جامعة يحيى فارس بالمدية

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

الموضوع

ضمان جودة التعليم العالي الرقمي

– دراسة حالة: بخلية الجودة بجامعة المدية –

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال

من إعداد الطلبة:

فضة المخطار

أبو طه عهد

تحت إشراف الأستاذة:

د.طهراوي حياة

أعضاء لجنة المناقشة			
كشيدة حبيبة	أستاذ	جامعة المدية	رئيسا
طهراوي حياة	أستاذ محاضر أ	جامعة المدية	مقررا ومشرفا
العيداني حبيبة	أستاذ محاضر أ	جامعة المدية	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية: 2023– 2024

جامعة يحيى فارس بالمدية

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

الموضوع

ضمان جودة التعليم العالي الرقمي

– دراسة حالة: بخلية الجودة بجامعة المدية –

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال

من إعداد الطلبة:

فضة المخطار

أبو طه عهد

تحت إشراف الأستاذة:

د.طهراوي حياة

أعضاء لجنة المناقشة			
كشيدة حبيبة	أستاذ	جامعة المدية	رئيسا
طهراوي حياة	أستاذ محاضر أ	جامعة المدية	مقررا ومشرفا
العيداني حبيبة	أستاذ محاضر أ	جامعة المدية	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية: 2023– 2024

شكر وعرفان

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد هلل المتوحد في الجلال بكمال الجمال تعظيما وتكبيرا، المتفرد بتصريف الأمور على التفصيل والإجمال تقديرا وتدبيرا .نحمد اهلل العلي القدير ونثني عليه الثناء كله بفضله وتوفيقه تم انجاز هذا العمل، ونصلي ونسلم على قرة أعيننا حبيبنا ورسولنا محمد صلى اهلل عليه وسلم أما بعد .

أما بعد

بكل مشاعر الامتنان والتقدير، أتقدم بخالص الشكر والعرفان لكل من ساهم في إتمام هذا العمل. شكري الجزيل لكل من قدم دعمه وتوجيهه، سواء كان ذلك من خلال المشاركة بالمعلومات، تقديم النصائح، أو تقديم الدعم المعنوي. لكل واحد منكم، أثر بالغ في تحقيق هذا الإنجاز، فلكم مني كل الشكر والتقدير على ما بذلتموه من جهد وتفانٍ.

إهداء

أولا وخير كلمة تقال الحمد الله رب العالمين إله الأولين والآخرين الذي أمدنا القوة والعافية وكان لنا عونا نشكره أنه وهبنا التوفيق والسداد ومنحنا الرشد والثبات لإعداد هذا العمل

أهدي ثمرة جهدي المتواضع إلى:

إلى من غمرتني بحبها وحنانها وطوقتني بدعواتها طوال مشواري منبع الدفء والحنان أمي الغالية

إلى الذي سير لي طريق المثل والقيم إلى من تعب من أجلي ليراني ناجحة أبي الغالي.

إلى أعز ما أملكه في حياتي أخواتي و إخوتي .

فضة المخطار

إهداء

الحمد لله الذي هدانا إلى نور العلم وميزنا بالعقل الذي يسير طريقنا، الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، أهدي هذا العمل

إلى والدي الغاليان أماني ومحمد أبوطه منبعي الحب والدعم اللامحدود، شكراً على كل ما بذلتموه من جهود وصبر وتفانٍ، وعلى إيمانكم الدائم بقدراتي.
كل لحظة من هذا الإنجاز تحمل أثركم وتضحياتكم

إلى من جمعني بهم رحم واحد وشاركوني فرحة النجاح وكانوا السند الدائم لي، إخوتي عادل وعدي وعبادة وعمل

إلى أساتذتي الأفاضل، الذين أغنوا عقلي وأرشدوني بخبراتهم، أقدم هذا العمل كتعبير بسيط عن امتناني لكم

إلى الأستاذة العزيزة طمراوى حياة ملهمتي ومرشدتي طول رحلة التحضير والإعداد لهذا العمل

وأخيراً، إلى كل من ساندني وشجعني بكلمة طيبة أو دعوة صادقة، أهدي هذا الإنجاز لكم جميعاً

عهد أبوطه

المستخلص باللغة العربية

تعد فكرة نظام ضمان جودة التعليم العالي الرقمي في التعليم العالي الجزائري والذي يعد اللبنة أساسية لبناء المجتمع والمصدر الرئيسي لأسواق العمل فيه. تبنت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي مؤخرا هذه الفكرة الجديدة والهدف منها هو الجودة التعليمية وإتقان العملية التعليمية والارتقاء بها وتطوير أدوات قياس الطالب وجودة أداء المنظومة التعليمية وإنشاء هيئة مستقلة لاعتماد الجودة بمؤسساتنا الجامعية.

فرضت الحكومات رقابة على مؤسسات التعليم العالي، حول أدائها، فعاليتها وجودة خدماتها. هذا ما تطلب تقارير حول: معايير الأداء، زيارات تقييمية من طرف فرق تقييم خارجية، وتم إنشاء وكالات جديدة لدعم الشكل الجيد للرقابة، حيث ظهرت ضمان جودة التعليم العالي الرقمي في أواخر الثمانينات وأوائل التسعينات في التعليم العالي.

لقد هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع ممارسة مبادئ ضمان جودة التعليم العالي الرقمي بجامعة المدية قمنا بدراسة ميدانية في خلية ضمان الجودة ومكتب الإستراتيجية الرقمية، للتعرف على واقع ممارسة مبادئ ضمان جودة التعليم العالي الرقمي.

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على جمع البيانات عن الظاهرة المدروسة وتفسيرها، باستخدام المقابلة مع مسؤولي ضمان الجودة لجامعة المدية محل الدراسة وبعدها قمنا بتحليلها. فلمسنا تطورا ملوحظا في تطبيق ضمان جودة التعليم العالي الرقمي لهذه الجامعة.

مما سبق نستطيع القول أن هذه الدراسة سمحت لنا بالإجابة على بعض التساؤلات المتعلقة بالإشكالية المدروسة "ما واقع ممارسة مبادئ ضمان جودة التعليم العالي الرقمي؟"، وتوصلنا إلى وجود مجموعة من عوامل نجاح تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة، فقد وافقوا بدرجة عالية جدا على أغلبية عوامل النجاح والتي اعتبروها تشكل مقومات أساسية لضمان الجودة بفعالية.

الكلمات المفتاحية: جودة التعليم العالي، ضمان جودة التعليم العالي، التعليم الرقمي.

Abstract :

The idea of a quality assurance system for digital higher education in Algerian higher education is considered foundational for building society and a primary source for its labor markets. The Ministry of Higher Education and Scientific Research recently adopted this new idea, aiming at educational quality, mastery of the educational process, its enhancement, developing student assessment tools, improving the performance quality of the educational system, and establishing an independent quality assurance body in our universities.

Governments have imposed oversight on higher education institutions regarding their performance, effectiveness, and service quality. This involves reports on performance standards, evaluation visits by external assessment teams, and the creation of new agencies to support effective oversight. The concept of quality assurance in digital higher education emerged in the late 1980s and early 1990s in higher education.

This study aimed to understand the practice of principles of quality assurance in digital higher education at Medea University. We conducted a field study in the Quality Assurance Unit and the Digital Strategy Office to understand the reality of practicing these principles. The study employed a descriptive-analytical method, gathering and interpreting data on the studied phenomenon through interviews with quality assurance officials at Medea University, followed by analysis. We observed significant progress in the implementation of quality assurance in digital higher education at this university.

In conclusion, this study allowed us to answer some questions related to the studied issue: 'What is the reality of practicing principles of quality assurance in digital higher education?' We identified a set of success factors for implementing the quality assurance system in Algerian higher education institutions from the perspective of quality assurance officials. They strongly agreed on the majority of these success factors, which they considered essential components for ensuring quality effectively.

Keywords: Higher education quality, quality assurance in higher education, digital education.

الفهارس

فهرس المحتويات

المحتويات	الصفحة
شكر وعرفان	
الإهداء	
مستخلص الدراسة بالعربية	I
مستخلص الدراسة باللغة الإنجليزية	II
فهرس المحتويات	III
قائمة الجداول	VII
مقدمة	أ
الفصل الأول: الإطار النظري والمفاهيمي لمتغيرات الدراسة	1
تمهيد	2
المبحث الأول: ماهية مصطلحات المذكرة	3
المطلب الأول : ماهية التعليم العالي	3
المطلب الثاني: مدخل إلى ضمان جودة التعليم العالي	6
المطلب الثالث: طبيعة ضمان جودة التعليم العالي الرقمي	12
المبحث الثاني: مبادئ ضمان جودة التعليم العالي الرقمي	16
المطلب الأول : التخطيط لعمليات ضمان جودة التعليم الرقمي	17
المطلب الثاني : تنفيذ عمليات ضمان جودة التعليم الرقمي	20
المطلب الثالث : رصد وجمع التغذية العكسية ومراقبة أداء جودة التعليم الرقمي	29
المبحث الثالث: خطوات تبني ضمان جودة التعليم العالي الرقمي	32
المطلب الأول: تضمين ضمان جودة التعليم العالي الرقمي	32
المطلب الثاني: تعزيز ضمان جودة التعليم العالي الرقمي	37
المطلب الثالث: بناء قدرات هيئات ضمان الجودة	39

المطلب الرابع: الاعتماد لدى الهيئات الدولية	40
خلاصة الفصل	41
الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول ضمان جودة التعليم العالي الرقمي بجامعة المدية	42
تمهيد	43
المبحث الأول: نظرة عامة عن خلية ضمان الجودة بجامعة المدية	44
المطلب الأول: ماهية خلية ضمان الجودة بجامعة المدية	44
المطلب الثاني: مسار ضمان الجودة بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية	46
المبحث الثاني: الرقمنة بجامعة المدية	54
المطلب الأول: أهداف رقمنة مؤسسات قطاع التعليم العالي الجزائرية	55
المطلب الثاني: أسس ومتطلبات تحقيق الرقمنة في مؤسسات قطاع التعليم العالي الجزائرية	56
المطلب الثالث: جهود وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في مجال الرقمنة	56
المبحث الثالث: الدراسات السابقة	60
المطلب الأول: دراسات تناولت ضمان جودة التعليم العالي	61
المطلب الثاني: دراسات تناولت التعليم العالي الرقمي	62
المطلب الثالث: دراسات تناولت ضمان جودة التعليم العالي الرقمي	64
المبحث الرابع: تحليل مضمون مقابلة حول واقع ضمان جودة التعليم العالي الرقمي بجامعة المدية	65
المطلب الأول: ماهية المقابلة	65
المطلب الثاني: تحليل الأسئلة المتعلقة بالتخطيط لعمليات ضمان جودة التعليم الرقمي بجامعة المدية	68
المطلب الثالث: تحليل أسئلة حول تنفيذ عمليات ضمان جودة التعليم الرقمي بجامعة المدية	72
المطلب الرابع: تحليل أسئلة رصد وجمع التغذية العكسية ومراقبة أداء جودة التعليم الرقمي	76

بجامعة المدية	
خلاصة الفصل	79
الخاتمة	80
قائمة المصادر والمراجع	84

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
(1_1)	مؤشرات الجودة الشائعة للتخطيط والتعديل في الاستراتيجية المؤسسية، ثقافة الجودة، والبنية التحتية للتعليم الرقمي والتعلم	16
(2_1)	المؤشرات الشائعة لتنفيذ عمليات ضمان الجودة والدعم للتعليم الرقمي	19
(3_1)	المؤشرات الشائعة لرصد التغذية العكسية وأداء جودة التعليم والتعلم الرقمي	28

مقدمة

مواكبة لحاجات الأفراد، المجتمع وخصائص العصر الحالي يشهد التعليم العالي اهتماما كبيرا وتطورا مستمرا على مختلف المستويات في كافة دول العالم، وبناء على ذلك فإن التعليم العالي يقوم بأداء دور متميز يساهم في تقدم المجتمعات وتنميتها وذلك عن طريق إعداد الكوادر والطاقات البشرية الفنية، العلمية، الثقافية، والمهنية، وكذلك إعداد القيادات الفكرية في مجالات التعليم المختلفة التربوية، العلمية والمهنية.

تعتبر الجودة من أكثر المفاهيم ارتباطا بالتعليم العالي، وصارت من أهم انشغالات المؤسسات الجامعية التي تسعى لضمان تقديم خدمة مجوادة خاصة لطلبتها، تجعلهم قادرين على معايشة غزارة المعلومات وعمليات التغيير المستمرة، والتقدم التكنولوجي الهائل بحيث لا ينحصر دورهم فقط في نقل المعرفة والإصغاء، ولكن في عملية التعامل مع هذه المعلومات والاستفادة بالقدر الكاف من خدمة عملية التعلم؛ إذ يعمل الأستاذ على توفير مناخ تعليمي يسمح بحرية التعبير والمناقشة ومساعدة الطلبة على التعلم الذاتي والتعاوني، وهذا التوجه يتناسب مع أسلوب وفلسفة التعلم عن بعد، لذلك فإن الجودة هي القوة الدافعة المطلوبة لدفع نظام التعليم الجامعي بشكل فعال ليحقق أهدافه ورسالته المنوطة به من قبل المجتمع والأطراف العديدة ذات الاهتمام بالتعليم العالي.

بالإضافة لذلك شهدنا خلال العقود الثلاث الأخيرة قيام الحاسوب الإلكتروني، الهواتف الذكية،...وغيرها بدور بالغ الأثر وبارز في الأنظمة التعليمية، خاصة بعد أن قامت مراكز البحوث المتخصصة والجامعات في الدول المتقدمة كأمريكا وأوروبا بزيادة مساحات تطبيقاته، وأعجب الكثير من خبراء التعليم بما للحاسب الإلكتروني من تأثيرات تعليمية نظرا لما يتمتع به من خصائص باعتباره من أحدث التقنيات، إذ أتاح الحاسب الإلكتروني أرقى نماذج التعلم الذاتي جاعلا من عملية تنظيم ونقل المعرفة للأجيال القادمة عملية سهلة وممتعة، وصار يمثل المدرس الذي لا يمل من تكرار الدرس، ولا يغضب من الطالب، محررا بذلك العملية التعليمية من الأعمال الروتينية التي ترسخت بها، من خلال قدرته الكبيرة في التفاعل مع المتعلم وجذب الحواس الكاملة للمتعلم، لينمي بذلك ثقة المتعلم بنفسه ورغبته وقدرته في التفوق، ساعده في ذلك قدرته الهائلة على خزن البيانات وطرق تمثيلها في أشكال معلوماتية فريدة، فضلا عن إمكاناته في عرض الألوان والخطوط والرسوم والأفلام بشكل يجذب المتعلم مهما كان عمره أو مستواه الفكري والتعليمي.

وعليه فإن مؤسسات التعليم العالي تجتهد باستمرار حتى تكون مخرجاتها متميزة ومتوائمة مع متطلبات السوق المحلي والدولي، ومن هذا المنطلق سعت إلى إنشاء نظام لضمان جودة تعليم عالي يعتمد على الرقمنة في تحقيق ذلك؛ ومؤسسات التعليم العالي بالجزائر كغيرها من المؤسسات تسعى للاستفادة من مزايا تطبيق نظام ضمان الجودة كتوجه يمكن أن يترجم السير الهادف لقطاع التعليم العالي نحو الجودة وتميز الأداء.

إشكالية الدراسة:

بسبب التحديات التي تواجه المؤسسات التعليمية حول التعليم الرقمي كان لابد من الالتزام بمعايير محددة والحرص على تطبيقها وضمان جودة التعليم الرقمي في الجامعات ومن هنا يمكننا صياغة إشكالية دراستنا في السؤال الآتي؟

ما المقصود بضمان جودة التعليم العالي الرقمي؟ وما مدى اسهام خلية ضمان الجودة بجامعة المدية في ذلك؟

يندرج تحت هذا السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية الآتية:

- هل تقوم خلية ضمان الجودة بجامعة المدية على التخطيط لتبني مبادئ ضمان جودة التعليم العالي الرقمي؟
- هل توجد ممارسات تدل على توظيف مبادئ ضمان جودة التعليم العالي الرقمي بجامعة المدية؟
- هل تقوم خلية ضمان الجودة بجامعة المدية بتقييم وضعها الحالي وفقا لمبادئ ضمان جودة التعليم العالي الرقمي؟

فرضيات الدراسة:

نسعى من خلال هاته الدراسة إلى اختبار الفرضيات الآتية:

- الفرضية الأولى: تحرص خلية ضمان الجودة بجامعة المدية على التخطيط لتحقيق ضمان جودة التعليم العالي الرقمي.
- الفرضية الثانية: هناك ممارسات تدل على توظيف جودة التعليم العالي الرقمي بجامعة المدية.

- الفرضية الثالثة: تهتم خلية ضمان الجودة بجامعة المدية بتقييم وضعها الحالي فيما يتعلق بضمان جودة التعليم العالي الرقمي.

أهمية الدراسة

تنبع أهمية دراستنا من خلال تناولها لموضوع يتسم بالحداثة في أدبيات التعليم العالي ألا وهو موضوع ضمان الجودة التعليم الرقمي في مؤسسات التعليم العالي، واختيار إحدى مؤسسات التعليم العالي الجزائرية لاستشراف واقع ممارسة ذلك، بسبب ازدياد طلب الأطراف ذات المصلحة بمؤسسة التعليم العالي الجزائرية على تجويد خدماتها التي تعد إحدى الركائز الأساسية في تحقيق البناء السليم للمجتمع، والتي لا يمكن أن تحقق أهدافها إلا إذا جرى إنتاجها وتقديمها بمستوى متميز من الجودة، كان لابد لنا من التركيز على هذا القطاع الخدمي على اعتبار أنه يشكل شريحة عريضة وهامة من القطاع المجتمعي إذ أحسن إخراجه طبقا لمعايير الجودة ساهم بشكل كبير في تحسين كل القطاعات الأخرى، كما أننا نجد أهمية دراستنا لأنها جاءت متزامنة مع جهود قيادات التعليم العالي على مستوى الدولة في وضع التشريعات والأجهزة والآليات المناسبة لتطبيق الرقمنة في القطاع من جهة وتبني تفعيل ضمان جودة التعليم العالي من جهة أخرى.

أهداف الدراسة:

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها:

1_ عرض ومناقشة المفاهيم والأفكار المرتبطة بمفهوم نظام ضمان جودة التعليم العالي الرقمي الذي يعتبر مدخلا حديثا في أدبيات التعليم العالي؛

2_ الاطلاع على تجارب بعض الدول المتقدمة في مجال ضمان جودة التعليم العالي الرقمي للاستفادة من خبراتها وتجاربها؛

3_ ابراز الحاجة الكبيرة إلى تطبيق نظام ضمان الجودة الرقمي في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية؛

4_ التعريف بتجربة مؤسسات التعليم العالي الجزائرية في مجال ضمان الجودة الرقمي؛

5_ التعرف على المعوقات التي تحول دون تطبيق مبادئ نظام ضمان جودة رقمية في جامعة المدية؛

6_ التعرف على عوامل نجاح تطبيق مبادئ ضمان جودة رقمية في جامعة المدية؛

7_ محاولة التوصل إلى نتائج واقتراحات تساعد متخذي القرار على إيجاد الآليات المناسبة لتطبيق نظام ضمان الجودة الرقمي بنجاح في مؤسسة التعليم العالي وتجاوز مختلف معوقات تطبيقه.

أسباب اختيار موضوع الدراسة:

يرجع اختيار هذا الموضوع للأسباب الآتية:

1_ يعتبر مدخل تطبيق نظام ضمان الجودة التعليم العالي الرقمي من أكثر المداخل التي لقيت اهتماما متزايدا في الآونة الأخيرة على المستوى الدولي والعربي والمحلي خصوصا بعد جائحة كورونا؛

2_ الرغبة في تعزيز ثقافة الجودة بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية؛

3_ قلة الدراسات التي تتناولت موضوع دراستنا؛

4_ الإسهام في تقديم مرجع يسترشد به في فهم سيرورة تطبيق نظام ضمان الجودة التعليم العالي الرقمي؛

5_ يمكن أن تفيد دراستنا صانعي القرار في الوقوف على المعوقات التي تواجه تطبيق نظام ضمان جودة للتعليم العالي الرقمي وعوامل نجاح تطبيقها؛

6_ أن يكون هذا الموضوع فاتحة لدراسات وبحوث ميدانية أخرى تثري وتتعمق في مختلف جوانب ضمان الجودة التعليم العالي الرقمي.

منهج وأدوات الدراسة

في هاته الدراسة سنعتمد على المنهج الوصفي والتحليلي، الذي يهدف إلى دراسة الموضوع كما هو عليه الأمر في الواقع، ويُركز على وصفها بدقة وتحليلها بهدف الإجابة عن الإشكالية المطروحة والأسئلة الفرعية؛ ولتحقيق ذلك سنعتمد كذلك على الأدوات الآتية:

- جمع المعلومات والبيانات من خلال التقصي والبحث والسؤال والملاحظة؛
- عمل مقابلة بهدف دراسة وفهم أحوال الجامعة الحالية؛
- المسح المكتبي بهدف تحليل الأبحاث والدراسات السابقة حول موضوع وتلخيص النتائج.

حدود الدراسة

تتمثل حدود هاته الدراسة فيما يأتي.

- الحدود الموضوعية: تقتصر دراستنا على التعرف على ماهية ضمان جودة التعليم العالي الرقمي وواقع ذلك بجامعة المدية؛
- الحدود البشرية: تمثلت في إجراء مقابلة مع رئيسة خلية الجودة، ورئيس مكتب الإستراتيجية الرقمية بجامعة المدية؛
- الحدود المكانية: مكان إجراء الدراسة الميدانية سيكون بخلية الجودة ومكتب الإستراتيجة الرقمية بجامعة المدية؛
- الحدود الزمانية: ستجرى خلال السنة الجامعية 2023-2024.

هيكل الدراسة

لمعرفة واقع ممارسة مبادئ ضمان جودة التعليم العالي الرقمي، سيتم تقسيم الدراسة إلى فصلين: فصل نظري والآخر تطبيقي.

الفصل الأول بعنوان: الإطار النظري والمفاهيمي لمتغيرات الدراسة، الذي يحتوي على ثلاث مباحث، نركز في المبحث الأول على ماهية مصطلحات المذكرة، مع الإشارة إلى ماهية التعليم العالي، مدخل إلى ضمان جودة التعليم العالي وطبيعة ضمان جودة التعليم العالي الرقمي التي تم اعتمادها من قبل الباحثين. أما المبحث الثاني: فسنتطرق فيه إلى مبادئ ضمان جودة التعليم العالي الرقمي، بتحديد التخطيط لعمليات ضمان جودة التعليم العالي الرقمي، تنفيذ عمليات ضمان جودة التعليم الرقمي ورصد وجمع التغذية العكسية ومراقبة أداء جودة التعليم الرقمي، أما المبحث الثالث سنشير إلى خطوات تبني ضمان جودة التعليم العالي الرقمي من خلال الإشارة إلى تضمين ضمان جودة التعليم العالي الرقمي، تعزيز ضمان جودة التعليم العالي الرقمي وبناء قدرات هيئات ضمان الجودة وفي الأخير يتم توضيح الاعتماد لدى الهيئات الدولية.

أما الفصل الثاني، سنحاول فيه إسقاط الدراسة النظرية على خلية الجودة بجامعة المدية، فسيتم من خلال هذا الفصل التطرق إلى أربعة مباحث؛ المبحث الأول يتضمن تقديم نظرة عامة عن خلية ضمان الجودة بجامعة المدية، أما المبحث الثاني فيخصص لتحديد الرقمنة بجامعة المدية، أما البحث الثالث يتم تناول فيه الدراسات السابقة وفي الأخير المبحث الثالث الذي سيخصص لتحديد الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.

في نهاية الدراسة، يتم تلخيص أهم النقاط التي تضمنتها الدراسة، وهذا يتم التطرق إليه في الخاتمة والتي تتضمن جملة من النتائج المتوصل إليها، وكذا أهم الاقتراحات وآفاق الدراسة.

الفصل الأول:

الإطار النظري والمفاهيمي لمتغيرات الدراسة

تمهيد:

تجتهد مؤسسات التعليم العالي باستمرار للتميز ولضمان الجودة في خدماتها التعليمية والبحثية خدمة للمجتمع المتواجدة فيه، وحتى تكون مخرجاتها متميزة ومتواءمة مع متطلبات السوق المحلي والدولي. ومن هذا المنطلق، سعت معظم مؤسسات التعليم العالي إلى إنشاء نظام لضمان جودة التعليم العالي تأكيدا منها على التزامها بجودة التعليم لضمان جودة الخريج ومنافسته عالميا؛ لكن بعد دخول الرقمنة كل ميادين الحياة أثرت بشكل مباشر أو غير مباشر على ممارسة العملية التعليمية، لذا سنحاول من خلال هذا الفصل، تسليط الضوء على أهم الاتجاهات الحالية لتجسيد ضمان جودة التعليم العالي الرقمي من خلال المباحث الآتية.

المبحث الأول: ماهية مصطلحات المذكرة

المبحث الثاني: مبادئ ضمان جودة التعليم العالي الرقمي

المبحث الثالث: خطوات تبني ضمان جودة التعليم العالي الرقمي

المبحث الأول: ماهية مصطلحات المذكرة

يحظى التعليم العالي باهتمام كبير من قبل العلماء والباحثين في المجتمعات المتقدمة منها والنامية على حد سواء، فنجاح أي منها هو نجاح الإدارة فيها، ومن هنا تبرز أهمية التزام إدارة مؤسسات التعليم العالي بفلسفة شاملة للتحسين المتواصل من أجل الوصول إلى الجودة في الجامعات.

المطلب الأول: ماهية التعليم العالي

إن تزايد عدد طالبي التعليم العالي والملتحقين به يحتم التوسع في المنشآت وتوفير مقاعد بيداغوجية للتوائم مع معنى، متطلبات، وظائف، ومكونات التعليم العالي.

أولا: تعريف التعليم العالي

يعرفه المشرع الجزائري على أنه كل نمط تكوين للبحث يقدم على مستوى ما بعد الثانوي من طرف مؤسسات التعليم العالي[1].

مر تطور هذا المصطلح بعدة كما يأتي بيانه.

- الجامعة في العصور الوسطى: شهد القرن الثاني عشر ميلاد أولى الجامعات في أوروبا وهي جامعة باريس وبولونيا، والتي كانت نتيجة انبعاث الفلسفة اليونانية من جديد، فالشهرة الواسعة للمدارس التابعة للكنائس في باريس استقطبت وجذبت طلاب من شمال أوروبا؛
- الجامعة والمجتمع الصناعي: ازداد عدد الجامعات التي ظهرت في القرن 12 م إلى 16 جامعة بحلول سنة 1300 م، ثم 38 جامعة في 1400 م و72 جامعة سنة 1500 م، هذه الزيادة في العدد والحجم كانت بسبب[2]:
  - حركات الإصلاح والحركات المعارضة؛
  - تزايد عدد الطلبة المنظمين إلى الطبقة العليا " طبقة النبلاء "؛
  - تعد الثورة الصناعية من أهم الأسباب التي أدت إلى زيادة وتوسيع التعليم العالي حيث بدأت الثورة الصناعية في بريطانيا في القرن 18 م، وانتشرت في أوروبا، أمريكا وباقي أنحاء العالم، ما أدى إلى ظهور نموذج جديد للجامعة والتي تختص بالبحث.

---

[1]– القانون 99/05، المتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي، الجريدة الرسمية الصادرة في 04 أفريل 1999، العدد 24، ص04.

[2]– James JF Forest and Philip G Altbach, International handbook of higher education, Springer, 2007, p 168

- الجامعة ومجتمع ما بعد التصنيع: عرف التعليم العالي أكبر توسع له بعد الحرب العالمية الثانية منذ القرن 12 م، إذ أن 75% من الجامعات تأسست خلال القرن 20 م. حيث نمت الجامعات القديمة في كل الدول وتوسعت في الحجم والتخصصات، حتى عدد الطلبة زاد ليشمل أكبر عدد ممكن، هذا التوسع غير المسبوق راجع إلى ما يعرف بالثورة الثالثة في تاريخ الإنسانية، أي التحول إلى مجتمع مبني على خدمات الخبراء المتخصصين والذي يدعى بمجتمع ما بعد التصنيع الذي يستدعي من أغلبية النشطين في مختلف الدول المتقدمة العمل ليس في: التصنيع الاستهلاكي، السلع الرأسمالية فقط، بل وفي الخدمات وخاصة[1] المتخصصة منها والتي تحتاج إلى تعليم وتدريب ذي مستوى عال[2].

ثانيا: أنماط التعليم العالي

شهد التعليم العالي خلال مسيرة تطوره العديد من الأنماط، فيما يأتي نتناول بعضا منها.

1_ التعليم الحضوري: يتمثل في الطلبة الذين يتم إعدادهم والتأثير في سلوكهم، اتجاهاتهم وتزويدهم بالمعلومات والمعارف والمهارات من طرف أساتذة لديهم كفاءة في عملية التدريس؛

2_ التعليم عن بعد: هو نقل مواد التعليم إلى المتعلم في موقع عمله أو إقامته، وهذا يعني الفصل الجغرافي بين الأستاذ والطالب، حيث لا يتوقع أن يكون اللقاء في قاعة المحاضرات وإنما يكون بحصول الطالب على المعرفة من خلال وسائل تعليمية حديثة وذلك للوصول إلى كل راغب في التعليم العالي[3]؛

3_ التعليم الإلكتروني: إن المزاوجة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال، التعليم والتدريب أدى إلى ظهور ما يعرف بالتعليم الإلكتروني الذي يتم عن طريق الحاسوب الآلي وأي مصادر أخرى على الحاسوب تساعد في عملية التعليم التعلم قائم على شبكة الإنترنت، وفيه تقوم المؤسسة التعليمية بتصميم موقع خاص بها ولمواد أو برامج معينة لها، ويتمكن المتعلم فيه من الحصول على التغذية العكسية.

4_ التعليم العالي الرقمي: هو التعليم الذي تستخدم فيه التكنولوجيا الرقمية كأداة من أجل تحقيق الأهداف البيداغوجية والتعليمية وتطوير مستوى الأداء التعليمي للأساتذة وللطلاب وفق منهجية بيداغوجية فعالة[4].

---

[1]– فاروق عبده فليه، اقتصاديات التعليم مبادئ راسخة واتجاهات حديثة، الأردن: دار الميسرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2003، ص17.

[2] James JF Forest and Philip G Altbach,Op,cit, p 192.

[3]– العبادي هاشم فوزي، إدارة التعليم الجامعي، مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر، الأردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2008، ص323.

[4]– وليد سالم محمد الحلفاوي، مستحدثات تكنولوجيا التعليم في عصر المعلوماتية، الأردن: دار الفكر، الطبعة الأولى، 2006، ص 58.

ثالثا: وظائف التعليم العالي

حددت وظائف التعليم العالي في المؤتمر العالمي لمنظمة ال UNESCO، المنعقد سنة 1998، وقسمت إلى ثلاثة وظائف رئيسية هي:

1_ التعليم: وهي أول وظيفة للتعليم العالي، فمن المتوقع أن تقوم الجامعات بإعداد الكوادر المطلوبة التي ستقوم بشغل الوظائف العلمية والتقنية، المهنية والإدارية ذات المستوى العالي[1]؛

2_ البحث العلمي: أصبح البحث العلمي وإنتاج معرفة جديدة من أهم وظائف التعليم العالي، حيث أن الجمع بين التعليم والبحث هو ما أدى إلى ظهور الجامعة الحديثة في القرن 18 م أو 19 م في كل من اسكتلندا وألمانيا على الترتيب، والتي اهتمت بالبحث العلمي، فهو عملية فكرية منظمة يقوم بها الباحث من أجل تقصي الحقائق بشأن مسألة أو مشكلة معينة بإتباع طريقة علمية منظمة بغية الوصول إلى حلول ملائمة للعلاج وإلى نتائج صالحة للتعميم على المشاكل المماثلة[2]؛

3_ خدمة المجتمع: من المفروض أن تتأقلم الجامعات مع احتياجات المجتمع، فالجامعة في العصور الوسطى كانت تهتم أكثر بعلوم الدين وفلسفة أرسطو أكثر من التنمية الاقتصادية، وبعد الثورة الصناعية بدأت تتأقلم بشكل جزئي مع احتياجات المجتمع، حيث بدأت في القرن 19 م بتوفير تعليم في تخصصات فرضتها الوظائف الجديدة التي ظهرت، منها: العلوم، الهندسة، المحاسبة؛ لكن في القرن العشرين أصبحت الجامعة تدرس تقريبا جميع التخصصات التي يتطلبها المجتمع الجديد بما فيها علم الإجتماع وإدارة الأعمال[3].

رابعا: مكونات التعليم العالي

إن التعليم العالي كنظام يتكون من العناصر الآتية:

1_المدخلات: تتمثل المدخلات في:

1_1_ الطلبة: يمثل الطلبة المدخل الأساسي في العملية التعليمية والتي يتم من خلالها إعدادهم والتأثير في سلوكهم، اتجاهاتهم وتزويدهم بالمعلومات والمعارف والمهارات التي تجعل إسهامهم أكبر، من خلال التطوير النوعي للتعليم الذي أتيح لهم الحصول عليه، وهو ما يمثل الهدف الأساسي من العملية التعليمية، سواء ارتبط هذا الهدف بكون التعليم استهلاك، أي أنه يمثل حق الفرد في الحصول عليه أو

[1]– حسين عبد اللطيف بعارة، ماجد محمد الخطايبية، الأساليب الإبداعية في التدريس الجامعي، الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، 2002، ص 26.

2– العبادي هاشم فوزي، مرجع سبق ذكره، ص554.

3 –James JF Forest and Philip G Altbach, Ibid, p 195

ارتبط بالتعليم كاستثمار، من خلال الاستثمار في تكوين الخريج باعتباره رأسمال بشري حاله في ذلك حال الاستثمار في تكوين رأس المال المادي[1]؛

1_2_ هيئة التدريس: يعتبر عضو هيئة التدريس المدخل الأساسي والمهم في العملية التعليمية، حيث تتوقف العملية التعليمية على حجم هيئة التدريس وكفاءتها، كما أن توفر عدد أقل من الأساتذة بالقياس إلى حاجة هذه العملية يؤدي إلى إعاقة وعرقلة العملية التعليمية، وانخفاض نوعيتها بسبب ارتفاع نسبة الطلبة إلى هيئة التدريس، وارتفاع عبء التدريس بالشكل الذي لا يتيح لعضو هيئة التدريس الفرصة الكافية لتطوره الذاتي من ناحية، ولا يتيح له الارتفاع بنوعية العملية التعليمية من ناحية أخرى؛

1_3_ الوسائل المادية: تتمثل في الفضاءات البيداغوجية والتي تشمل المباني بكل مرافقها، ولابد أن تكون وفق مقاسات معتمدة تضمن للعملية التعليمية فرصا أكبر للنجاح، يضاف إليها المكتبات والقاعات والتجهيزات والمختبرات وورش العمل، التي تحتاجها المؤسسة، والتي تحدد بمعايير ومواصفات عالمية، تحدد مقدار وكيف ما تحتاجه المؤسسة تبعا لطبيعة تخصصها وأعداد الطلبة والعاملين بها وطبيعة النشاط الذي يمارسه طلبتها.

2_ العملية التعليمية: ويقصد بها عمليات التدريس والتدريب والمقررات الدراسية والمناهج، التي يجب أن تكون مناهج حديثة تواكب التطورات والمستجدات العلمية والثقافية، وأن يوفر النظام التعليمي تخصصات تجد لها مكانا في دنيا العمل، وليس تخريج تخصصات زائدة عن الحاجة ولا نجد لها المكان المناسب لمزاولة العمل، والعنصر الآخر في المنهج هو التقويمات والاختبارات التي تتبع من أجل قياس وتقويم نمو الطلبة وتحصيلهم الدراسي، لذا ينبغي عدم الركون إلى نمط واحد في تقييم تحصيل الطلبة سواء في الاختبارات الفصلية أو النهائية[2].

3_ المخرجات: وهي النتائج النهائية للعمليات التي أجريت على المدخلات وتتمثل في إعداد المتخرجين من الطلبة الذين يجب تخريجهم من خلال تحقيق الشروط الكمية والنوعية.

المطلب الثاني: مدخل إلى ضمان جودة التعليم العالي

حظيت عملية تطوير التعليم باهتمام كبير في معظم دول العالم، وحظيت الجودة بجانب كبير من هذا الاهتمام إلى الحد الذي جعل المفكرين يطلقون على هذا العصر "عصر الجودة".

[1]– فليح حسن خلف، اقتصاديات التعليم وتخطيطه، الأردن: عالم الكتب الحديث، الطبعة الأولى، 2007، ص ص 246-247.

[2]– مهدي السامرائي، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الانتاجي والخدمي، الأردن: دار جرير للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2007، ص 131.

أولا: تعريف جودة التعليم العالي

الجودة كمفهوم هي ظاهرة من القرن العشرين لها جذورها في الصناعة والإدارة؛ بحيث أصبحت ذات أهمية كبيرة مع ظهور التصنيع وتبني نهج علمي جديد للإدارة _يعتمد على تقسيم صارم للعمل كما اقترحه تايلور. مع الإنتاج الضخم، تجزئة العمل إلى مهام أصغر ومتكررة تُديرها الآلات، تقلص دور العمال في الفحص الذاتي للجودة_ وهنا كانت مسؤولية الجودة تقع على العامل. المرحلة اللاحقة استلزمت الحاجة إلى فحص المنتجات لضمان توافقها مع المواصفات قبل مغادرتها المصنع؛ وهذا ما أصبح معروفًا باسم "ضبط الجودة".

بعدها وفي الأيام الأولى لحركة الجودة في الولايات المتحدة واليابان حيث كانت أكثر شيوعًا كانت الأساليب الإحصائية تسيطر على المجال، فساهم ذلك في الانتقال إلى المرحلة التي بعدها مرحلة الستة سيجما لتحقيق مستوى عالٍ من الجودة مع نسبة خطأ منخفضة جداً؛ لتنتقل في العصر الحديث إلى مرحلة الجودة في القرن الواحد والعشرين حيث صاحبها ظهور العديد من المفاهيم الجديدة على غرار الاستدامة، المسؤولية الاجتماعية، والتحسين المستمر باستخدام الرقمنة[1].

ونظرا للمزايا والايجابيات الكثيرة للجودة وتوسع التعليم العالي وزيادة المنافسة، أصبحت الجودة أحد أهم الوسائل والأساليب لتحسين نوعية التعليم والارتقاء، وتحقيقها يدل على كفاءة العملية التعليمية وفعالية مؤسسات التعليم في تحقيق أهدافها العامة بكفاءة وفعالية.

يقصد بجودة التعليم العالي فهي التميز في التعليم وفي نوعية الخريجين، الهيئة التدريسية، العملية التعليمية، والبحوث العلمية وفق معايير معتمدة تؤهلها لنيل رضا المجتمع وذوي العلاقة مع الجامعة والمؤسسات الأكاديمية[2]، كما عرف أيضا بأنها احتياجات وتوقعات المستفيدين من العملية التعليمية الداخليين سواء كانوا أساتذة، عاملين بمختلف مستوياتهم الوظيفية أو طلابا، والخارجين من مستخدمي الخدمات التعليمية، إلى مجموعة خصائص محددة تكون أساسا في تصميم الخدمات التعليمية وطريقة أداء العمل من أجل تلبية احتياجات وتوقعات المستفيدين وتحقيق رضائهم عن الخدمات التعليمية

[1] Sanjaya Mishra, Quality Assurance in Higher Education: An Introduction, India: National Assessment and Accreditation Council, 2007, p 17.

[2]– عمار حمامة، جودة الحياة الأكاديمية وعلاقتها بجودة مخرجات التعليم العالي، مجلة العلوم النفسية والتربوية، 2020، ص 114.

المقدمة، والتي تعبر عن مدى استيفاء المدخلات، العمليات والمخرجات في المؤسسة التعليمية لمستويات محددة تشكل في مجملها معايير الجودة الشاملة[1].

ثانيا: تعريف ضمان جودة التعليم العالي

يعرف ضمان جودة التعليم العالي على أنه عبارة عن أسلوب لوصف جميع الأنظمة، الموارد والمعلومات المستخدمة من قبل مؤسسات التعليم العالي، للحفاظ على مستوى المعايير والجودة وتحسينها، ويتضمن ذلك التدريس، كيفية تعلم الطالب، المنح الدراسية والبحوث[2].

ثالثا: عمليات ضمان جودة التعليم العالي

تعتبر مؤسسات التعليم العالي مسؤولة عن المعايير والجودة الأكاديمية للشهادات العلمية، وتندرج هذه المسؤولية تحت مسمى ضمان الجودة الداخلية، بينما تتحمل الوكالات أو الهيئات الخارجية مسؤولية ضمان الجودة الخارجية، من خلال الحكم على مدى كفاءة المؤسسات التعليم العالي الأخرى على الوفاء بالتزاماتها.

1_ ضمان الجودة الداخلية: وضعت الشبكة الأوروبية لضمان الجودة في التعليم العالي، معايير وطرق لضمان الجودة الداخلية، والتي تتمثل في[3]:

1_1_ سياسة وعمليات ضمان الجودة: إن وضع سياسات رسمية يساعد في تطوير ومراقبة فعالية وأنظمة ضمان الجودة، يتضمن النقاط الآتية:

- العلاقة بين التدريس والبحث في مؤسسة التعليم العالي؛
- استراتيجية مؤسسة التعليم العالي المتبعة والخاصة بالجودة والمعايير؛
- التنظيم المعتمد في نظام ضمان الجودة؛
- مسؤولية الأقسام، المدارس، الكليات والوحدات التنظيمية الأخرى والأفراد في عملية ضمان الجودة؛
- طرق وضع، مراقبة، ومراجعة هذه السياسات؛

[1]– شناف خديجة عبد الحميد المهري، بلخيري مراد محمد البشير الإبراهيمي، معايير ضمان جودة التعليم العالي: عرض لبعض النماذج العالمية، مجلة الدراسات والبحوث الإجتماعية، المجلد 5، العدد 4، 2017، ص 243.

[2]– دليل الطلاب الأجانب، وكالة ضمان الجودة بالتعليم العالي، الجزائر، 2005، ص 1.

[3]– ENQA , Standards and Guidelines for quality assurance in the European higher education area, European Association for Quality Assurance in Higher Education, Helsinki, Finland, 2005, p 15-19.

1_2_ الموافقة، المراقبة والمراجعة الدورية للبرامج: إن ثقة الطلبة والمستفيدين الآخرين يمكن تحقيقها والمحافظة عليها من خلال نشاطات ضمان الجودة الفعالة، التي تضمن أن تكون البرامج مصممة بشكل جيد وتتم مراقبتها بشكل دوري ومنتظم، من أجل تحقيق ما يأتي:

- تطوير ونشر أهداف التعليم العالي؛
- الحرص والعناية بتصحيح البرامج والمناهج ومحتواها؛
- الاحتياجات الخاصة والمختلفة لتوصيل الخدمة التعليمية؛
- توفير موارد تعليم ملائمة؛
- مراقبة تطور، تقدم، وانجازات الطلبة؛
- مراجعات دورية للبرامج والتغذية العكسية لأرباب العمل والمنظمات الأخرى؛
- مشاركة الطلبة في نشاطات وعمليات ضمان الجودة.

1_3_ تقييم الطلبة: إن عملية تقييم الطلبة من أهم عناصر التعليم العالي، فلنتائج التقييم أثر كبير على المستقبل المهني للطلبة؛ لهذا يجب أن تتم هذه العملية بطريقة مهنية وعادلة، كما أن هذه العملية توفر معلومات لمؤسسة التعليم العالي حول فعالية عملية التعلم، حيث يتوقع من هذه العملية تحقيق ما يأتي:

- عناصر واضحة ومنشورة؛
- وجود نظام واضح فيما يخص غياب الطلبة، مرضهم أو ظروف أخرى؛
- موضوعية العملية وتعدد الأفراد المقيمين؛
- شرح هذه العملية للطلبة.

1_4_ ضمان الجودة لأعضاء هيئة التدريس: إن أعضاء هيئة التدريس المورد الأهم والمتوفر لأغلب الطلبة، حيث من المهم أن يكون لهؤلاء المدرسين:

- معرفة كاملة وفهم تام للموضوع الذي يدرسونه؛
- المهارات والكفاءات والخبرة الضرورية، لنقل هذه المعرفة وضمان الاستيعاب بطريقة فعالة عند الطلبة؛
- تقديم التغذية العكسية للطلبة حول أدائهم.

1_5_الموارد التعليمية ودعم الطلبة: يجب أن تضمن مؤسسات التعليم العالي أن الموارد المتوفرة لديها لخدمة الطلبة، لائقة وملائمة لكل برنامج معروض، فبالإضافة إلى أعضاء هيئة التدريس، يعتمد الطلبة على عدة موارد أخرى تساعدهم في تعلمهم.

6_1_ نظام المعلومات: على مؤسسة التعليم العالي أن تجمع، تحلل وتستخدم البيانات والمعلومات حول فعالية إدارة برامجها؛ حيث من الضروري أن تكون لمؤسسات التعليم العالي وسائل لجمع وتحليل المعلومات حول نشاطاتها، فدون هذا، لا تستطيع المؤسسة أن تعرف ما هو السير الحسن والنقاط التي تحتاج اهتماما أكثر، أو نتائج ممارسات جديدة، حيث تتطلب جودة نظام المعلومات أن تغطي ما يأي:

- تقدم الطلبة ونسب النجاح؛
- معلومات حول فئة الطلبة؛
- توظيف الخريجين؛
- الموارد التعليمية المتوفرة وتكلفتها؛
- رضا الطلبة حول برامجهم؛
- مؤشرات الأداء الخاصة بمؤسسة التعليم العالي؛
- فعالية هيئة التدريس؛
- يساعد في تحسين أداء مؤسسة التعليم العالي.

6_1_ الإعلام: يفترض أن تنشر مؤسسات التعليم العالي المعلومات وكل المستجدات، سواء كانت كمية أو نوعية حول: برامجها، تخصصاتها.. لتكملة وظيفتها أمام المجتمع، كما تتحمل مؤسسات التعليم العالي مسؤولية توفير المعلومات حول البرامج التي توفرها أو تعرضها، عمليات التعليم والتقييم المستعملة وفرص التعليم المتاحة لطلبتها.

2_ ضمان الجودة الخارجية: تعتبر بمثابة المصدر الذي يمد مؤسسات التعليم العالي بالنصائح، وتدلهم أثناء سعيهم للتحسين في المعايير والجودة في البرامج؛ وضعت الشبكة الأوروبية لضمان الجودة في التعليم العالي دليلا للمعايير في المنطقة الأوروبية وهذا بهدف[1]:

- تحسين وتطوير التعليم المتوفر للطلبة في مؤسسات التعليم العالي؛
- مساعدة مؤسسات التعليم العالي لإدارة وتطوير جودتها؛
- بناء ركيزة لوكالات ضمان الجودة؛
- أن يصبح ضمان الجودة الخارجية تتميز بشفافية تسمح بتبسيطها للمستفيدين.

هناك مبادئ عامة للسيرورة الجيدة لعملية ضمان الجودة الخارجية تتمثل في:

- يجب احترام حرية واستقلالية مؤسسات التعليم العالي؛
- مصلحة الطلبة والمستفيدين الآخرين كسوق العمل تأتي في مقدمة أولويات عملية ضمان الجودة الخارجية؛
- استعمال نتائج عمليات أو نشاطات ضمان الجودة الداخلية للمؤسسات.

أما معايير وطرق ضمان الجودة الخارجية فهي:

[1]– ENQA, Ibid, p 11–15.

1_ استعمال عمليات ونتائج ضمان الجودة الداخلية: إن عملية ضمان الجودة الخارجية تشمل نفس مجالات ضمان الجودة الداخلية، لهذا يجب أن تكون عملية ضمان الجودة الداخلية مقيمة جيدا، لتحديد مدى مطابقتها أو تحقيقها للمعايير؛

2_ تطوير عمليات ضمان الجودة الخارجية: يجب أن تصمم وتطور عمليات ضمان الجودة الخارجية بتدخل المستفيدين الأساسيين في التعليم العالي، ومن ضمنهم مؤسسات التعليم العالي؛

3_ اتخاذ القرار: إن القرارات التي تتخذها وكالات ضمان الجودة، لها تأثير كبير على مؤسسات التعليم العالي والبرامج الخاصة بعمليات التحسين والتطوير سواء كانت إيجابية أم سلبية؛

4_ ملائمة العمليات للأهداف والغايات: أثبتت التجارب أن المراجعات الخارجية التي لا تساعد فقط على ضمان المصداقية والاعتمادية، بل توفر أيضا أبعادا لضمان الجودة، ويجب أن تتوفر على:

- التأكيد على أن يكون الخبراء المكلفين بعمليات ضمان الجودة الخارجية، لديهم كفاءات ومهارات معينة لإنجاز مهامهم؛
- الاستفادة من الخبراء الداخليين، التقييمات الذاتية، المعلومات، التقارير، والمنشورات؛
- مشاركة الطلبة؛
- الاعتراف بأهمية تطوير مؤسسة التعليم وتحسين سياستها هو العنصر الأساسي لضمان الجودة.

5_ التقارير: يجب أن تصف، تحلل، تستخلص وتقدم توصيات، ذلك ليعرف القارئ الغاية من المراجعة، شكلها والمعايير المعتمدة في اتخاذ القرارات، كما يجب أن تكون متوفرة لكل فرد في المؤسسة أو خارجها.

6_ المتابعة: إن عملية ضمان الجودة الخارجية لا تنتهي عند نشر التقارير، بل يجب أن تتضمن عمليات متابعة، والهدف منها هو ضمان أن العناصر أو المجالات التي تتطلب تحسينا، تم التعامل معها بصورة سريعة، وأن هناك تشجيعا وتقبلا من طرف مؤسسة التعليم العالي لإجراء مثل هذه التحسينات.

7_ المراجعات الدورية: ضمان الجودة الخارجي لمؤسسات التعليم العالي أو برامجها، يجب أن تتم بشكل دوري، وأن تكون هذه الفترة مصرحا بها، فضمان الجودة هي عملية ديناميكية، يجب أن تستمر ولا تنتهي بإجراء المراجعة الأولى أو بإتمام عمليات المراجعة الرسمية، فيجب أن تكون دورية.

8_ نظام تحليل واسع: وكالات ضمان الجودة من المفترض أن تنتج من وقت لآخر ملخصات وصفية للتقارير، تحليل النتائج، مراجعاتها، تقييماتها، لبناء تحليل شامل لنظام التعليم العالي[1].

[1]– Ibid, p 19,22

المطلب الثالث: طبيعة ضمان جودة التعليم العالي الرقمي

من أجل النهوض بمؤسسات التعليم العالي في عصر المعرفة والتحول الرقمي فإن الأمر يقتضي تحسين وتطوير طرق وتقنيات التدريس لتتوافق مع التطور العام لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث إن هذا التطور فتح آفاقا جديدة وكبيرة في الوسائل المتاحة، والإمكانات والتقنيات الجديدة المستعملة، والمضامين التعليمية المتطورة والحديثة لذا أصبحت الجامعات مطالبة بتجويد وضمان جودة الأساليب والنماذج التعليمية الجديدة.

أولا: تعريف ضمان جودة التعليم العالي الرقمي

يمكن تعريفها على أنها مجموعة من المعايير والمبادئ التي تهدف إلى تقييم وضمان جودة التعليم العالي المقدم عبر الوسائط الرقمية. تتضمن هذه المعايير والمبادئ التأكد من جودة المحتوى التعليمي الرقمي، كفاءة وفاعلية الوسائط الرقمية المستخدمة، وضمان تفاعلية وتشاركية عالية في عملية التعلم عن بعد، بالإضافة إلى تقديم دعم فني وتقني وتدريب للطلاب والأساتذة[1]. تعتبر هيئات مثل الشبكة الدولية لوكالات ضمان الجودة في التعليم العالي (INQAAHE) والشبكة الأوروبية لوكالات ضمان الجودة في المنطقة الأوروبية للتعليم العالي(ENQA) بالإضافة إلى منظمات دولية أخرى نشطة في تعزيز التعاون الدولي في مجال التعليم العالي الرقمي، مثل منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة(UNESCO)، المفوضية الأوروبية، منظمة التعاون والتنمية الاقتصادي(OECD)، المجلس الدولي للتعليم المفتوح والتعليم عن بعد(ICDE)، ومنظمة التعاون الاقتصادي لدول آسيا والمحيط الهادئ(APEC) منظمات معترف بها تسهم في تعزيز جودة التعليم العالي الرقمي من خلال تقييم وتوجيه المؤسسات التعليمية وتطوير السياسات والمعايير ذات الصلة. تقوم هذه المنظمات بالتأكد من ما إذا كانت وكالات ضمان الجودة ومؤسسات التعليم العالي بتطوير معايير وعمليات منفصلة أو إضافية لضمان جودة التعليم العالي الرقمي، مختلفة عن تلك التي تنطبق على التقديم "التقليدي[2].

[1] Insung Jung, Tat Meng Wong, and Tian Belawati, Quality Assurance in Distance Education and E-Learning: Challenges and Solutions from Asia" India Pvt Ltd, 2013, بتصرف.

[2] François Staring, Mark Brown, Paul Bacsich, Dirk Ifenthaler, Digital higher education: Emerging quality standards, practices and supports, 2022, Paris ,p 10.

ثانيا: أهمية ضمان جودة التعليم العالي الرقمي

يعتبر أمرًا ذا أهمية قصوى لعدة أسباب، من بينها[1]:

1_ ضمان تجربة تعلم فعالة: يساعد ضمان جودة التعليم العالي الرقمي في توفير بيئة تعليمية مؤثرة وفعالة للطلاب. يضمن وجود أفضل الممارسات وتصميم البرامج التعليمية بشكل يتيح للطلاب الاستفادة القصوى من التعلم عبر الإنترنت؛

2_ **تحسين سمعة المؤسسات التعليمية:** يلعب ضمان جودة التعليم دوراً هاماً في تعزيز سمعة المؤسسات التعليمية. عندما تحقق البرامج التعليمية على الإنترنت معايير الجودة والفعالية، فإن ذلك يعكس إيجابياً على سمعة وجودة المؤسسة بشكل عام؛

3_ ضمان التوافق مع المعايير القومية والدولية: يساعد ضمان جودة التعليم الرقمي على ضمان توافق البرامج التعليمية مع المعايير القومية والدولية المعترف بها. هذا يمكن أن يساعد الطلاب في الحصول على شهادات معترف بها ومقبولة على مستوى العالم؛

4_ تحسين تجربة التعلم عن بُعد: يمكن أن يساعد ضمان جودة التعليم العالي الرقمي في تحسين تجربة التعلم عن بُعد للطلاب من خلال توفير التوجيه والدعم اللازمين والتحفيز لتحقيق التفوق الأكاديمي.

ثالثا: أهداف ضمان جودة التعليم العالي الرقمي

من بين الأهداف الرئيسية لضمان جودة التعليم العالي الرقمي نذكر[2]:

1_ ضمان جودة التعليم: تهدف إلى تقديم برامج تعليمية عالية الجودة وفعالة من حيث التعليم والتعلم عبر الإنترنت، مما يساهم في تحقيق أهداف التعليم وتحقيق التفوق الأكاديمي للطلاب؛

2_ تحقيق الشفافية والشمولية: تهدف إلى تعزيز شفافية العمليات التعليمية والإدارية، وضمان الوصول المتساوي لفرص التعليم العالي الرقمي لجميع الطلاب بغض النظر عن خلفيتهم وموقعهم الجغرافي؛

3_ تعزيز التفاعل والتواصل: تهدف إلى تعزيز التواصل بين الطلاب والأساتذة والمعلمين عبر الإنترنت، وتشجيع التفاعل في البيئة الافتراضية للتعلم، مما يعزز تجربة التعلم وفعاليتها؛

4_ ضمان توافق البرامج مع المعايير: تهدف إلى ضمان توافق البرامج التعليمية الرقمية مع المعايير القومية والدولية المحددة، وضمان تقديم تعليم يلبي احتياجات السوق ومتطلبات سوق العمل؛

5_ تشجيع التحسين المستمر: تهدف إلى تشجيع مؤسسات التعليم الرقمي على تطوير وتحسين برامجها التعليمية بشكل مستمر، واعتماد الأفضليات والممارسات الفعالة في مجال التعليم الرقمي.

---

1 Kaye Shelton and George Saltsman, Adapting Information and Communication Technologies for effective edcation, Robert Morris University-USA, Hershey-New York, Information Science Reference, 2008, p41.

[2] منى محمد، محمد أحمد العجري، استراتيجية (إنجاز) المقترحة للتحول الرقمي بالجامعات المصرية كمنطلق يؤهل كامل الجامعة للاعتماد الأكاديمي المؤسسي، مصر: جامعة الفيوم، 2022، ص 777 . بتصرف.

رابعا: تقسيمات ضمان جودة التعليم العالي الرقمي

هناك عدة تقسيمات لضمان جودة التعليم العالي الرقمي، وهذه تقسيمات قد تختلف بناءً على السياق والمتطلبات الخاصة بالمؤسسات التعليمية. ومن بين الأنماط الشائعة لضمان جودة التعليم العالي الرقمي[1]:

1_ ضمان الجودة الداخلي: تشمل هذه العملية تقييم البرامج والمقررات التعليمية الرقمية من قبل المؤسسة التعليمية نفسها. يتضمن ذلك تقييم الأهداف التعليمية، محتوى المناهج، تصميم التعلم، وتقييم الطلاب. وهو ثلاثة أنواع[2]:

- نظم ضمان الجودة المركزية: تُدار بواسطة مراكز أو مديرين كبار يشرفون على عملية ضمان الجودة بأكملها، وغالبًا ما تُرى في مؤسسات التعليم المفتوح والتعليم عن بعد الكبيرة نسبيًا؛
- نظم ضمان الجودة الجماعية: تُشغّل بواسطة لجان، مجالس، و/أو هيئات تلعب أدوارًا مميزة في الجوانب أو المراحل المختلفة من ضمان الجودة؛
- نظم ضمان الجودة الموزعة: تُشارك مسؤولية ضمان الجودة عبر وحدات إدارة مختلفة.

لا يوجد حتى الآن دليل يثبت أن نظام ضمان جودة معين أكثر فعالية من الآخر، لكن قد يكون النظام المركزي هو الأكثر فعالية عند إدخال نظام ضمان الجودة لأول مرة في مؤسسة ما، في حين قد يعمل النظام الموزع أو الجماعي بشكل أفضل بمجرد أن يكون نظام ضمان الجودة قائمًا وتكون ثقافة الجودة قد تطورت على مستوى المؤسسة.

2_ ضمان الجودة الخارجي: يشمل هذا النوع من الضمان تقييم البرامج التعليمية الرقمية من قبل جهات خارجية مستقلة؛ يمكن أن تشمل هذه الجهات هيئات ضمان الجودة المحلية أو الدولية المعترف بها. تختلف أغراض ضمان الجودة الخارجية بين أغراض المساءلة وأغراض التعزيز:

- فضمان الجودة لأغراض المساءلة: الهدف منه تقديم المعلومات لضمان الجمهور أو المستفيدين من التعليم العالي (الطلاب، أصحاب العمل، الحكومات، والمجتمع المدني) بجودة أنشطة مؤسسات التعليم

[1] زهرة ابراهيم محمود، إمكانية الإفادة من جامعتي النخبة هارفارد و طوكيو في تطوير الجامعات المصرية(دراسة مقارنة)، مصر، المجلد 05، العدد 02، 2023، ص 154.

[2] Jung, I., Quality Assurance in Online, Open, and Distance Education, in Handbook of Open, Distance and Digital Education, Springer Singapore, Singapore, 2022, p7.

العالي أو عملية إقامة الثقة لدى أصحاب المصلحة بأن الإمدادات تفي بالتوقعات وتتوافق مع الحد الأدنى من المتطلبات[1]؛

- أما ضمان الجودة لتعزيزها: فهي عملية تقديم النصائح والتوصيات والدعم حول كيفية تحسين ما تقوم به مؤسسات التعليم العالي.

على الرغم من أن معظم هيئات ضمان الجودة ستقوم بتنفيذ مزيج من الأنشطة الموجهة نحو ضمان الجودة وتعزيز الجودة، إلا أن الهيئات التي تتبع نهجا أكثر تدخلا في ضمان الجودة الخارجي، ستتجه أكثر نحو التركيز على الأنشطة الموجهة نحو ضمان الجودة أو النشاطات "التنظيمية، بالإضافة إلى ضمان الامتثال للتشريعات الوطنية على مستوى المؤسسات والبرامج، بالتالي فهيئات ضمان الجودة في هذه الأنظمة تقوم أحيانًا بتقييم طلبات تعيين الكوادر الأكاديمية _كما هو الحال في التشيك، المجر، وسلوفينيا على سبيل المثال_، وغالبًا ما يكون عندها تركيز أكبر على الإجراءات السابقة التي تسعى لضمان أن تلبي المؤسسات والبرامج الحد الأدنى من المتطلبات المنصوص عليها في التشريعات الوطنية قبل البدء في التشغيل، أما في الهئيات التي تتبع نهجًا أقل تدخلي، يكون هناك تركيز أكبر على النهج الموجه نحو تعزيز الجودة أو النشاطات الممكنة لدعم المؤسسات في تطوير إجراءاتها الخاصة بضمان الجودة الداخلية _كما هو الحال في المملكة المتحدة، أستراليا، والنرويج والتي لديها نظام لتصديق الذات المؤسسي في مكانه_، وهذه الأنظمة هي المخول لها أن تفوَّض فيها المؤسسات التي تلبي مستوى عالٍ من الجودة أو معايير محددة من خلال عمليات ضمان الجودة بإنشاء برامج دراسية وتصديق دوراتها بأنفسها. ومع ذلك، يجب على المؤسسات والبرامج الدراسية مراجعة خارجية منتظمة من قبل هيئة ضمان الجودة المسؤولة لإثبات تحقيق الجودة.

3_ شهادة الجودة: يتضمن هذا النوع من ضمان الجودة الحصول على شهادات أو اعتمادات توضح جودة البرامج التعليمية الرقمية. يمكن أن تُمنح هذه الشهادات من قبل هيئات اعتماد تعليمية أو منظمات معترف بها؛

4_ متابعة الجودة وتقييم الأداء: تشمل هذه العملية جمع البيانات وتحليلها لقياس فعالية برامج التعليم العالي الرقمي وتقديم توصيات لتحسينها[2].

[1] Harvey, L., Analytic Quality Glossary, Quality Research International, 2022.
[2] François Staring and others, Ibid , p14.

المبحث الثاني: مبادئ ضمان جودة التعليم العالي الرقمي

سارع باحثون وممارسون من مجموعة واسعة من المنظمات الخاصة وغير الربحية وغير الحكومية والأكاديمية النشطة في مجال ضمان جودة التعليم والتعليم الرقمي إلى تطوير أطر للقطاع التعليم العالي تحتوي على معايير جودة محددة ومؤشرات للتعليم الرقمي؛ إذ بدأت بعض من الشبكات الدولية والإقليمية لوكالات ضمان الجودة في السنوات الأخيرة بتطوير أطر عابرة للأوطان لتعزيز المنهج المشترك لضمان جودة التعليم العالي الرقمي كما يأتي بيانه[1]:

- عام 2019 وضعت اليونسكو أداة تقييم ذاتي للتعلم المختلط لمنطقة آسيا والمحيط الهادئ وتهدف إلى مساعدة المؤسسات في تقييم نهجها للتعلم المختلط عبر ثمانية أبعاد؛
- في أمريكا اللاتينية، بادرت شبكة رياسيس الإيبروأمريكية لضمان الجودة في التعليم العالي ومنظمة الدول الإيبيروأمريكية للتعليم والعلم والثقافة بتطوير معايير مشتركة، وفي عام 2021 أطلقوا ختم جودة افتراضي أطلق عليه تسمية كالوس فيرتوال إيبيروأمريكا؛
- في أوروبا، طورت المفوضية الأوروبية إطاري ديجكومبورج وديجكومبيدو لتقديم الأبعاد الرئيسية المشتركة لجميع المؤسسات التعليمية والمدرسين؛ وفي الآونة الأخيرة قامت بتطوير قائمة بالعناصر المرجعية والمؤشرات لتطوير معايير الجودة الخاصة بالتوفير الرقمي، وعلى الرغم من عدم التزام أعضاء هذه المفوضية بها، إلا أنها قدمت إطارًا لدمج أوضاع التوصيل عبر الإنترنت والتوصيل المختلط ضمن البنية الأوروبية لضمان الجودة.

استنادًا إلى تحليل المؤشرات المدرجة في خمس إطارات جودة دولية مستخدمة على نطاق واسع للتعليم العالي الرقمي والمتمثلة في: أداة المقارنة المطورة من قبل المجلس الأسترالي للتعليم المفتوح وعن بعد والإلكترونيات(ACODE) ، E-xcellence، DigCompOrg، EMBED، و Quality Matters قام (François Staring, Paul Bacsich, François, Staring, Dirk Ifenthaler) باختيار هذه الإطارات لأنها تمثل مجموعة متنوعة من المناطق (أوروبا، أستراليا، والولايات المتحدة) وتغطي معا معايير ومؤشرات لجميع أنواع التعليم الرقمي (عبر الإنترنت بالكامل، هجين، والمدمج) بالإضافة إلى جميع مستويات التعليم (مستوى المؤسسة والبرنامج). بالإضافة إلى ذلك فإن سبب اختيارها يعود إلى استخدام خمس إطارات جودة أخرى متخصصة لإعداد مؤشرات أكثر تحديدًا على مستوى الدورة التدريبية

[1] François Staring and others, Ibid , p11.

(مؤشرات الجودة للمحتوى الرقمي للدورات وتصميمها وتوصيلها وتقييمها) ومستوى المتعلم/المدرس الفردي (قدرات المدرسين والطلاب الرقمية)، والتي لا تغطي دائمًا بنفس التفصيل في إطارات الجودة التي تركز على مستوى المؤسسة والبرنامج. يمكن استخدام المؤشرات المقدمة في الأقسام التالية كأساس لتطوير ودمج معايير ومؤشرات محسنة رقميًا في إطارات الجودة الوطنية و/أو المؤسسية، من خلال إضافة أو إزالة المؤشرات التي تعتبر ذات صلة بالسياق الوطني و/أو المؤسسي[1]. سنقوم من خلال هذا المطلب باستعراضها اعتمادا على دورة PDCA(Plan–Do–Check–Act) والتي قدمها ديمنج.

المطلب الأول: التخطيط لعمليات ضمان جودة التعليم الرقمي

الخطوة الأولى في دعم ممارسات التعليم الرقمي عالية الجودة عبر المؤسسة هي تطوير استراتيجية مؤسسية (أي توجيه مركزي) لضمان الجودة في التعليم العالي الرقمي، بالإضافة إلى ذلك من المهم أن تكون الاستراتيجية مصممة ومنفذة بدعم من أصحاب المصلحة في جميع أنحاء المؤسسة، وأن يتم تعديلها بانتظام بناءً على الأدلة الناتجة عن مراقبة الأداء الداخلية والملاحظات. يتم تحقيق النضج عندما تصل المؤسسة (أو الكلية) إلى مستوى "منظمة تعلم" حيث "يتم مشاركة القيادة، ويتم دمج جميع العمليات وسير العمل وتقييمها بشكل مستمر لخدمة أصحاب المصلحة بشكل أفضل؛ وأخيرًا، توفير بنية تحتية رقمية محدثة هو شرط مسبق آخر حاسم لضمان جودة التعليم الرقمي عالي الجودة. نقدم من خلال الجدول الآتي اثني عشر مؤشرًا جودة مشتركًا يتعلق بمعيار التخطيط والتعديل.

الجدول رقم(1_1) مؤشرات الجودة الشائعة للتخطيط والتعديل في الاستراتيجية المؤسسية، ثقافة الجودة، والبنية التحتية للتعليم الرقمي والتعلم

مؤشرات الجودة الشائعة	المبادئ
رؤيـــة، رســـالة، واستراتيجية الرقمنـة والابتكار	1. استراتيجية التعليم الرقمي: امتلاك المؤسسة استراتيجية للتعليم الرقمي يفهمها الجميع ومدمجة في الاستراتيجيات العامة لتطوير المؤسسة وتحسين الجودة، بما في ذلك الإطار الأخلاقي والقانوني للمؤسسة؛ 2. التواصل: يجب أن تعرف جيدًا وتكون مدمجة في سياسات وإجراءات وإرشادات استخدام التعليم الرقمي والتعلم المرتبطة بها وعمليات ضمان الجودة المصاحبة، ومدمجة في العمليات والأنظمة؛ 3. خطة التنفيذ: يتم دعم الاستراتيجية بخطة تنفيذ توفر إطارًا لكيفية استخدام التعليم الرقمي على كل من مستوى الدورة والبرنامج؛

[1]François Staring and others, Ibid , p32.

	4. المراقبة: يتم مراقبة تنفيذ الاستراتيجية بانتظام، استنادًا إلى معايير واضحة وقابلة للقياس، ودليل كمي ونوعي، ومشاركة واسعة من أصحاب المصلحة.
ثقافة المؤسسة المرتكز على الرقمنة، الابتكار والتعاون	5. التعاون والشبكات: تشجيع التواصل والمشاركة حول التعليم والتعلم الرقميين، وتُبنى وتُحافظ على نشاط العمليات والمنصات لمشاركة الممارسات التعليمية ومحتوى التعليم الرقمي.
البنيـــة التحتيـــة للتعليم الرقمي:	6. الهيكل الرقمي الأساسي: امتلاك المؤسسة موارد وعمليات لضمان توفير توصيل الشبكة القوية (أي توصيل الشبكة في الحرم الجامعي وخارجه)، ومعدات فنية في الحرم الجامعي (مثل الخوادم ومعدات الصوت والصورة) والأجهزة الطرفية (أجهزة للطلاب والموظفين) لدعم التعلم الرقمي. 7. التكنولوجيا التعليمية(EdTech): توفير المؤسسة موارد للموظفين والطلاب والموظفين الإداريين لاستخدام مجموعة واسعة من الأدوات والبرمجيات التربوية (بما في ذلك البرمجيات الطرفية وتطبيقات البرمجيات الوسيطة) لدعم التنظيم وتقديم التعليم الرقمي وجها لوجه. 8. الإرشادات: تطوير دليل المستخدمين والدعم ومسارات المساعدة لجميع التقنيات وتوضيحها بشكل واضح للموظفين والطلاب. 9. حماية البيانات: امتلاك المؤسسة سياسات وإجراءات لضمان حماية بيانات جميع مستخدمي البنية التحتية للتعليم الرقمي التي توفرها المؤسسة. 10. صيانة تكنولوجيا المعلومات ودعم الموظفين: توفير فرق صيانة ودعم كافية في المؤسسة لمساعدة الهيئة التعليمية والطلاب (في الحرم الجامعي وخارجه) في مواجهة الصعوبات الفنية في استخدام أو الوصول إلى البنية التحتية الرقمية المتاحة، وكذلك لضمان الصيانة العامة، الأمان الرقمي، وخصوصية البيانات لجميع مستخدمي البنية التحتية التعليمية التي توفرها المؤسسة. 11. التطوير المهني لموظفي صيانة ودعم تكنولوجيا المعلومات: توفير التطوير المهني للموظفين الذين يديرون البنية التحتية للتعليم الرقمي (مع التركيز بشكل خاص على التقنيات الجديدة والناشئة). 12. الرصد: مراقبة جودة البنية التحتية للتعليم الرقمي وتعديلها بناءً على معايير واضحة وقابلة للقياس، وبيانات نوعية وكمية، ومشاركة واسعة من أصحاب المصلحة.

Source : François Staring, Mark Brown, Paul Bacsich, Dirk Ifenthaler, Digital higher education: Emerging quality standards, practices and supports, 2022, Paris ,p 10.

من خلال الجدول رقم (1_1) نلاحظ أن مؤشرات الجودة الشائعة للتخطيط والتعديل في الاستراتيجية المؤسسية، ثقافة الجودة، والبنية التحتية للتعليم الرقمي والتعلم تتكون من اثني عشر مؤشرا منذمجة في ثلاثة مبادئ رئيسية كما يأتي بيانه.

1_ الرؤية، الرسالة، والاستراتيجية الرقمية والابتكار: يشير تقرير EUA الذي يركز تحديدًا على دور الاستراتيجية والثقافة التنظيمية إلى أنه يجب مراعاة ما إذا كانت المؤسسة تطور استراتيجية مستقلة أو

مدمجة للتحول الرقمي؛ بحيث لكلا النهجين مزايا وعيوب، وهناك أدلة محدودة على ما إذا كان نهج واحد لتطوير الاستراتيجية يؤدي إلى نتائج أفضل من الآخر، في مناقشة المكونات التي يجب تضمينها ضمن استراتيجية المؤسسة للتحول الرقمي، يقترح التقرير ثلاثة مجالات رئيسية:أ_ الرؤية، القيادة والحوكمة؛ ب_الناس، المجتمع وأصحاب المصلحة؛ ت_الأدوات، المساحات والموارد؛ كما يؤكد التقرير بأن أي استراتيجية يجب أن تعالج بشكل صريح الأسئلة الرئيسية حول "لماذا؟"، "ماذا؟" و "كيف؟" للتعليم العالي الرقمي[1]؛

2_ ثقافة الجودة التنظيمية المرتكزة على الرقمنة والابتكار والتعاون: إلى جانب تطوير وتوصيل رؤية مركزية وإرشادات للتعليم الرقمي، من المهم أن تضع مؤسسات التعليم العالي هياكل تُمكن أصحاب المصلحة من الانخراط في مناقشات (أي أفقيًا) ومشاركة آرائهم مع الإدارة (أي رأسيًا) حول جودة التعليم وكيفية دعمه على مستوى المؤسسة، لأن الهدف النهائي من ضمان الجودة هو "الانتقال من إطار عمل التحكم الحالي إلى إطار عمل إنشاء ثقافة ودمج أنشطة ضمان الجودة في ثقافاتهم المؤسسية وممارساتهم اليومية".

يشير تقرير حديث للاتحاد الأوروبي للجامعات إلى أنه على الرغم من صعوبة تعريف الثقافة التنظيمية، إلا أن "الثقافات السائدة غالبًا ما تكون صعبة التغيير، ولهذا السبب يحتاج القادة التعليميون إلى الانتباه إلى الثقافة عند التخطيط أو تنفيذ الابتكارات التعليمية الرئيسية". لتشجيع هيئة التدريس والإدارة على التعاون في المسائل ذات الصلة بالجودة، تنظم بعض المؤسسات اجتماعات غير رسمية منتظمة على مستوى المؤسسة أو الكلية أو القسم_فعلى سبيل المثال في البرتغال، تنظم جامعة تراس أوس مونتس وألتو دورو اجتماعات غير رسمية بين الإدارة وأعضاء هيئة التدريس لمناقشة مسائل التعليم والتعلم، يتم تنظيم هذه الاجتماعات التربوية من خلال دعوة مفتوحة تُرسل عبر البريد الإلكتروني لجميع الموظفين في الجامعة، وتُعلن في جدول أعمال الفعاليات الخاص بالجامعة، ومفتوحة لمشاركة الطلاب_؛ توفر هذه المنتديات فرصًا للتبادل المعنوي بين المدرسين والطلاب والإدارة لوضع أهداف الجودة المشتركة للتعليم والتعلم الرقمي[2]؛

[1] François Staring and others, Ibid , p34.

[2]OECD, European Commission and DGES (2022), LMRO Partnership Initiative Enhancing Labour Market Relevance and Outcomes of Higher Education, OECD, Paris, 2022, P 43.

3_ البنية التحتية للتعليم الرقمي: ضمان وجود بنية تعليم رقمية عالية الجودة يُمكن لجميع الطلاب والمعلمين والموظفين الإداريين الوصول إليها، وتدعم التدريس والتعلم عبر الإنترنت والتعليم الهجين والأنشطة البحثية والمشاركة وإدارة المؤسسات أمر بالغ الأهمية وهي من الأمور التي أكدت عليها العديد من إطارات الجودة الدولية، وهي تشمل الأدوات والخدمات التي ليست محددة بمجال التعليم والتي تشكل العمود الفقري للتطوير البيداغوجي والابتكار، وكذلك الأدوات والموارد المحددة أكثر للتعليم التي يمكن أن تدعم التعلم والتدريس والتقييم بجودة وشمولية، بالإضافة إلى فرق الصيانة والدعم للحفاظ على تشغيل الأنظمة ودعم الطلاب والمعلمين في حالة وجود مشاكل تقنية عند استخدام البنية التحتية الرقمية الحالية.

فلضمان بقاء الأنظمة الحاسوبية حديثة وآمنة قامت بعض المؤسسات بإجراء استعراضات وتقييمات دورية لبنيتها التحتية للتعليم الرقمي، فعلى سبيل المثال تستخدم الجامعة المفتوحة في المملكة المتحدة مقاولين خارجيين لمراجعة نظامها للتعلم الافتراضي كل أربع سنوات، واحدة من هذه المراجعات أُجريت في عام 2014، شملت "أربعة أنظمة رائدة للتعلم الافتراضي التي اعتبرت مهمة للجامعة المفتوح[1].

المطلب الثاني: تنفيذ عمليات ضمان جودة التعليم الرقمي

الخطوة الثانية الرئيسية للمؤسسات لدعم تنفيذ التعليم الرقمي عالي الجودة هي وضع سياسات وعمليات ضمان الجودة عبر ثلاث مجالات رئيسية: تطوير وتقييم جودة المحتوى الرقمي للدورات، تصميمها، توصيلها، وتقييمها؛ والملخصة في الجدول الآتي.

الجدول (1_2): المؤشرات الشائعة لتنفيذ عمليات ضمان الجودة والدعم للتعليم الرقمي

مبادئ	مؤشرا ت الجودة المشتركة
المحتوى الرقمي للدورة، التصميم، التنفيذ والتقييم	**13- المحتوى الرقمي للدورة والمواد:** يتم وضع السياسات والإجراءات لدعم المعلمين في تطوير محتوى ومواد الدورة الرقمية عالية الجودة. والمؤشرات الفرعية المحتملة والسياسات والممارسات التي يجب مراعاتها ضمن هذا المؤشر تشمل: • المحتوى: يتم وضع السياسات والإجراءات لضمان أن تمثل المواد التعليمية النظرية والتطبيقية الحديثة في التخصص. • النزاهة الأكاديمية: تُقدِّم الدورات الرقمية نموذجاً للنزاهة الأكاديمية المتوقعة من المتعلمين من خلال توفير مراجع المصادر والأذونات لاستخدام المواد التعليمية. • نتائج التعلم: يتم تصميم المناهج الرقمية لتساهم في تطوير نتائج تعليمية محددة للموضوع وكذلك في

[1] François Staring and others, Ibid , p37.

اكتساب المهارات الشاملة. تتضمن كل دورة بياناً واضحاً لنتائج التعلم من حيث المعرفة والمهارات والكفاءات التي يتم قياسها. تحدد نتائج التعلم أساليب الدورة ومحتواها، وكذلك الحد الأدنى من متطلبات التكنولوجيا، ويتم توفير معلومات حول كيفية تحقيق نتائج التعلم.

- الانفتاح: يتم الترويج للمحتوى الرقمي والموارد التعليمية المفتوحة على نطاق واسع واستخدامها، ويتم اختيارها لدعم تحقيق نتائج تعليمية محددة.
- التفاعلية: يتم تصميم المواد الرقمية للسماح بتفاعل كافٍ (طالب–محتوى، طالب–طالب، وطالب–استاذ)، تشجيع المشاركة الفعالة، وتوفير فرص للطلاب لاختبار وتطبيق معارفهم ومهاراتهم وكفاءاتهم بانتظام.
- التعلم الذاتي: تتضمن المناهج الرقمية مواد تعليمية مستقلة تدعم التعلم الذاتي وترافقها ملاحظات منتظمة من خلال أنشطة التقييم الذاتي أو الاختبارات.
- الرصد: يتم مراجعة المواد الدراسية بما في ذلك النتائج التعليمية المقصودة، من قبل خبراء تربويين قبل الاستخدام الأول، ثم تتم مراجعتها وتحديثها وتحسينها بانتظام باستخدام التغذية العكسية من أصحاب المصلحة.

14- تصميم الدورة الرقمية: يتم وضع السياسات والإجراءات لدعم تصميم دورة رقمية عالية الجودة وموحدة على مستوى المؤسسة والكلية. والمؤشرات الفرعية المحتملة، والسياسات والممارسات التي يجب مراعاتها ضمن هذا المؤشر تشمل:

- المرونة: تُدرج المرونة بشكل متعمد في تصميم الدورة بناءً على الأدلة أو الخبرة. يتم تضمين التحسين المستمر للجودة بشكل متعمد لتعزيز مرونة الدورة.
- التفاعلية: يتم تصميم التفاعل في الدورة بشكل متعمد مستندًا إلى الأدلة أو الخبرة. يتم مراقبة التفاعلات وتقييمها وتغييرها بناءً على البيانات والتغذية العكسية.
- الهيكل: يتم اختيار ودمج وترتيب الأنشطة التعليمية (سواء كانت حضورية أو عبر الإنترنت) بشكل متعمد بناءً على منهج تصميم أو مبادئ التصميم.
- إمكانية الوصول وسهولة الاستخدام: تسهل التنقلات في الدورة سهولة الاستخدام، بالإضافة إلى وسائل بديلة للوصول إلى المحتوى متعدد الوسائط بصيغ تلبي احتياجات المتعلمين المتنوعين.
- التماسك البصري: تلتزم الدورات بالإرشادات المتعلقة بالتخطيط، العرض والهوية البصرية وتكون متسقة قدر الإمكان عبر البرنامج، الكلية والمؤسسة.

15- تقديم الدورة الرقمية: يتم وضع السياسات والإجراءات لضمان أن يستخدم المعلمون أساليب تقديم ملائمة للدورات الرقمية. والمؤشرات الفرعية المحتملة، والسياسات والممارسات التي يجب مراعاتها ضمن هذا المؤشر تشمل:

- البنية التحتية التقنية والموارد: يجب أن تكون البنية التحتية التقنية والموارد المستخدمة في تقديم الدورة مناسبة للغرض وتدعم مجموعة متنوعة من الوظائف الأكاديمية، الاجتماعية والإدارية.
- المهارات الرقمية: يتم تطوير كفاءات الطلاب الرقمية عبر المنهج الدراسي.
- التعلم القائم على الممارسة: تعزز المواد والأساليب الرقمية للدورة التعلم في سياقات الحياة الواقعية.
- التعلم التعاوني: يعتبر الموظفون والطلاب شركاء في عملية التعليم والتعلم. يتم تسهيل التعاون والعمل

	الجماعي في بيئات التعلم عبر الإنترنت. • التعلم الشخصي والمستقل: يعتبر التعلم الشخصي والمستقل جزءًا من تجربة التعلم الرقمية لدعم تطوير مهارات التفكير النقدي والإبداع لدى الطلاب. • التعلم الشامل: على الأستاذ الأخذ بعين الاعتبار احتياجات وخلفيات جميع المتعلمين المختلفة.
	16- تقييم الدورة الرقمية: يتم وضع السياسات والإجراءات لضمان أن يستخدم المعلمون أساليب تقييم متكيفة للدورات الرقمية. والمؤشرات الفرعية المحتملة، والسياسات والممارسات التي يجب مراعاتها ضمن هذا المؤشر تشمل: • السياسات والهياكل والعمليات لضمان ضمان الجودة لتقييم الإلكتروني: تتوفر السياسات والعمليات لضمان أن تتماشى ممارسات تقييم الإلكتروني مع الاعتبارات الأخلاقية والقانونية. • تقييم التعلم: تتنوع طرق تقييم الإلكتروني، وتسهل الابتكار البيداغوجي وتقييم بدقة مستوى تحقيق نتائج التعلم. • الأصالة والشفافية والمؤلفية: تُعتمد تدابير مناسبة لمنع التنكر و/أو الاقتباس، وضمان هوية المتعلم ومؤلفية العمل. • البنية التحتية والموارد: على المؤسسة استخدام تقنيات تتناسب مع طرق التقييم الإلكتروني المختلفة. • دعم المتعلمين: يتم دعم جميع المتعلمين، خاصة أولئك الذين لديهم احتياجات تعليمية خاصة، لاكتساب المهارات والموارد اللازمة للمشاركة بنجاح في تقييم الإلكتروني. • الهيئة التدريسية: تتمتع هيئة التدريس بالمهارات والدعم الكافي فيما يتعلق بتطوير المتطلبات التكنولوجية والبيداغوجية وطرق تقييم الإلكتروني. • تحليلات التعلم: توفير نظام إدارة المعلومات يتيح جمع البيانات والمؤشرات بشكل سريع وشامل لجميع الجوانب المتعلقة بطرق تقييم الإلكتروني، بالإضافة إلى تقنيات الأصالة والمؤلفية. • المعلومات العامة: يجب على المؤسسة توضيح السياسات والعمليات المتعلقة بتقييم الإلكتروني للطلاب والموظفين.
الـــــدعم والتحفيـــز طاقم عمل احترافـــي تطوير	**17- تطوير الموظفين الفني:** تتوفر السياسات والإجراءات لتطوير المهني للأساتذة والموظفين الإداريين لدعم الاستخدام الفعّال للتقنيات الرقمية والتعليميات. والمؤشرات الفرعية المحتملة، والسياسات والممارسات التي يجب مراعاتها ضمن هذا المؤشر تشمل: • الإطار العام: يشمل الإطار التوظيف، التطوير المهني، وترقية الأساتذة والإداريين بما في ذلك الكفاءات الرقمية والتعليمية كجزء من استراتيجية التعليم الرقمي للمؤسسة. • الشمولية: يوجد تنوع في فرص تطوير الأساتذة والإداريين في جميع أنحاء المؤسسة، بما في ذلك الفرص لتطوير المهارات التقنية والمهارات التعليمية الخاصة. • الملائمة والخبرة: توظف المؤسسة خبرة في التعليم الرقمي لتطوير برامج تطوير المهني للموظفين. تتماشى مع آخر التطورات التكنولوجية والتقنيات الرقمية في جميع أنحاء المؤسسة. • التعرف على الاحتياجات: توجد عمليات لتحديد احتياجات تطوير الموظفين التعليميين والإداريين على المستوى الفردي والفريقي والمؤسساتي (على سبيل المثال، من خلال تقييمات المهارات الرقمية أو تقييم أداء الموظفين).

	18- تحفيز الموظفين للمشاركة في تطوير المهارات المهنية: تتوفر السياسات والإجراءات لدعم وتحفيز الموظفين للمشاركة في تطوير مهاراتهم الرقمية وممارساتهم المهنية. والمؤشرات الفرعية المحتملة، والسياسات والممارسات التي يجب مراعاتها ضمن هذا المؤشر تشمل: • الدعم الشامل: أي يستطيع الموظفون في جميع أنحاء المؤسسة الوصول إلى مجموعة واسعة من الدعم لتصميم وتقديم وتقييم الدورات الرقمية. يشمل ذلك الدعم التقني (مثل مكتب المساعدة التقنية، والدعم الإداري أو استوديو التسجيل) والدعم التعليمي (مثل مصممي الدورات الرقمية عبر الإنترنت). • التواصل والترويج: يتم توضيح فرص التطوير المهني للموظفين بوضوح وترويجها بين الموظفين الأكاديميين والإداريين. • التجريب: يتم تشجيع التجريب باستخدام التقنيات الجديدة والناشئة، وتوفير الموارد اللازمة لذلك من قبل المؤسسة ودعمها من خلال الإجراءات. • التعاون والشبكات والنشر: توفير المنصات الرقمية وآليات لتبادل ونشر الممارسات الجيدة استنادًا إلى التجارب والبحوث في مجال التعليم الرقمي. • عبء عمل الموظفين: تضمن المؤسسة أن تنعكس قضايا العبء الوظيفي للموظفين، وأية آثار أخرى على مشاركة الموظفين في الأنشطة التطويرية المهنية، في إدارة الدورات والبرامج. • الحوافز المهنية: تسهم المشاركة في تطوير الموظفين للتعلم الرقمي في التقدم الوظيفي ويتم تعزيزها من خلال الحوافز لتطوير المهنة (مثل الكفاءة الرقمية أو المشاركة في تطوير المهني للموظفين تُدرج في تقييمات الموظفين؛ ويُعتبر البحث التعليمي والابتكار في التعليم الرقمي أنشطة ذات مرتبة عالية).
تحضير ودعم الطلاب للتعلم الرقمي	**19- إعداد ودعم الطلاب للتعلم الرقمي:** توفير السياسات والإجراءات لإعداد ودعم الطلاب للدراسة في برامج دراسية متميزة عبر الإنترنت والبرامج الهجينة. والمؤشرات الفرعية المحتملة، والسياسات والممارسات التي يجب مراعاتها ضمن هذا المؤشر تشمل: • معلومات، شفافية، وإرشادات: يتم تزويد الطلاب بمعلومات واضحة ومحدّثة حول دوراتهم، بما في ذلك طرق التعلم والتقييم، ومتطلبات التقنية والمهارات، والنتائج المتوقعة للتعلم. تشمل الإرشادات ذات الصلة بالتعليم الرقمي توفير الأجهزة الأساسية، ومعلومات حول الوصول وكيفية المشاركة في الأنشطة التعاونية. • هيكل: يشكل إطار (تقييم ذاتي) لإعداد ودعم الطلاب للتعلم الرقمي جزءًا من استراتيجية التعليم الرقمي العامة للمؤسسة. • تنوع الموارد والدعم التعليمي الرقمي: يتمكن الطلاب من الوصول إلى مجموعة واسعة من الموارد التعليمية الرقمية، بما في ذلك الوصول إلى المكتبة عبر الإنترنت، وتطوير مهارات الدراسة، ومستشار دراسي، وفرص لتطوير المهارات التقنية، ونصائح حول اختيار الدورات. يتلقون إرشادات وتدريبات واضحة في استخدام هذه الموارد. يُولى اهتمام خاص لتوفير الموارد والدعم للصحة النفسية والعافية. • الصلة والخبرة: تشمل المؤسسة موظفين متخصصين في التعليم الرقمي لتطوير خدمات الدعم للطلاب في التعلم الرقمي. تكون خدمات دعم الطلاب متماشية مع أحدث التطورات التكنولوجية والتقنيات الرقمية المستخدمة في المؤسسة بأسرها. • التعرف: يتم وضع عمليات لتحديد الاحتياجات المستمرة لدعم الطلاب (على سبيل المثال، استطلاعات

	رأي الطلاب، تضمين ممثلي الطلاب في اجتماعات الإدارة) وتحديد الطلاب الذين يواجهون خطر الانسحاب ويحتاجون للدعم في برامج الدراسة عبر الإنترنت والهجينة (على سبيل المثال، آليات التحذير المبكر، جمع وتحليل بيانات تحليلات التعلم من نظام إدارة التعلم/البيئة الافتراضية للتعلم ونظام معلومات الطلاب). • المراقبة: يتم وضع عمليات لمراقبة جودة خدمات الدعم والموارد المقدمة للطلاب، سواء قبل أو خلال عملية التبني. يتم تعديل إطار دعم الطلاب والخدمات استنادًا إلى نتائج هذه المراجعات.
Source : François Staring, Mark Brown, Paul Bacsich, Dirk Ifenthaler, Digital higher education: Emerging quality standards, practices and supports, 2022, Paris ,p p 37-40.	

يقدم الجدول (1_2) سبعة مؤشرات مشتركة للجودة تتعلق بدعم تنفيذ عمليات ضمان الجودة والدعم للتعليم الرقمي، يحتوي كل مؤشر على مؤشرات فرعية محتملة، سياسات وممارسات؛

1_ مبدأ المحتوى الرقمي للدورة، التصميم، التنفيذ والتقييم: يشمل هذا المبدأ أربعة مؤشرات فرعية:

1_1_ المحتوى الرقمي للدورة: بدأ عدد متزايد من مؤسسات التعليم العالي بالتعاون مع مقدمي منصات عبر الإنترنت بتطوير ودمج الدورات الضخمة المفتوحة عبر الإنترنت (MOOCs) والموارد التعليمية المفتوحة (OER) في برامجها الدراسية[1]، إذ قامت OpenupEd _وهي واحدة من أكبر شبكات مقدمي MOOCs للتعليم العالي في أوروبا_ بتطوير قائمة من معايير الجودة لـ MOOCs، كما قامت بتطوير قائمة تفحص لدعم مؤسسات التعليم العالي في تعزيز جودة MOOCs ودعم الشركاء الجدد للانضمام إلى الشبكة لوضع تحسينات في الجودة. كما قامت OER بمراجعة عالمية للممارسات المؤسسية لضمان جودة بتحديد ثلاث نماذج مؤسسية: البلدان التي تمتلك آليات ضمان الجودة لـ OER من الأعلى لأسفل (مثل الصين، كوريا الجنوبية وتركيا)، البلدان التي تطور فيها مؤسسات التعليم العالي آليات ضمان الجودة الخاصة بها لـ OER (مثل كندا، إسبانيا واليابان)، والبلدان التي لا تمتلك فيها مؤسسات التعليم العالي عمليات ضمان الجودة؛ ومن الأمثلة عن المؤسسات التي قامت بتطوير نموذج ضمان الجودة لـ OERهو شبكة الاتحاد الأوروبي الممولة من الاتحاد الأوروبي لتحفيز الموارد المفتوحة في التعليم (ENCORE+)(ENCORE+)، التي تتسقها الهيئة الدولية للتعليم عن بُعد كجزء من هذا المشروع،

[1] يحتوي نموذج الجودة للموارد المفتوحة (OER) على بعدين: **البعد التقني**؛ ويضم سهولة الاستخدام (والمكون من: الهيكل والتنقل والتوجيه؛ التصميم وسهولة القراءة؛ التفاعلية) وإمكانية الوصول(والمكون من: ترخيص المشاع الإبداعي؛ إمكانية الوصول للطلاب ذوي الإعاقة؛ الموثوقية والتوافق؛ إعادة استخدام التقنية)؛ أما **البعد التربوي** فيضم: التصميم التعليمي (والمكون من: المطابقة؛ التعاون والتفاعل؛ التطبيقية؛ دعم الطالب؛ التقييم) والمحتوى (والمكون من: الأساس الأكاديمي؛ توجيه الجماهير المستهدفة؛ إعادة استخدام المحتوى).

يقوم أصحاب المصلحة في العديد من مؤسسات التعليم العالي الأوروبية بجمع وتطوير السياسات والممارسات والإرشادات والموارد لدعم تطوير OER ذات الجودة.

1_2_ تصميم الدورات الرقمية: هناك العديد من النماذج ويُعتبر التصميم العالمي للتعلم (UDL)[1] واحدًا من أهم المبادئ التعليمية التي ينبغي أن تدعم تطوير أي دورة، بغض النظر عن وضعها التقديمي، لدعم الشمول والإنصاف في نتائج الطلاب[2].

1_3_ تقديم دورة رقمية تفاعلية ومركزة على الطالب: يُعتبر ضمان المشاركة النشطة والتفاعلية مع الطلاب أحد التحديات الرئيسية التي تواجه المدرسين عند التعليم عبر الإنترنت؛ فوفقًا لـ Garrison وآخرين يجب أن تسعى أي تجربة تعليمية إلى تطوير "مجتمع من الاستفسار" بين الأساتذة والطلاب أثناء تصميم وتقديم دوراتهم، كما يجب أن تركز على تعزيز ثلاثة أنواع من الحضور لدى الطلاب: الحضور الاجتماعي[3]، الحضور التدريسي[4]، والحضور المعرفي[5].

1_4_ التقييم عبر الإنترنت الموثوق والأصيل: من التحديات الكبرى التي تواجها المؤسسات والأساتذة هو كيفية ضمان تقييم عبر الإنترنت موثوق وأصيل، وخاصة التخفيف من خطر الغش أثناء التقييم عبر الإنترنت، فالتعامل مع هذا الخطر له بُعدين: الوقاية والتنفيذ؛ تشمل إجراءات الوقاية في إعادة تصميم الامتحانات، فعلى سبيل المثال يمكن استخدام طريقة هيكلة الامتحان كاختبار مفتوح الكتاب/الويب (مما يعني أن الغش من غير المرجح أن يمنح ميزة) أو استخدام الامتحانات الشفوية، أو استخدام آلية وقاية أخرى تنفذها مؤسسات التعليم العالي في العديد من الدول التابعة لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية وهي اعتماد سياسات أخلاقية ضد سوء السلوك الأكاديمي لجعل الطلاب على دراية بمسؤولياتهم والتزامهم ومحاسبتهم، فمثلا جامعة أثاباسكا في كندا لديها صفحة مخصصة لسياسة سوء السلوك الأكاديمي

---

[1] قام بطوير إرشادات (UDL) مركز التكنولوجيا التطبيقية الخاصة(CAST)، وهو منظمة غير ربحية للأبحاث والتطوير التعليمي، وتضمن31 مؤشرًا تحت ثلاث مجالات جودة رئيسية: المشاركة، التمثيل، والوصول والتعبير عن هذه المؤشرات الجودة مهمة لضمان أن يتمكن المتعلمون من الوصول إلى المواد التعليمية وأن يكونوا قادرين على إظهار ما يعرفونه بطرق مناسبة. توفر الإرشادات إطار عمل مفيد لمديري البرامج والمدرسين لضمان الجودة على مستوى تصميم الدورة.

[2] François Staring and others, Ibid , p42.

[3] الحضور الاجتماعي: هو "قدرة المشاركين على التعرف على المجتمع (مثل دورة الدراسة)، والتواصل بشكل هادف في بيئة موثوقة وتطوير العلاقات الشخصية".

[4] الحضور التدريسي: يشير إلى تصميم وتيسير الأنشطة ذات المغزى والتي يشارك فيها الطلاب في الأنشطة.

[5] الحضور المعرفي: يشير إلى مدى قدرة الطلاب على بناء وتأكيد المعنى من خلال التأمل المستمر والنقاش.

للطلاب، والطلاب الذين يتم ضبطهم في سوء السلوك الأكاديمي (بما في ذلك الغش) قد يتعرضون لتخفيض درجاتهم، أو التعليق أو الطرد من الجامعة؛ أما الإجراءات التنفيذية فتتضمن بُعدين: التحقق من الهوية (أي التحقق من هوية الشخص الذي يجري الاختبار) والمراقبة (أي مراقبة سلوك الطلاب أثناء الاختبار)؛ يمكن القيام بالأول باستخدام الأساليب البيومترية (مثل التعرف على الوجه، البصمات، التعرف على القزحية أو التعرف على الصوت)، وربما يتم اقتران ذلك بمراقبة الفيديو عبر كاميرا الويب، أما بالنسبة للثاني فتستخدم المراقبة عبر الإنترنت أدوات تمنع أجهزة الكمبيوتر الخاصة بالطلاب من الوصول إلى تطبيقات أخرى وتسجل الطلاب أثناء الامتحان (باستخدام كاميرا الويب والميكروفون) لاكتشاف الأحداث المشبوهة (مثل الأصوات أو مغادرة الطالب لمكان إجتياز الامتحان)، أو يمكن ترتيب مراقبة أكثر تطورًا بواسطة متخصصين في المراقبة من طرف ثالث، فلدى جامعة دلفت التقنية في هولندا بروتوكول مراقبة ثلاثي الخطوات لإدارة خطر الغش في البيئات عبر الإنترنت. أولاً، يتم إجراء اختبار تقني للتحقق من وظيفة نظام المراقبة، بعد ذلك يتم التحقق من هوية الطالب من خلال جهازه الشخصي، أخيرًا يُطلب من الطالب إجراء فيديو بزاوية 360 درجة للبيئة التي سيكمل فيها الاختبار[1].

2_ مبدأ دعم وتحفيز تطوير مهارات الموظفين: يوجد عدد قليل من المؤسسات التي لديها متطلبات توظيف أو ترقية تتعلق بشكل خاص بالمهارات الرقمية، لتحفيز المؤسسات على اعتماد مثل هذه الممارسات قام المعهد الأيرلندي لضمان الجودة في التعليم والتدريب (QQI) بتطوير إرشادات[2] محددة لتعيين واستقبال وتدريب وتطوير مهارات الكادر التعليمي والداعم كجزء من إرشاداته لمقدمي البرامج المختلطة للتعلم.

من النادر جدًا أن تقوم مؤسسات التعليم العالي بإجراء تقييمات لمهارات الكوادر الإدارية والدعم الرقمي، وتوجد إطارات محددة توفر نظرة عامة على متطلبات المهارات الرقمية لملفات الكوادر المختلفة

[1] François Staring and others, Ibid , p43.

[2] تتمثل هذه الإرشادات في: يمكن للموظفين المشاركين في دعم المتعلمين عبر الإنترنت إما أن يظهروا خبرة سابقة في تقديم التعليم عبر الإنترنت أو يتم توفير التدريب والتعريف المناسب لهم؛ كما يوجد نهج مخطط لتعيين الموظفين المتخصصين لدعم استراتيجية التعلم المختلط للمزود؛ أيضا هناك نهج مخطط للتعاون الوثيق بين الكادر الأكاديمي والأشخاص الآخرين المدعومين والموظفين المتخصصين، مثل الفرق المعنية بتصميم تقنيات التعلم والمنهجيات الأخرى التي تدعم التعلم عبر الإنترنت؛ أما النهج الأخير فهو مخطط لتوجيه ال موظفين للمتعلمين عبر الإنترنت حول أي موارد تعليمية مفتوحة مشار إليها، بما في ذلك أي تأييد مقصود أو غير مقصود لمثل هذه الموارد.

في مؤسسات التعليم العالي بشكل نادر، باستثناء إطار القدرات الرقمية الذي وضعته Jisc في المملكة المتحدة، والذي يصف المهارات اللازمة للموظفين من مجموعة واسعة من الأدوار الأكاديمية والإدارية والمهنية[1].

كثير من مؤسسات التعليم العالي أيضًا أنشأت مراكز تطوير مهني للموظفين على أساس مؤسسي، بهدف دعم الأساتذة لتحسين ممارساتهم التعليمية والمهنيةا، بما في ذلك التحضير للمناهج المحسنة بواسطة التكنولوجيا والتكيف معها، في هولندا على سبيل المثال تمتلك جميع الجامعات مراكز للتدريس والتعلم تقدم المؤهلات التعليمية الأساسية والعليا بالإضافة إلى تطوير القيادة، أما في بعض البلدان (كليتوانيا، هولندا، النرويج، السويد، وسويسرا) العروض المخصصة للتطوير المهني للتعليم غالبًا ما يتم مشاركتها بين مؤسسات التعليم العالي لصالح المؤسسات الصغيرة التي إما لا تمتلك الموارد اللازمة لتشغيل مثل هذه المراكز أو لا يمكنها تغطية جميع احتياجات التدريب بشكل مستقل؛ وفي بعض الأنظمة حيث تتمتع المؤسسات ببنية إدارية مركزية أكثر فاعلية، يتم تشغيل مثل هذه المراكز من قبل الكليات كما هو الحال في الولايات المتحدة والمملكة المتحدة إذ تركز بشكل خاص على الكفاءات الرقمية حتى أنها أنشأت مناصب قيادية تنفيذية ووحدات مركزية للتحول الرقمي.

بالنسبة لتحفيز الموظفين على استخدام الأدوات الرقمية والمشاركة في التطوير المهني، وباتفاق شائع بين الخبراء أحد الأسباب الرئيسية لذلك هو الوضع المنخفض للتدريس مقارنة بالبحث، والسبب الثاني هو أن إنشاء الدورات الرقمية يتطلب التزامًا زمنيًا أكبر للإنتاج وإعادة الإنتاج مقارنة بالدورة الشخصية التقليدية؛ في بعض الدول في منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية سعت مؤسسات التعليم العالي إلى تحفيز الموظفين على المشاركة في التطوير المهني من خلال تحسين وضع الأساتذة في التعليم العالي وسمعتهم في مهنة التعليم العالي، وسعوا لتحقيق ذلك من خلال تضمين جودة التدريس كأولوية استراتيجية للمؤسسة، وتخصيص مسؤولية صريحة لتعزيز جودة التدريس لرؤساء الأقسام، وإنشاء إطار للتعلم والتدريس يعكس قيم المؤسسة، وإنشاء جوائز سنوية تكرم وتعترف بالتدريس الممتاز، وأصبح الاعتراف المؤسسي بتميز التدريس شائعًا الآن في معظم مؤسسات التعليم العالي الأوروبية. على سبيل المثال جامعة مانشستر في المملكة المتحدة لديها جائزة التميز التعليمي السنوية للموظفين الأكاديميين

[1] Jisc, Building digital capabilities: The six elements defined, Joint Information Systems Committee (JISC), Bristol, 2022, P 2.

والفنيين والمهنيين الداعمين؛ واحدة من الفئات الأربع التي يتم فيها منح الجائزة هي التعلم المرن والتسليم الرقمي، يتم منح الفائزين تمثالاً تذكارياً، ويُحتفل بهم خلال حفل توزيع الجوائز، ويُقدم لهم فرص تطوير مهني، ويُدعون للمشاركة في تطوير التعليم والتعلم على مستوى الجامعة. وفي جامعة إدنبرة في اسكتلندا وجامعة كانتربري (نيوزيلندا) يُمنح الأكاديميون الذين يتمتعون بسجل متميز في التدريس والتعلم وقتًا إضافيًا للمشاركة في المنح الدراسية للتدريس والتعلم ولمشاركة ممارساتهم مع الزملاء[1].

3_مبدأ التحضير ودعم الطلاب للتعلم الرقمي: هناك مشهد يوحي بأن الطلاب يرغبون في أن يكون بإمكانهم تخصيص تجربتهم التعليمية وفقًا لوضعهم الشخصي وتفضيلاتهم، خاصة الطلاب البالغين الذين غالباً ما يجمعون بين العمل والمسؤوليات العائلية بجانب دراستهم؛ ردًا على نداءات الطلاب للمزيد من المرونة، بدأت مؤسسات التعليم العالي المزيد والمزيد من التجارب مع نماذج التعليم الهجين المرنة "HyFlex"[2]. لتحضير الطلاب للتعلم الرقمي طورت العديد من مؤسسات التعليم العالي دورات جامعية عبر الإنترنت لتعليم الطلاب كيفية التعلم عبر الإنترنت مثل جامعة أثاباسكا وجامعة مدينة دبلن، أما جامعة تسمانيا في أستراليا فقد طورت أداة تقييم ذاتية تفاعلية عبر الإنترنت لمهارات الطلاب الرقمية، تقيم الأداة سبع كفاءات رئيسية للتعلم عبر الإنترنت مدرجة في إطار قدرات رقمية للطلاب، تم تطويرها من قبل المؤسسة في عام 2020 بالإستناد إلى إطار قدرات Jisc الرقمية.

بالنسبة لدعم الصحة النفسية عبر الإنترنت وتعزيز تجربة التعلم عبر الإنترنت، يشير تقرير من الاتحاد الأوروبي إلى حماية صحة ورفاهية الموظفين والطلاب على حد سواء كواحدة من المجالات الجديدة الرئيسية لنظم ضمان الجودة المؤسسية التي ظهرت خلال جائحة كوفيد-19؛ إذ أكدت دراسات

[1] François Staring and others, Ibid , p47.

[2] صاغ هذا المصطلح برايان بيتي في جامعة سان فرانسيسكو الولايات المتحدة، ويمكن تعريفه على أنه نهج تعليمي يجمع بين التعلم وجهاً لوجه والتعلم عبر الإنترنت. يُقدم كل جلسة صفية ونشاط تعليمي وجهاً لوجه، وعبر الإنترنت بشكل متزامن، وعبر الإنترنت بشكل غير متزامن. يمكن للطلاب أن يقرروا – لكل صف أو نشاط – كيفية المشاركة. يوفر نهج HyFlex للطلاب الحرية والمرونة والمشاركة السلسة، بغض النظر عن مكان وكيفية ووقت مشاركتهم في الدورة؛ من الفوائد الرئيسية للتعليم HyFlex أنه يمكن أن يقلل من العوائق أمام التسجيل ويمكن المزيد من الطلاب من تحقيق أهدافهم التعليمية. في الوقت نفسه، يتطلب منهم درجة عالية من التعلم الذاتي لإكمال رحلة تعلم مرنة للغاية وشخصية للغاية، ويتسبب في مخاطر تأخير الدراسة إذا لم يكن الطلاب مستعدين بشكل كافٍ للتعلم الرقمي. ومن الأمثلة على المؤسسات التي اعتمدت نماذج الدورات HyFlex نذكر جامعة ولاية ميشيغان، التي تقدم دورة في الإحصاء بتنسيق HyFlex، وكلية ديلغادو الجامعية في نيو أورلينز، التي عملت على إدخال نموذج HyFlex إلى منهجها الدراسي، وجامعة كولومبيا في مدينة نيويورك، حيث طور مركز التعليم والتعلم صفحة توجيه وموارد مخصصة حول التعليم HyFlex للمدرسين.

(Villani et al., 2021) في إيطاليا، دراسة(Sarasjärvi et al., 2022) في فنلندا، ودراسة (Holm–Hadulla et al., 2021) في ألمانيا أن قضايا الصحة النفسية أصبحت ظاهرة متزايدة بين الطلاب في التعليم العالي، نظرًا لأن التعليم الرقمي من المرجح أن يبقى جزءًا من التعليم العالي في المستقبل، لذا سيكون من المهم على مؤسسات التعليم العالي أن تولي اهتمامًا محددًا بتوفير فقط الدعم الأكاديمي للطلاب، ولكن أيضًا الدعم الروحي والاستشاري الكافي.

ردًا على قضايا صحة الطلاب النفسية والتجارب السلبية مع التعليم الرقمي عن بُعد بالكامل، ظهر تركيز متجدد على التعليم المقام في مواقع محددة في مؤسسات التعليم العالي في العديد من الجهات في منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي (OECD)، والتي في كثير من الحالات تعتبر "رد فعل على الجائحة وتجربة التعليم عن بعد الطارئة"؛ فعلى سبيل المثال في جامعة فيرجينيا–وايز في الولايات المتحدة، تم تعيين "منسق للمجتمع الحيوي على الحرم الجامعي"، حيث تعتقد الجامعة أن "الغالبية العظمى من المدارس التي ستغلق في السنوات العشر القادمة ستكون المدارس التي لا تولي اهتمامًا لتجربة حياة الطالب؛ على النقيض من ذلك قد ردت بعض مؤسسات التعليم العالي على التحدي بتعزيز تجربة تعلم الطلاب عبر الإنترنت عن طريق التجريب مع المزيد من الإمكانيات التي توفرها التقنيات الرقمية، فمثلا تخطط كل من كلية مورهاوس وجامعة ولاية نيو مكسيكو في الولايات المتحدة لإدخال تقنية الواقع الافتراضي (VR) وتقنية الواقع المعزز (AR) لإنشاء "الجامعات الرقمية المزدوجة المعروفة بميتافرسيتي"[1].

المطلب الثالث: رصد وجمع التغذية العكسية ومراقبة أداء جودة التعليم الرقمي

الخطوة الثالثة في دورة PDCA تتمثل في رصد وجمع التغذية العكسية حول جودة السياسات والممارسات الحالية لضمان الجودة في التعليم الرقمي؛ وهي عملية دورية تقوم بها المؤسسة إما ككيان فردي أو كمجموعة من الوحدات الفردية لإجراء التقييم الذاتي ويخضع للمراجعة الداخلية، ويسعى إلى المراجعة الخارجية والاعتماد". يقدم التحول الرقمي العديد من الفرص لتحسين جودة وكفاءة وشمولية ممارسات مراقبة التغذية العكسية، مع اعتبار بيانات تحليلات التعلم والتغذية العكسية النوعية كمصادر بيانات مهمة متزايدة الأهمية لتعزيز قاعدة الأدلة للمؤسسات. يقدم الجدول الآتي مؤشرات الجودة المشتركة والتي تتعلق بالرصد والتحسين المستمر لجودة التعليم والتعلم الرقمي.

[1] François Staring and others, Ibid , p48.

الجدول (1_3): المؤشرات الشائعة لرصد التغذية العكسية وأداء جودة التعليم والتعلم الرقمي	
مبادئ	**مؤشرا ت الجودة المشتركة**
مراقبة جودة التعلم والتدريس الرقمي	**20_ جمع الملاحظات والمراقبة:** توجد سياسات وممارسات لجمع الملاحظات ومراقبة جودة التعلم الرقمي، ويتم دمجها في ممارسات المراقبة المؤسسية أو الكلية الموجودة.
	21_ مشاركة أوسع للفاعلين: يتم البحث عن الملاحظات من جميع الفاعلين ذوي الصلة في المؤسسة (مثل الطلاب والمدرسين والموظفين الإداريين وموظفي دعم تكنولوجيا المعلومات والصيانة) بالإضافة إلى الفاعلين الخارجيين (مثل أصحاب العمل والخريجين وخبراء التعليم الرقمي).
	22_ الشفافية: تُستخدم النتائج وتُبلغ عنها على نطاق واسع للإدارة والمدرسين والطلاب.
تعزيز ممارسات جمع الملاحظات والمراقبة	**23_ المراجعة الخارجية والمقارنة:** تشارك المؤسسة في مراجعة خارجية ومقارنة لممارساتها الرقمية مقابل المعايير أو المقاييس الوطنية أو الدولية أو على مستوى القطاع.
	24_ رقمنة عمليات المراجعة: تنظر المؤسسة في الإمكانيات المتاحة من خلال التكنولوجيا الرقمية (بما في ذلك تحليلات التعلم) لتحسين جودة وانتظام وتنوع طرق مراقبتها وجمع البيانات.
	25_ تنوع طرق جمع البيانات: يتم استخدام مجموعة متنوعة من الأساليب لجمع البيانات الكمية (مثل استطلاعات رضا المعنيين، تحليلات البيانات الإدارية وتحليلات التعلم) والجودوية (مثل المقابلات، ومجموعات التركيز) لضم أكبر عدد ممكن من أصحاب المصلحة عبر المؤسسة.
Source : François Staring, Mark Brown, Paul Bacsich, Dirk Ifenthaler, Digital higher education: Emerging quality standards, practices and supports, 2022, Paris ,p 51.	

من خلال الجدول رقم (1_3) نلاحظ أن تعزيز ممارسات التغذية العكسية والرصد تتم من خلال:

- **المراجعة الخارجية للتعلم الرقمي:** حتى الآن تبنت القليل من وكالات ضمان الجودة معايير وعمليات لضمان الجودة في التعليم العالي الرقمي، فبعض مؤسسات التعليم العالي المكرسة لتحسين جودة عروضها الرقمية طلبت الدعم من شبكات وهيئات دولية نشطة في مجال التعليم الرقمي لمراجعة جودة عروضها الرقمية. وفي الولايات المتحدة سعت مؤسسات التعليم العالي إلى زيادة أعداد الطلاب والاحتفاظ بهم من خلال توسيع عروضها من الدورات الكاملة عبر الإنترنت والهجينة وزيادة جودتها عبر التعاقد مع هيئات مهنية مثل "كواليتي ماترز" أو "اتحاد التعلم عبر الإنترنت" (OLC) لإجراء مراجعات خارجية لعروضها من الدورات الرقمية وأنظمة ضمان الجودة الداخلية لديها؛ أما في أوروبا قادت "الجمعية الأوروبية لجامعات التعليم عن بُعد" (EADTU) مراجعات خارجية لبرامج ودورات فردية في عدد قليل من مؤسسات التعليم العالي (معظمها مفتوحة) في 13 دولة، باستخدام إطار عمل E-xcellence، بحيث عدد أقل من المؤسسات شاركت في تمارين مقارنة تعاونية لعروضها الرقمية مع مؤسسات أخرى. مثال آخر على ذلك هو "نادي مقارنة التعلم عن بعد"، الذي تم إنشاؤه بمبادرة من جامعة ليستر وشاركت فيه مؤسسات من أستراليا، نيوزيلندا، السويد، كندا، والمملكة المتحدة، باستخدام إطار العمل "Pick&Mix"

الذي طورته "Maltic Media"، حددت المؤسسات 17 عاملاً حاسماً للنجاح ليتم استخدامها في تمرين المقارنة، الذي قاده فريق من المراجعين الخارجيين[1].

- **استخدام تحليلات التعلم لتعزيز فعالية ضمان الجودة:** تستخدم المؤسسات بشكل متزايد التقنيات الرقمية في ممارساتها الخاصة برصد المؤسسات وجمع التغذية العكسية؛ في هذا السياق تعتبر بيانات تحليلات التعلم التي يتم توليدها من خلال نظام إدارة التعلم/البيئة الافتراضية للتعلم (LMS/VLE) مسارًا واعدًا بشكل خاص لمؤسسات التعليم العالي لتعزيز قاعدة أدلتها الكمية.

تعرف جمعية البحث في تحليلات التعلم (SoLAR) تحليلات التعلم بأنها "قياس، جمع وتحليل البيانات حول المتعلمين وبيئاتهم، بهدف فهم وتحسين التعلم والبيئات التي يحدث فيها، عند مقارنتها مع البيانات المستقصاة والإدارية يمكن لبيانات تحليلات التعلم توليد رؤى غنية حول مشاركة الطلاب في التعلم ويمكن استخدامها لدعم نجاح الطلاب؛ بناءً على مراجعة منهجية للأدبيات ضمت 357 مقالة، حدد هلاس وآخرون خمس فئات محتملة لمصادر البيانات للتنبؤ بالأداء الأكاديمي: البيانات الديموغرافية، الشخصية، الأكاديمية، السلوكية، والمؤسسية؛ وعلى الرغم من الأدلة التي تشير إلى أن تحليلات التعلم لديها القدرة على تحسين دعم التعلم والتدريس، فإن معظم المؤسسات تستخدم مصدر بيانات واحدًا أو في أقصى حد مصدرين فقط، كما أن اعتماد تحليلات التعلم في التعليم العالي الأوروبي لا يزال منخفضًا نسبيًا، فهو يُنظر إليه بشكل أساسي من قبل مديري مؤسسات التعليم العالي كأداة لإدارة التدريس، مما يؤدي إلى عدم استغلال إمكانياته بشكل كبير لتحسين التعلم؛ وتعتبر جامعة ولاية جورجيا وجامعة ولاية أريزونا في الولايات المتحدة من الجامعات السباقة لاستخدام بيانات تحليلات التعلم لتعزيز دعم وأداء الطلاب، أما في المملكة المتحدة وأستراليا، قامت عدة مؤسسات بإنشاء وحدات مخصصة لتحليلات التعلم لدعم أعضاء هيئة التدريس والمدربين في جمع وتحليل بيانات أداء الطلاب[2].

- **استخدام التغذية العكسية النوعية من أصحاب المصلحة:** بالإضافة إلى تعزيز ممارسات جمع البيانات الكمية من خلال تحليلات التعلم، تؤكد الأدبيات أيضًا على أهمية التغذية العكسية النوعية من أصحاب المصلحة، حيث يمكن لأساليب البحث النوعي مساعدة المؤسسات في فهم "السياق وتوضيح 'السبب' وراء الأنماط التي تُواجهها عند تقييم المؤسسات؛ تشير قائمة التقييم النوعية التي طورها باتون (2018) إلى أن المقابلات، مجموعات النقاش، والملاحظات يمكن أن توفر استجابات عميقة حول

[1] François Staring and others, Ibid , p52.
[2] IBID, P53.

تجارب أصحاب المصلحة، تصوراتهم، آرائهم، ومشاعرهم؛ فعلى سبيل المثال في جامعة بودابست متروبوليتان للعلوم التطبيقية (METU) في المجر، تخضع فصول التدريس باللغة الإنجليزية (EMI) في معهد اللغات الأجنبية لمراقبة منتظمة من قبل مركز التعلم والتدريس _وخلال الجائحة تمت هذه الملاحظات افتراضيًا_ كما تستخدم المؤسسة أيضًا التغذية العكسية من الطلاب من خلال خدمات الاستشارة والدعم الطلابي لإثراء ممارسات ضمان الجودة لديها[1].

المبحث الثالث: خطوات تبني ضمان جودة التعليم العالي الرقمي

في هذا المبحث سنقدم وصف لكيفية سعى هيئات ضمان الجودة عبر منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD) والمنطقة الأوروبية للتعليم العالي (EHEA) إلى ضمان جودة التعليم العالي الرقمي. بدءا بتضمين الجودة فتعزيزها، ثم التركيز على مبادرات بناء قدرات هيئات ضمان الجودة.

المطلب الأول: تضمين ضمان جودة التعليم العالي الرقمي

استنادًا إلى تصنيف تم تطويره من قبل Ossiannilsson وآخرون هناك ثلاثة طرق رئيسية قامت البلدان المنتمية لمنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية(OECD) والاتحاد الأوروبي(EU)، بالاستجابة من خلالها لتحديات تضمين جودة التعليم العالي الرقمي، تتمثل هذه الطرق في:

- عدم وجود نهج لضمان جودة التعليم العالي الرقمي: في المجموعة الأولى والمكونة من 22 نظامًا[2]، لم يتم تحديد أي نهج لضمان جودة التعليم العالي الرقمي، يتم استخدام نفس المعايير والعمليات لتصديق التعليم الرقمي والتقليدي؛ على الرغم من أنها قد تتضمن إشارة بين الحين والآخر إلى "التعلم الإلكتروني"، "عبر الإنترنت"، "الرقمي" أو "التعلم عن بعد"، إلا أن المعايير المعتمدة من قبل هيئة ضمان الجودة لا تتضمن مجموعة شاملة من الاعتبارات المتعلقة بالتعلم /التعليم الرقمي، كما أنه لا يوجد دليل على أن الوكالة المعنية بضمان الجودة قد وضعت توجيهات محددة للقطاع حول كيفية تنفيذ المعايير في الإعدادات الرقمية؛ على سبيل المثال في بلجيكا (المجتمع الفلمندي) يتم تنفيذ التصديق من قبل المنظمة

[1] METU, Lifestyle counselling during coronavirus, Budapest Metropolitan University (METU), Budapest, 2021.

[2] تتمثل 22 دولة في: النمسا، بلجيكا (المجتمع الفلمندي)، بلجيكا (المجتمع الفرنسي)، تشيلي، كولومبيا، كوستاريكا، الدنمارك، فرنسا، ألمانيا، اليونان، آيسلندا، إيطاليا، كوريا، لاتفيا، ليتوانيا، لوكسمبورج، المكسيك، هولندا، بولندا، سلوفاكيا، تركيا.

الهولندية الفلمندية للتصديق(NVAO)، والأطر التقييمية للمراجعة المؤسسية لا تتضمن أي إشارة صريحة أو اعتبار لـ "التعلم الإلكتروني"، "عبر الإنترنت"، "الرقمي" ، وفي النمسا، فرنسا، وسلوفاكيا باستثناء الإشارات العرضية إلى الترقيم الرقمي مثل استخدام تكنولوجيا التعليم الرقمي لدعم التعلم الموجه نحو الطلاب والابتكار في التدريس والتعلم، فإن المعايير والإرشادات للتصديق المؤسسي لا تتضمن مجموعة شاملة من المعايير أو المؤشرات المتكيفة رقميًا[1]؛

- استخدام معايير شائعة وإرشادات لضمان جودة التعليم العالي الرقمي: في المجموعة الثانية والمكونة من تسعة أنظمة[2] وجد بأن وكالات ضمان الجودة فيها تستخدم معايير شائعة لضمان جودة التعليم الرقمي ووضعيات الدراسة التقليدية، بحيث في هذه الأنظمة إما أن يتم تحسين المعايير ذاتها من خلال تضمين اعتبارات محددة للتعليم الرقمي، أو أن ترافق المعايير بإرشادات قطاعية محددة (غير ملزمة) _والتي تم تطويرها إما من قبل الوكالة نفسها أو منظمة أخرى (تمويلها عام)_ لدعم تنفيذها في الإعدادات الرقمية؛ فمثلا قامت إستونيا بتحديث إرشاداتها للتصديق المؤسسي، استنادًا إلى تحليل موضوعي لتأثير جائحة COVID-19 على جودة الأنشطة التعليمية عبر الإنترنت في مؤسسات التعليم العالي (HELs)، تتضمن الإرشادات 12 معيارًا يتم تقييم المؤسسات وفقًا لها كل سبع سنوات كجزء من المراجعات المؤسسية، وتشتمل الإرشادات على اعتبارات محددة للتعليم الرقمي لكل معيار؛ أما مركز تقييم التعليم في فنلندا نشر دليله للتدقيق(FINEEC) في مؤسسات التعليم العالي للفترة (2019-2024)، وفي هذا الدليل يشير FINEEC إلى أن المبادئ المدرجة في الدليل يمكن تنفيذها إما كليًا أو جزئيًا عبر الإنترنت، لن تؤثر طريقة التنفيذ على تقييم فريق التدقيق، أو سعر التدقيق، أو منح علامة الجودة لـ FINEEC أو علامة الجودة للتميز"، يقوم التصديق الخارجي للتعليم العالي في فنلندا بدور استشاري ويستند إلى نظام من التدقيقات الشاملة لجودة مؤسسات التعليم العالي التي تُجرى كل خمس سنوات، مركزة على جميع أنشطة المؤسسة؛ بالمثل ترى الوكالة الوطنية لتقييم واعتماد التعليم العالي (ANECA) في إسبانيا أن مؤسسات التعليم العالي وأنظمتها الداخلية لضمان الجودة هي العامل الأكثر أهمية لضمان الجودة، بغض النظر عن وضع التوصيل، بدلاً من إنشاء أجهزة حدية لكل ابتكار تكنولوجي أو تعليمي،

[1] NVAO, Assessment framework for the higher education accreditation system of the Netherlands, https://www.nvao.net/en/publications/assessment-framework-accreditation-system-thenetherlands, 17 june 2024 .

[2] تتمثل 9 دولة في: أستراليا، إستونيا (الاعتماد المؤسسي)، فنلندا، نيوزيلندا، النرويج، إسبانيا، السويد، سويسرا، المملكة المتحدة.

كما تعتقد الوكالة أن الأمر أهم بكثير من أن يكون لدى الوكالة إطار مرن يتيح استيعابها في أنظمة ضمان الجودة الداخلية للمؤسسات"؛ أما المملكة المتحدة[1] فهي مثال حي على نظام قام بخطوة مدروسة بعيدًا عن تطوير معايير محددة نحو اعتماد معايير مشتركة للتوفير الرقمي؛ بالنسبة لنيوزيلندا فهي تعمل على مزيج من "التدقيق الأكاديمي" على مستوى المؤسسة (الذي يُجرى كل أربع سنوات ويتم التركيز فيه على موضوع محدد) واعتماد برامج التعليم وتطبق المعايير المستخدمة لجميع عمليات التقييم على جميع أوضاع التقديم، وفي النرويج قام تعليم المرونة (FuN)، الذي ينظم وينسق أنشطة 50 مزودًا للتعليم المرن في البلاد، بإنتاج دليل غير ملزم لجودة التدريس والتعلم عبر الإنترنت في عام 2018، مستقلًا عن عمليات الاعتماد الرسمية التي تجريها NOKUT، الهيئة الوطنية لضمان الجودة في التعليم العالي؛ وفي السويد، كانت لدى (Universitetskanslersämbetet) UKÄ توجيهات لجودة التعلم الإلكتروني بالفعل في عام 2008، على الرغم من الاعتراف بأن "التعديلات في طرق تقييم التعليم العالي مطلوبة" وأن "معايير الجودة التقليدية وطرق التقييم لا تحدد ولا تقيم الجوانب الجديدة للتعليم العالي التي يتم إدخالها بواسطة التعلم الإلكتروني"، إلا أنه لا يوجد دليل على استخدام UKÄ لهذه التوجيهات في إجراءات ضمان الجودة التنظيمية الخاصة بها؛ في أستراليا وضعت الهيئة الأسترالية لضمان جودة ومعايير التعليم العالي (TEQSA) مذكرة توجيهية بشأن التعلم المعزز بالتكنولوجيا تم تحديثها في عام 2019، والتي تقدم قائمة بـ "مخاطر الجودة" في التعلم المعزز بالتكنولوجيا، ترتبط هذه المخاطر بإطار معايير التعليم العالي

[1]في المملكة المتحدة، في وقت مبكر، قامت الوكالة البريطانية لضمان الجودة (QAA) بتطوير إرشادات للتعلم عن بعد في عام 1999 والتي كانت تهدف إلى أن تكون نقطة البداية لرموز ممارسات التعلم عن بعد، والتي ستُدمج في الكود الوطني للجودة للتعليم العالي(QAA)، استُبدلت هذه الإرشادات بعد عدة سنوات بمجموعة أوسع من الإرشادات حول الأنظمة التعليمية التعاونية والتعلم المرن والموزع، بعد استشارات مع قطاع التعليم العالي، ومع ذلك في السنوات الأخيرة انتقلت الوكالة البريطانية لضمان الجودة بعيدًا عن محاولة تضمين متطلبات محددة للتعليم العالي الرقمي في كود الجودة الوطني نحو استخدام معايير مشتركة لضمان الجودة للتعليم العالي الرقمي؛ فأصبح الكود الحالي للجودة في التعليم العالي في المملكة المتحدة ينطبق على جميع مقدمي التعليم العالي الذين يعملون في إنجلترا، ويلز، اسكتلندا وإيرلندا الشمالية ويتضمن مجموعة واسعة من "المعايير" و"الممارسات الشائعة."

(HES) (المعايير الأساسية)[1]، تذكر TEQSA أن المذكرة التوجيهية تهدف إلى "تمثيل قائمة موجزة بدلاً من الشاملة للتركيزات والتحديات الخاصة بتلبية متطلبات إطار HES في بيئة TEL[2]؛

- وضع معايير محددة لضمان جودة التعليم العالي الرقمي: في المجموعة الثالثة وجد بأن اثنتي عشرة جهة قانونية يتم تطبيق معايير محددة أو منفصلة لضمان جودة التعليم العالي الرقمي، والتي تختلف عن تلك التي تنطبق على التعليم الحضوري؛ يمكن التمييز بين المعايير من خلال النقاط الآتية:

- المعايير التي تطبق على جميع أنواع أو نوع محدد من التعليم الرقمي: فعلى سبيل المثال في التشيك، المجر، اليابان، البرتغال، رومانيا، وإسبانيا (مراجعة البرنامج)، تم تحديد معايير تنطبق على برامج الدراسة عبر الإنترنت بالكامل، أما كندا قامت باقتراح لجنة استشارية للتعلم الرقمي في مقاطعة كولومبيا البريطانية اشتملت على معايير أكثر تحديدًا لضمان جودة الموارد التعليمية المفتوحة (OER)، مهارات الرقمية، والشهادات المصغرة؛
- المعايير التي تطبق على أنواع التعليم الرقمي(عبر الإنترنت، الهجين، والمختلط): في الأنظمة التعليمية السبعة[3] التي اعتمدت هذا يُشار عادةً إلى التعليم الكامل عبر الإنترنت باسم "التعليم عن بُعد" في التشريعات أو المعايير الوطنية، ويُطلب من مؤسسات التعليم العالي الالتزام بمتطلبات صارمة لتقديم التعليم الرقمي/عن بُعد؛ فعلى سبيل المثال وضعت هيئة الجودة والمؤهلات في أيرلندا (QQI)عام 2018 إرشادات قانونية لضمان الجودة لمقدمي برامج التعلم المختلط[4]، هذه الإرشادات

[1] هو الوثيقة التشريعية العامة التي يتم تقييم جميع مؤسسات التعليم العالي بناءً عليها، وتشمل مجالات مثل: تصميم خطة الدراسة؛ متطلبات القبول والتقدم؛ تحديد وتقييم نتائج التعلم؛ قدرات التوصيل والتوظيف؛ الحفاظ على النزاهة الأكاديمية؛ بيئات التعلم والدعم المناسبة؛ وآليات ضمان الجودة التي تشمل TEL بشكل خاص.

[2] TEQSA , Online delivery – key considerations for providers., Tertiary Education Quality and Standard Agency (TEQSA), Melbourne, https://www.teqsa.gov.au/latestnews/publications/online-delivery-key-considerations-providers (accessed on17 june 2024).

[3] كرواتيا، التشيك، المجر، اليابان، البرتغال، رومانيا، وإسبانيا.

[4] النقاط الرئيسية المغطاة فيه مست نوعين من السياقات؛ 1_السياق التنظيمي: وضم **الاستراتيجية والتخطيط للتعلم المختلط** (تعني الاستراتيجية والبنية التحتية والسياسات التي يتبعها المقدم بشكل منهجي بالأمور الحالية أو المخطط لها للتعلم المختلط بما يضمن دمج التعلم عبر الإنترنت)؛ **البنية التحتية والموارد** (تُفهم البنية التحتية والموارد المطلوبة لدعم التعلم المختلط عالي الجودة، تُخطط لها، وتُراقب وتُقَيَّم بانتظام، كما يجب أن تأخذ هذه الإجراءات في الاعتبار أنه بينما يكون المتعلمون عبر الإنترنت على الأرجح بعيدين عن المقدم وعن المعلمين و/أو المقيّمين هناك نهج مؤسسي لهذه المسائل)؛ **التوقعات المنشورة حول التعلم المختلط؛ المتعلمون خارج أيرلندا** (حيث يُعرض عنصر التعلم عبر الإنترنت للمتعلمين المقيمين خارج أيرلندا، تكون إجراءات الدراسات القانونية وإدارة المخاطر قوية ومناسبة للغاية)؛ **التعاون والشركاء**

ليست مصممة لتحديد كيفية عمل مقدمي البرامج لبرامج التعلم المختلط، أو كيفية إقامة إجراءات ضمان الجودة الداخلية لديهم، بل يُفترض أن مؤسسات التعليم العالي تمتلك أنظمة داخلية لضمان الجودة للبرامج التي تتضمن التعلم المختلط والخدمات ذات الصلة، تتناسب مع سياقاتها الفردية وتتضمن آليات تراقب بنجاح فعالية تلك الأنظمة، كما تستخدم الإرشادات أيضًا لمراجعة وموافقة العمليات على مستوى البرنامج، وفي فبراير 2022 قامت هيئة الجودة والمؤهلات في أيرلندا بطلب عروض لتنقيح الإرشادات الحالية وتوسيع نطاقها لتشمل البرامج الكاملة عبر الإنترنت، وفي مقاطعة كولومبيا البريطانية في كندا تقوم اللجنة الاستشارية للتعلم الرقمي بتطوير معايير وإرشادات وطنية أكثر تحديدًا للثقافة الرقمية، الأخلاقيات، الوصولية، والشمول، بالإضافة إلى المصادر التعليمية المفتوحة والشهادات المصغرة، لتكمل مجموعة من الإرشادات الوطنية للتعلم المعزز بالتكنولوجيا؛ أما في كرواتيا إذا أرادت مؤسسة تقديم برنامج دراسي يحدث فيه ما لا يقل عن 50% من الدورة أو 50% من ساعات التدريس عبر الإنترنت، فمن المطلوب أن تستوفي عددًا من المعايير الإضافية[1]، يتم التحقق من هذه المتطلبات من قبل الوكالة الوطنية للعلوم والتعليم العالي(ASHE) كجزء من إجراءات الاعتماد البرامجي قبل التطبيق، وهناك مثال آخر هو مجلس جودة كامبوس ألبرتا (CAQC) في كندا، الذي وضع معايير تقييم جودة إضافية للبرامج التي تُقدم في أوضاع مختلطة، هجينة، أو عن بُعد، تم تطوير هذه المعايير الإضافية[2] بالرجوع إلى المعايير الوطنية والدولية والمقاييس للتعلم المختلط والهجين وعن بعد، وابتداءا من عام 2021 يُطلب من المؤسسات التي تقدم برامج في أي من هذه الأوضاع الدراسية أن تستوفي المعايير الإضافية؛

الآخرين (في حال اعتماد المقدم على مقدم ثاني أو شريك أو متعاون لتقديم جوانب من التعلم المختلط، مثل التعلم عبر الإنترنت، يُغطى عدد من الجوانب من خلال إجراءات الضمان الجودة الداخلية)، 2_السياق البرنامجي: ويضم الإرشادات والمبادئ الرئيسية للممارسة الجيدة في مسؤولية المقدم لضمان الجودة في تصميم وتطوير وتقديم وتقييم البرامج والوحدات التي تتضمن التعلم المختلط .

[1] نتائج تعلم البرنامج؛ جدول أسبوعي مفصل للأنشطة عبر الإنترنت؛ قائمة بالمواد التعليمية عبر الإنترنت عالية الجودة، المعدة خصيصًا للاستخدام المستقل للطلاب؛ قائمة بالموارد الأخرى التي سيتم استخدامها في الدورة عبر الإنترنت؛ تعليمات واضحة ودقيقة لعمل الطلاب عبر الإنترنت؛ ووصف واضح لكيفية إجراء التقييم عبر الانترنت.

[2] تغطي هاته المعايير الإضافية أربع فئات: الالتزام المؤسسي(إدارة المخاطر الخصوصية الهوية السرية التوفر الملكية الفكرية تجديد التكنولوجيا)؛ تخطيط البرنامج وتصميمه (التخطيط المناسب العمل الجماعي التعلم المتصل بالشبكة تطوير وتقييم الدورات)؛ الطلاب (النصائح الدعم الخدمات الاعتبارات الخاصة بالأجهزة والبرمجيات)؛ والهيئة الأكاديمية (الرقابة الأكاديمية على البرامج التدريب التكنولوجي الكافي الدعم التقني).

– المعايير التي تتضمن اعتبارات لمقدمي التعليم العالي، أو لتنفيذ عمليات ضمان الجودة على مستوى البرنامج؛ فمثلا في أيرلندا ومالطا تنطبق المعايير على مقدمي التعليم العالي الرقمي[1].

المطلب الثاني: تعزيز ضمان جودة التعليم العالي الرقمي

بالإضافة إلى تضمين ضمان الجودة للتعليم العالي الرقمي في عمليات الاعتماد الرسمية، بدأ عدد متزايد من هيئات ضمان الجودة بالقيام بدور أكثر نشاطًا في دعم المؤسسات لتحسين نظم ضمان الجودة الداخلية للتعليم والتعلم الرقمي، والسبب في ذلك يعود من جهة للاستجابةً لتحسين الجودة بعد فترة جائحة كوفيد–19 _حيث احتاجت العديد من المؤسسات إلى النصائح والدعم لضمان الجودة أثناء نقل تعليمها إلى الإنترنت_، ومن جهة أخرى يُعتبر هذا أيضًا استجابة أوسع لدعوات منظمات دولية مثل INQAAHE وENQA والمفوضية الأوروبية للتوجه أكثر نحو استخدام ضمان الجودة الخارجية المعتمد على المؤسسات، والنظر في إمكانية السماح بالاعتماد الذاتي للبرامج في الأنظمة التي أصبح فيها ضمان الجودة الخارجية أكثر تحررًا، ولديها ثقة أكبر في مؤسسات التعليم العالي وقدرتها على ضمان جودة تعليمها الرقمي بشكل مستقل؛ يمكن تحديد ثلاثة أنواع شائعة من الأنشطة الموجهة نحو تعزيز ضمان الجودة عبر وكالات ضمان الجودة[2].

1_ تطوير مصطلحات وإرشادات مشتركة: عادةً ما تكون معايير الجودة ومؤشرات التعليم العالي الرقمي مصحوبة بإرشادات لدعم مؤسسات التعليم العالي في تنفيذ المعايير الوطنية للجودة، كما تتضمن معظم هذه الإرشادات أيضًا تعريفًا واضحًا وتصنيفًا للتعليم الرقمي لبناء فهم مشترك بين أصحاب المصلحة في التعليم العالي؛ فعلى سبيل المثال في مالطا وبالإضافة إلى معاييرها الوطنية والإرشادات للاعتماد المؤسسي وضعت دليلا خطوة بخطوة لضمان الجودة الداخلي، على الرغم من أنه ليس مركزًا بشكل خاص على التعليم الرقمي، إلا أن الدليل "يستهدف بشكل رئيسي مقدمي الخدمات الذين لا يزالون يطورون سياسة ضمان الجودة الداخلية، ويتناول جميع المعايير الـ11 لضمان الجودة المدرجة في الإطار الوطني لضمان الجودة للتعليم العالي والتعليم المستمر؛ أما فيما يخص تطوير معايير وإرشادات تتضمن أيضًا تعريفًا وتصنيفًا للتعليم الرقمي لبناء فهم مشترك للتعليم الرقمي بين أصحاب المصلحة في التعليم

[1] François Staring and others, Ibid , p16.
[2] IBID,P 28.

العالي[1]، وفر المرشد الوطني لضمان جودة مقدمي التعليم عبر الإنترنت في مالطا تعاريف لـ التعلم غير المتزامن، التعلم المختلط، ساعة الاتصال، التعلم وجهًا لوجه، التعلم عبر الإنترنت والتعلم المتزامن[2]؛

2_ جمع ونشر الموارد والممارسات الجيدة: بوصفها الجهات المسؤولة عن اعتماد مؤسسات التعليم العالي والبرامج الدراسية ضمن اختصاصها، تتمتع وكالات ضمان الجودة بمكانة فريدة لجمع ونشر أفضل الممارسات لضمان جودة التعليم العالي الرقمي، على الرغم من أن هذه الممارسات ما زالت محدودة حتى الآن، فقد بدأت بعض وكالات ضمان الجودة في إجراء مراجعات موضوعية مخصصة للممارسات الوطنية والدولية لضمان جودة التعليم العالي الرقمي، ومشاركة أفضل الممارسات مع مؤسسات التعليم العالي عبر مختلف المنتديات؛ على سبيل المثال نشرت TEQSA سلسلة من الاعتبارات الرئيسية لمقدمي التوصيل عبر الإنترنت في أفريل 2020، بالإضافة إلى إنشاء موقع ويب لممارسات جيدة في التعلم عبر الإنترنت، وفي المملكة المتحدة تقدم QAA منتدى للمناقشة عبر الإنترنت، وجلسات تدريب ومقاطع فيديو تعليمية لمساعدة المؤسسات على فهم كيفية تطبيق الممارسات الجيدة في التعلم الرقمي، كما قامت بعض هيئات ضمان الجودة أيضًا بإجراء مراجعات موضوعية محددة لضمان الجودة الداخلية للتعليم والتعلم الرقمي _سواء على المستوى الوطني أو الدولي_ لجمع ونشر أفضل الممارسات بين المؤسسات التي تتولى مسؤوليتها؛ وكاستجابة لجائحة كوفيد-19 تم إجراء العديد من هاته المراجعات، فعلى سبيل المثال قامت هيئات ضمان الجودة الوطنية في إستونيا والمملكة المتحدة بتقييم تأثير جائحة كوفيد-19 على مؤسسات التعليم العالي لتحديد التحديات الرئيسية والدروس المستفادة حول كيفية الحفاظ على الجودة، والتي تم نشرها بين مؤسسات التعليم العالي، كما قامت QAA أيضًا بتقييم أساسي لكيفية ضمان وإدارة جودة التعليم الرقمي من قبل مقدمي التعليم العالي في ويلز لتحديد الممارسات الناشئة والتحسينات. وقبل الجائحة قامت أيضا بعض الأنظمة بمراجعات موضوعية للتعلم الرقمي ففي ديسمبر

[1]في رومانيا اشتملت إرشادات للتقييم الخارجي لجودة برامج التعلم عن بُعد وبرامج التعليم بدوام جزئي تعريفات لمجموعة واسعة من المصطلحات المرتبطة بالتعليم الرقمي، وفي المملكة المتحدة، قامت QAA بتطوير تصنيف للتعلم الرقمي، حيث يوفر تعاريف لمجموعة من المصطلحات المستخدمة من قبل مقدمي التعليم العالي في المملكة المتحدة لوصف عروضهم الرقمية (مثل التعلم المختلط، التعلم الهجين، التعلم عبر الإنترنت، الافتراضي، التعلم عن بُعد، التعلم الوجه لوجه، التعليم الشخصي). كما يوفر نظرة عامة على طرق تقديم الأنشطة التعليمية الرقمية، وتقول QAA إن الدليل قد تم تصميمه لدعم مقدمي الخدمات لتطوير طرقهم للحديث عن الأساليب الرقمية للتوصيل، وتوضيح ما يمكن للطلاب أن يتوقعوه وبالتالي التأكد بشكل أفضل من أن الجودة والمعايير تُحافظ عليها.

[2] François Staring and others, Ibid , p29.

2017 قامت UKÄ في السويد بإجراء استطلاع للجامعات السويدية للإبلاغ عن "استراتيجيات الجامعات ونطاق الدورات وبرامج الدرجات التعليمية عن بعد، والدعم الذي تقدمه للطلاب عن بعد"، وفي عام 2016، نشرت الوكالة تقريرًا حول استخدام الدورات الهائلة المفتوحة على الإنترنت (MOOCs) في التعليم العالي السويدي[1]؛

3_ تدريب ودعم موظفي ضمان الجودة: تقدم القليل من وكالات ضمان الجودة تدريبًا متخصصًا ودعمًا لموظفي ضمان الجودة العاملين في مؤسسات التعليم العالي، على الرغم من أن الأدلة على التدريب الذي يركز بشكل خاص على ضمان الجودة في التعليم الرقمي محدودة، يعتبر تدريب موظفي ضمان الجودة أمرًا مهمًا لسببي أولهما أن الأدلة تظهر أن موظفي ضمان الجودة غالبًا ما يتم تعيينهم مع أدنى استعداد أو تدريب؛ والسبب الثاني يعود لرؤية ضمان الجودة الخارجي كـ "تمارين تعليمية" تمامًا لإرضاء التوقعات الخارجية، ومثل هذا النهج "التوافقي يُعترف بأنه يُنتج قيمة أقل للمؤسسات والجهات التنفيذية؛ فعلى سبيل المثال في إسبانيا قامت ANECA بتطوير أنظمتها الداخلية لضمان الجودة وأنظمة تقييم أداء الأساتذة، أما في المملكة المتحدة نظمتCLICKS و QAA بيانا مشتركا بعنوان "ضمان الجودة للمعايير الأكاديمية وتوصيل الدروس عبر الإنترنت"[2].

المطلب الثالث: بناء قدرات هيئات ضمان الجودة

أخيرًا، من المهم بالنسبة لهيئات ضمان الجودة تعزيز خبرتها الخاصة في التعليم الرقمي لتمكين تنفيذ الأنشطة الفعّالة لضمان الجودة وتعزيز الجودة للتعليم والتعلم الرقمي، يمكن لهيئات الاعتماد الدولية لتخصصات معينة أن تقوم بدور مهم في دعم هيئات ضمان الجودة في هذه العملية؛ بالإضافة إلى ضمان أن تشمل لوحات المراجعة الخارجية خبراء لديهم الخبرة المتخصصة ذات الصلة بالمواضيع، بدأت بعض هيئات ضمان الجودة في ضم خبراء لديهم خبرة محددة في مجال التعليم الرقمي، فعلى سبيل المثال في أستراليا يتضمن سجل الخبراء الخارجيين لـ TEQSA مجموعة واسعة من الخبراء في مجال الترقية الرقمية، بما في ذلك خبراء في أمان المعلومات، أنظمة المعلومات، تحليلات التعلم، التعلم عبر

[1] UKÄw, Öppna nätbaserade kurser (MOOCs) i svensk högskola Redovisning av ett regeringsuppdrag [Massive Open Online Courses (MOOCs) in Swedish Higher Education], Swedish Higher Education Authority (UKÄ), Stockholm, https://sfs.se/wpcontent/uploads /2020/09/rapport-2016-01-26-oppna-natbaserade-kurser-moocutskriftsversion.pdf (accessed on 17 june 2024).

[2] François Staring and others, Ibid , p30.

الإنترنت، والتقييم وتعلم الطلاب؛ أما في إسبانيا وإستونيا تستخدم هيئات ضمان الجودة الخبراء الوطنيين والدوليين في مجال التعلم الرقمي لتقييم طلبات الحصول على العلامة الإسبانية للجودة للتعلم عن بعد والتعليم المدمج، وعلامة الجودة للدورة الإلكترونية الإستونية؛ وبالمثل في سويسرا يعكس تكوين مجموعة الخبراء ملف المؤسسة التعليمية، ويأخذ في الاعتبار نوع المؤسسة وخصائصها المحددة عند تقييم نظام ضمان جودتها، ويمكن أن تنطبق هذه الخصائص المحددة على طرق تدريسها أو على مجالات التدريس والبحث وتقديم الخدمات[1].

المطلب الرابع: الاعتماد لدى الهيئات الدولية

يمكن أن تقوم المنظمات الدولية لضمان الجودة مثل INQAAHE و ENQA بدور مهم في دعم هيئات ضمان الجودة لتعزيز خبرتها الداخلية في ضمان جودة التعليم العالي الرقمي، والخطوة الأولى المهمة ستكون اعتماد معايير وإرشادات دولية مشتركة لتوجيه عمل هيئات ضمان الجودة، كما هو الحال في الولايات المتحدة إذ تقدم دلائلا لمقترحة للتعليم عن بُعد في القرن الحادي والعشرين لتوجيه عمل هيئات الاعتماد الإقليمية؛ أما في أوروبا يمكن تحقيق ذلك من خلال مراجعة إضافية لإرشادات ENQA لضمان جودة توصيل التعلم الإلكتروني، التي تأخذ في الاعتبار أحدث التطورات لهيئات ضمان الجودة والمؤسسات التعليمية في مجال التعليم الرقمي وضمان الجودة، وتكون واسعة بما يكفي للتكيف مع السياقات الوطنية والمؤسسية؛ بمجرد تطوير مثل هذه الإرشادات، يمكن للهيئات الدولية مراقبة تنفيذها من قبل هيئات ضمان الجودة كجزء من المراجعات الخارجية الدورية، كما هو موصى به في المعيار 2.7 من إطار الاشتراكية الأوروبية لضمان الجودة (2015)، ويمكنها أيضًا تسهيل ضمان الجودة العابر للحدود للتعليم العالي الرقمي لتلك الهيئات التي قد تفتقر إلى الخبرة الوطنية اللازمة في التعليم الرقمي في لجان المراجعة الخارجية[2].

[1] AAQ, Institutional accreditation guide, Swiss Agency of Accreditation and Quality Assurance, https://aaq.ch/en/accreditation/institutional-accreditation/ (accessed on17 june 2024).

[2] François Staring and others, Ibid , p30.

خلاصة الفصل:

بناء على ما سبق، يمكن القول بأن تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي أصبح ضرورة حتمية لا مفر منها لمواجهة مختلف التحديات سواء على الصعيد المحلي أو العالمي؛ ولتطبيق هذا النظام بكفاءة وفعالية، فإنه ينبغي أولا العمل على توفير المتطلبات الضرورية لتجسيد هذا النظام مع تسطير الخطوط العريضة له من تحديد الهدف المناسب، الآلية المناسبة والنطاق المناسب، ثم العمل على ضمان الجودة الداخلية من خلال الاهتمام بتحقيق التحسين المستمر القائم على إجراءات التقييم الذاتي التي تسهم في الأساس في خلق إحساس بالمسؤولية المؤسسية من أجل التحسين والتطوير، من خلال القيام بمعالجة نقاط الضعف وتدعيم نقاط القوة، وفي الأخير يتم تبني إجراءات التقييم الخارجي التي تسهم في اعتماد معايير عالية للأداء ومن ثم دفع مؤسسة التعليم العالي إلى السعي إلى تحقيقها. كما أن انخراط المؤسسة في نظم ضمان الجودة الخارجية، يتيح لها مقارنة سياستها وبرامجها وأدائها بما هو متعارف عليه لدى أصحاب الاختصاص، وهو ما يحسن من جودة التعليم العالي في البلد المعني ويؤدي بالنهاية إلى الشهادة بجودة هذا التعليم والاعتراف بذلك على الصعيد العالمي.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول ضمان جودة التعليم العالي الرقمي بجامعة المدية

تمهيد:

بعد مناقشتنا لمختلف الجوانب المتعلقة بمتغيرات الدراسة في القسم النظري من هذا البحث، سننتقل إلى الدراسة الميدانية لتقييم مدى تطابق المفاهيم النظرية الخاصة بضمان جودة التعليم العالي الرقمي مع التطبيق العملي، من خلال إجراء دراسة تطبيقية على مستوى خلية ضمان الجودة بجامعة يحيى فارس بالمدية؛ ولتحقيق هذا الهدف، اخترنا المقابلة كأداة للدراسة، بناءً على ما تم تقديمه في الجانب النظري واعتماداً على الدراسات السابقة التي تناولت مواضيع مشابهة لموضوعنا، إضافة إلى المعايير العالمية لضمان جودة التعليم العالي الرقمي لتحقيق أهداف دراستنا التطبيقية، سنستعرض في هذا الفصل ثلاثة مباحث وفقا للآتي.

المبحث الأول: نظرة عامة عن خلية ضمان الجودة بجامعة المدية

المبحث الثاني: الرقمنة بجامعة المدية

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

المبحث الرابع: تحليل مضمون مقابلة حول واقع ضمان جودة التعليم العالي الرقمي بجامعة المدية

المبحث الأول: نظرة عامة عن خلية ضمان الجودة بجامعة المدية

قامت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في إطار إصلاحات قطاع التعليم العالي بتأسيس لجنة وطنية لإرساء نظام لضمان جودة التعليم العالي، وتتمثل مهمة هذه اللجنة الوطنية في مرافقة خلايا ضمان الجودة ومسؤولي خلايا ضمان الجودة على المستوى الوطني.

المطلب الأول: ماهية خلية ضمان الجودة بجامعة المدية

إن المتتبع لمسار التعليم العالي في الجزائر يدرك أن عنصر الجودة لم يكن هدفا معلنا في سياسة الجامعة الجزائرية وبالتالي لم يكن هناك مؤشر لقياس نجاعة وفعالية هذه الجامعات في أداء وظائفها على أكمل وجه؛ إلى أن أدركت المنظومة الجامعية الجزائرية حتمية تطبيق نظام لضمان الجودة في التعليم العالي والبحث العلمي فقامت بإصلاحات جديدة تهدف إلى ترقية هذا القطاع وتحسين جودة خدماته نحو مستويات أفضل؛ وبعد صدور القانون التوجيهي للتعليم في 13 فيفري 2008 قامت وزارة التعليم العالي بتنظيم أول مؤتمر دولي حول ضمان الجودة والذي كان انطلاقة لدراسة إمكانية تطبيق ضمان الجودة في المؤسسات الجامعية الجزائرية. وفي 31 ماي 2010 صدر القرار الوزاري رقم 167 الذي تم من خلاله ترسيم عمل الفرقة المكلفة بالتفكير في المشروع وذلك بقرار انشاء اللجنة الوطنية لتطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي والبحث العلمي CIAQES التي تتكون من خبراء وأساتذة جامعيين تكمن مهمتها في دعم ومرافقة مؤسسات التعليم العالي في تدعيم قدراتها المؤسساتية وتنمية ثقافة الجودة فيها كخطوة أولية نحو تبني نظام جودة داخلي بالجامعات؛ هذا ما جعلها تسعى لاعتماد أدوات ووسائل على مستوى كل المؤسسات الجامعية الجزائرية تمثلت في هيكلة خلايا لضمان الجودة وتعيين مسؤولين لهذه الخلايا وتكوينهم والشروع في إعداد مرجع وطني للجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية[1].

أولا: تعريف خلية ضمان الجودة بجامعة المدية

عبارة عن مكتب أو هيئة تابعة مباشرة لرئاسة الجامعة، تعمل هذه الخلية بالتنسيق والتواصل مع مكتب أو المديرية الفرعية لتقييم وضمان الجودة التابعة لمديرية التخطيط والاستشراف بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي، هذه الخلية تعمل وتسهر على تطبيق المرجع الوطني لضمان الجودة، هذا المرجع الذي

[1] هاجر زاوي، خالد كواش، جودة التقييم الذاتي لدى خلية ضمان الجودة بجامعة الجزائر3 ودورها في تحسين جودة التعلمي العالي بجامعة حسب تقرير سنة 2017 (في ضوء المرجع الوطني لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، مجلة جديد الاقتصاد، المجلد16، العدد1، 2021، ص ص 429-430.

يتم تحيينه دوريا وكل سنة بالمراجعة ويتم ذلك بعد القيام بعمليات التقييم الداخلي والخارجي[1]، هذه الخلية أنشأت سنة 2015، وتتكون من مسؤول الخلية وأعضاء يمثلون الكليات الستة بالجامعة[2].

ثانيا: مهام خلية ضمان الجودة بجامعة المدية

أسندت إلى الخلية عدة مهام منها مهام رئيسية وأخرى ثانوية، تتمثل في الآتي[3]:

1_ تشكل خلية ضمان الجودة الواجهة بين مؤسسة الانتماء والهيئات الوطنية للتقييم؛

2_ تضمن الخلية متابعة انجاز البرنامج الوطني لأفعال التحسين المستمر لجودة البرامج التعليمية، برامج البحث والتشغيل المؤسساتي؛

3_ تتكفل الخلية بالإعلام والاتصال، التحسيس حول التقييم الذاتي واليقظة في مجال ضمان الجودة؛

4_ تقود خلية ضمان الجودة عمليات الجودة كالتقييم الداخلي، وإعداد الإجراءات الخاصة بذلك وكذا تحضير الوثائق الضرورية؛

5_ تقود الخلية عمليات التكوين المستمر لأعضائها في مجال ضمان الجودة؛

6_ تسعى الخلية إلى تجميع واستمرارية تجارب المؤسسة في ممارساتها لضمان الجودة .

ثالثا: أهداف خلية ضمان الجودة بجامعة المدية

تتلخص في النقاط الآتية[4]:

1_ تنفيذ معايير المرجعية الوطنية لضمان الجودة في التعليم العالي؛

2_ الدعوة إلى الابتكار والإبداع والتميز بشتى أشكاله؛

3_ نشر ثقافة إدارة الجودة في المؤسسة؛

4_ تطبيق نظام التقييم الداخلي للجودة؛

5_ التحضير للتقييم الخارجي؛

6_ التشجيع على تكوين الأساتذة الباحثين للبحث وبممارسة البحث؛

7_ الحرص على فعالية وعصرنة التعليم، لا سيما باستعمال التكنولوجيات الجديدة للمعلومات والاتصال.

---

[1] القرار رقم 167 المؤرخ في 31 ماي 2010.

[2] مقابلة مع رئيسة خلية ضمان الجودة بجامعة المدية، يوم 11 جوان 2024.

[3] MUSETTE YASMINE, Assurrance qualité et réaction des acteurs dans l'enseignement superieur en Algérie, These de Doctorat dans Science de Gestion, Algérie: Béjaia, p p 51-52.

[4] وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، المرجع الوطني لضمان الجودة من منشورات لجنة تطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي، الجزائر، الطبعة الأولى، 2016.

حتى تكون نشاطات خلية ضمان الجودة أكثر فعالية، البداية تكون من تعيين مسؤول ضمان الجودة للجامعة، حيث يجب أن يمتلك مسؤول ضمان الجودة مجموعة من الكفاءات لممارسة مهامه في ضمان الجودة بجامعته حسب ما حددته وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، نذكرها في الآتي[1].

- كفاءات تحرير التقارير؛
- الود، الإتاحة (ألا يكون منشغلا عن مهامه) الاستماع والإصغاء للآخرين؛
- القدرة على تشجيع مشاركة وانضمام زملاء آخرين؛
- المرونة وروح التواصل؛
- حسب المنشور الوزاري رقم 138 للأمانة العامة بتاريخ 13 فيفري 2011 يذكر كذلك من بين الكفاءات والسمات التي يتصف بها مسؤول ضمان الجودة التحفيز الداخلي الانصهار في مشروع ضمان الجودة، صرامة إدارية وروح المبادرة، روح التحليل.

المطلب الثاني: مسار ضمان الجودة بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية

تعتبر تجربة مؤسسات التعليم العالي بالجزائر في مجال ضمان جودة التعليم العالي حديثة النشأة بدأ الاهتمام بها لأول مرة بموجب قانون توجيه التعليم العالي الصادر في 13 فيفري 2008 والذي كرس امكانية فتح مؤسسات التعليم العالي الخاصة وضرورة مراقبتها وتقييمها بإنشاء اللجنة والتحضير لإنشاء لجان أخرى تهتم بالترخيص والاعتماد، وقد أسند للجنة الوطنية للتقييم (CNE) مهمة تقييم جميع وظائف مؤسسات التعليم العالي مقارنة بالأهداف المسطرة من قبلها لتحسين الجودة، ووضع مجموعة من الشروط الواجب احترامها من قبل مؤسسات التعليم العالي، وفي حالة عدم احترامها يقوم وزير التعليم العالي بسحب الترخيص.

أولا: تنظيم ندوة دولية حول ضمان الجودة في التعليم العالي بين الواقع والتحديات

برزت بوادر إقامة نظام ضمان الجودة في الجزائر عندما قامت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بتنظيم الندوة الدولية حول ضمان الجودة في التعليم العالي بتاريخ: 01 و02 جوان 2008 بعنوان: "ضمان الجودة في التعليم العالي بين الواقع والمتطلبات"، والذي شارك فيه إلى جانب أساتذة جامعيين خبراء من البنك الدولي، اليونسكو، الاتحاد الأوروبي والبلدان المغاربية؛ وقد أوصى الملتقى بحتمية تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، لدعم هذه التوصيات واصلت

[1] زرارة سمية، تقييم إصلاحات نظام التعليم العالي من خلال الادماج المهني _دراسة حالة جامعة فرحات عباس سطيف 1، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال والتنمية المستدامة، الجزائر: جامعة سطيف 1، 2022، ص158.

الجزائر مشوارها في إرساء نظام ضمان الجودة في التعليم العالي بالمشاركة في مشروع ضمان الجودة الداخلية لجامعات البحر المتوسط (Aqi–UMED) الذي كان الركيزة في هذا المجال[1].

ثانيا: مشروع ضمان الجودة الداخلية لجامعات البحر المتوسط(Aqi–UMED)

انطلق المشروع الأوروبي (Aqi–UMED)الذي كانت الجزائر طرفا فيه سنة 2010 وانتهى في جانفي 2013، مول هذا المشروع من طرف المفوضية الأروبية في إطار برنامج(Tempus) لدعم عصرنة التعليم العالي وانشاء فضاء تعاون بين الدول المحيطة بالإتحاد اللأوروبي، بميزانية تبلغ حوالي 874988 أورو؛ ووجه هذا المشروع للدول المغاربية الثلاثة (الجزائر، المغرب، وتونس)، ارتكز على مشاركة التجارب بين مؤسسات شمال وجنوب البحر الأبيض المتوسط، وكان الهدف منه تنمية وتطوير ممارسات ضمان الجودة في جامعات الدول الشريكة، وإعطاء الأولوية في العمل للتقييم الداخلي لمختلف مهام الجامعة (التكوين، البحث، الحوكمة، خدمة الجماعات والتنمية الاجتماعية والاقتصادية)؛ كما هدف المشروع لتعزيز الانسجام مع التطورات الدولية والأوروبية لأنظمة التعليم العالي.

تكونت اللجنة التوجيهية للمشروع من شركاء من الجهة الأوروبية من ثلاث دول: بلجيكا، إسبانيا وفرنسا؛ ومؤسسات للتعليم العالي الجزائرية (المدرسة العليا للتعليم التكنولوجي بوهران، جامعة محمد بوقرة بومرداس، جامعة الاخوة منتوري بقسنطينة) بالإضافة لمشاركة وكالتين أوروبيتين للتقييم في هذا المشروع "الوكالة الإسبانية" و"الوكالة الفرنسية،" كما كانت الوكالة الجامعية للفرنكوفونية شريكا دوليا في هذا المشروع، تحت قيادة الشريك الدولي "المركز الدولي للدراسات البيداغوجية." حيث أن لكل شريك ممثل واحد وبهذا يبلغ أعضاء اللجنة أكثر من 20 شخصا.

نتيجة لهذا المشروع تم تكوين سبعين شخص من عشر جامعات، وتم إعداد مرجع الجودة المشترك بين الدول المغاربية، وإجراء التقييم الذاتي للمؤسسات اعتمادا على هذا المرجع؛ ومر انجاز مشروع بالمراحل الآتية:

- زيارات ميدانية للوكالات الأوروبية للتقييم (جوان 2010)؛
- زيارات ميدانية في جامعات أروبية (أوت–أكتوبر 2010) وإعداد ورشات وطنية للتكوين حول ممارسات التقييم الداخلي في كل من المغرب، الجزائر وتونس؛

[1] صليحة رقاد، تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، الجزائر: جامعة سطيف 1، 2014، ص 179.

- إعداد مرجع للتقييم الذاتي من طرف الجامعات المغاربية، تم تحضيره بعد تحليل مختلف المراجع الأوروبية والمغاربية، وتكييفه مع المؤسسات المعنية مع مراعاة خصوصياتها؛
- انتاج التقييم الذاتي للجامعات المغاربية الشريكة وانتاج تقارير التقييم الذاتي.

حيث شملت عملية التقييم التقييم البرامجي والتقييم المؤسساتي، وتمت على خمسة أجزاء لبرنامج واحد بالنسبة لجميع الجامعات المشاركة، حيث خص التقييم التسيير البيداغوجي، نظام المعلومات، التشغيلية، الإطار المعيشي للطلبة ومركز الموارد المعلوماتية (المكتبات، فضاءات الأنترنيت...)؛ في الأخير تم تنظيم ورشات وطنية للحوصلة والاسترجاع في كل من تونس المغرب والجزائر[1].

ثالثا: تبني مؤسسات التعليم العالي الجزائرية نهجها في ضمان جودة التعليم العالي

إذ تم تبني ضمان الجودة الداخلي كخيار استراتيجي على حساب ضمان الجودة الخارجي، والذي تم تأجيله إلى وقت لاحق مع بروز مؤسسات متنوعة الطبيعة والشكل القانوني؛ وقد أعطي للتقييم الذاتي الأولوية باعتباره الركيزة الأساسية لتحسين وتطوير جودة التعليم العالي ومفتاح الانتقال إلى ضمان الجودة الخارجي، كما تم تكوين مسؤولين وخبراء التقييم، حيث تم[2]:

- إنشاء المجلس الوطني لتقييم المؤسسات العمومية ذات الطابع العلمي والثقافي والمهني ومؤسسات التعليم العالي (CNEVAL) طبقا لقانون التعليم العالي سنة 2008، وتم اصدار المرسوم التنفيذي سنة 2010، لتشهد سنة 2012 التأسيس الفعلي له؛ يهتم المجلس بتقييم التشغيل الإداري، البيداغوجي والعلمي للمؤسسات المعنية مقارنة بالأهداف التي حددت لها؛
- إنشاء اللجنة الوطنية لتطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي (CIAQES) بموجب القرار الوزاري رقم 167 الصادر في 31 ماي 2010 من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي؛ تتشكل من خبراء، أساتذة واطارات ساميين من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، من أجل دعم تطوير ممارسات ضمان الجودة في المؤسسات الجامعية ومتابعتها ودفعها للعمل نحو التقييم الداخلي من أجل تحسين الحوكمة؛ تم إنشاؤها بهدف إثارة اهتمام ودعم مؤسسات التعليم العالي لتطبيق أفضل الممارسات المؤسسية والبرامجية والقيام بعملية التقييم الداخلي لمؤسسات التعليم العالي بالتركيز على برنامج دراسات وبالاعتماد على نواة من مؤسسات التعليم العالي الممثلة وعلى المهام الأساسية

[1] MUSETTE YASMINE, opcit, p p 59-63.

[2] زرارة سمية، مرجع سبق ذكره، ص ص 118-120.

للجامعة (التكوين، البحث، خدمة المجتمع، التنمية الاجتماعية والاقتصادية)، وذلك في إطار ما أسند لها من مهام والمتمثلة في:

- إعداد منظومة وطنية لمعايير ومؤشرات ضمان الجودة؛
- تحديد معايير اختيار الجامعات النموذجية ومعايير اختيار المسؤولين عن ضمان الجودة فيها؛
- إعداد برنامج إعلامي موجه للجامعات وبرنامج تدريبي للمسؤولين عن ضمان الجودة؛
- تحديد برنامج لتطبيق ضمان الجودة في المؤسسات المختارة والسهر على متابعة تنفيذه؛
- متابعة تأسيس خلية ضمان الجودة (CAQ)على مستوى كل مؤسسات التعليم العالي؛
- تكوين مسؤولي خلايا ضمان الجودة (RAQ) على كيفية تحقيق إدارة الجودة الشاملة وفقا لمفاهيم التخطيط الاستراتيجي؛
- وضع معايير لقياس الجودة (Referentiel) واعتمادها كوسائل لقياس الأداء؛
- إعداد مرجع لضمان الجودة.

بعد استكمال تكوين أعضاء اللجنة الوطنية من خلال برنامج تكويني على يد خبراء دوليين والذي توج بزيارات ميدانية لبعض الدول الأوروبية، تم الشروع في تدريب المسؤولين الذين تم تعيينهم على مستوى كل الجامعات ضمن برنامج تكويني على مستوى الندوات الجهوية الثلاث، وبتاريخ 26 جانفي 2014؛ أعلنت اللجنة الوطنية لتطبيق نظام ضمان جودة التعليم العالي عن الانتهاء من إعداد مرجع الجودة.

- إعداد المرجع الوطني لتطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي: بدأت المعالم الأولى في مسار ضمان الجودة في 2014 بتحضير المرجع الوطني لتطبيق نظام ضمان الجودة بمشاركة مسؤولي ضمان الجودة، ثم تم تعميمه وتكييفه سنة 2015؛ وهو عبارة عن وثيقة يحدد فيها مفهوم الجودة المعتمد في مؤسسة التعليم العالي وبشكل مفصل، وفي كثير من الأحيان ما ينظم في شكل ميادين خاصة بالأنشطة الرئيسية لمؤسسة التعليم العالي، ويضم كل مرجع بدوره جملة من المعايير التي تحدد ما يجب القيام به من أجل تجسيده، وأدلة إثبات لقياس مستوى الانجاز لكل معيار، وعلاوة على هذا فإن كل المراجع يتم إكمالها بقواعد التفسير التي تساعد على تفسيرها؛ يعتبر تبني المرجع الوطني لضمان الجودة من خلال ايداعه الى رؤساء المؤسسات خلال الندوة الوطنية، خطوة تاريخية في مسار ضمان الجودة في الجزائر.

رابعا: التقييم الوزاري لتطبيق نظام ل م د سنة 2016

بعد مضي أكثر من عشرة سنوات على تطبيق نظام ل م د، أتى مسعى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في تقييم الاستراتيجية العشرية لتطوير القطاع للفترة (2004_2013) والتي تتضمن في أحد محاورها الأساسية إعداد وتطبيق نظام ل م د، حيث تجسد هذا المسعى من خلال انعقاد الندوة الوطنية للجامعات الموسعة للقطاع الاقتصادي والاجتماعي والمخصصة لتقييم تطبيق نظام ل م د أيام 12 و13 جانفي 2016؛ فلقد أظهرت السنوات الاولى من تطبيق النظام الجديد الحاجة للتقييم لتقدير ما تم إنجازه وحصر الاختلالات لتصحيحها، فعقدت ندوة دولية في شهر ماي 2007 لتقييم المسار في سنواته الثلاث الأولى، وعقدت جلسات وطنية سنة 2008 خصصت لإجراء تقييم مرحلي لتطبيق هذا النظام، وفي جانفي 2016 عقدت الندوة الوطنية للجامعات الموسعة للقطاع الاقتصادي والاجتماعي والمخصصة لتقييم تطبيق نظام ل م د والوقوف على نقاط القوة والضعف لتعزيز المكتسبات ومعالجة النقائص؛ الهدف من وراء هذا التقييم هو إعداد تشخيص دقيق للوضع الراهن، في اطار مسعى تشارك فيه الأسرة الجامعية والعلمية، وشركاء الجامعة في المحيط الاقتصادي والاجتماعي، وإبراز النجاحات التي حققتها المنظومة الجامعية، وكذا الإخفاقات المسجلة، على الصعيد الهيكلي والمؤسساتي أو على صعيد البيداغوجيا، والتأطير، وتشغيلية الخريجين، وأنماط الحوكمة الجامعية، وذلك بهدف تعزيز الممارسات الحسنة وتوطيدها، واتخاذ التدابير الضرورية للتصدي للنقائص وتصحيح الاختلالات ومعالجتها[1].

خامسا: التقييم الذاتي للجامعات الجزائرية سنة 2017

تم الإعلان رسميا عن انطلاق عملية التقييم الذاتي يوم 15 جانفي 2017 لمدة ستة أشهر من طرف وزير التعليم العالي بجامعة الجزائر 1؛ وتعتبر هذه العملية اختبار شامل لمستوى تنفيذ نظام ضمان الجودة في قطاع التعليم العالي، فعلى غرار النتائج المنتظرة التي تسمح بتحديد وضعية المؤسسات الجامعية ومؤسسات البحث العلمي، فإن جملة الأهداف التي أرادت اللجنة الوطنية لضمان جودة التعليم العالي _وفق مقاربة منهجية استيعابية_ الوصول إليها تتمثل في:

- التقييم كنشاط دائم ومنتظم في إطار التحسين المستمر؛
- تطبيق معايير الجودة من خلال استعمال المرجع الوطني (RNAQES)؛
- إدارة العمليات والتنسيق الضروري لأعمال جمع ومعالجة البيانات وتحليلها؛
- نشر ثقافة الجودة على جميع نشاطات أطراف الجامعة.

[1] زرارة سمية، مرجع سبق ذكره، ص ص 123-124.

تمثلت عملية التقييم الذاتي في مقارنة المراجع في (RNAQES) مع الممارسات الفعلية بالمؤسسة في جميع نشاطاتها (الميادين)، تمت هذه العملية من خلال القيام بالخطوات الآتية:

– **التحضير لعملية التقييم الذاتي:** نظرا لحداثة عملية التقييم الذاتي في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، وأهميتها في تطبيق نظام ضمان الجودة، اتخذت اللجنة الوطنية لتطبيق ضمان الجودة(CIAQES) التدابير اللازمة للإعداد لهذه العملية، من خلال التجمعات الجهوية لشرح وتوضيح المسار والأدوات المستعملة وطرق تنظيمها، كما أعدت (CIAQES) دليل التقييم الذاتي لمساعدة اللجان لإقامة هذه الحملة، وتم عرض هذه الوثيقة على مسؤولي ضمان الجودة في 9 أكتوبر 2016على هامش الندوة الوطنية للجامعات. إن الدليل المقترح وصف الخطوات المتتالية لعملية التقييم الذاتي، تم اعداده بالاستناد على المرجع الوطني لضمان جودة التعليم العالي بهدف تعميمه على المؤسسات وتبنيه واستعماله، وكذلك تحسينه بعد ممارسات المؤسسات الجامعية، كما نظمت (CIAQES)أيام تكوين لمسؤولي ضمان الجودة بالدعم اللوجيستي للندوات الجهوية وذلك يومي 07 و08 ديسمبر 2016، هذا التجمع تم في نفس الوقت في الجهات الثلاث (شرق، غرب، ووسط) بتنشيط من أعضاء (CIAQES) وبعض مسؤولي ضمان الجودة ذوي الخبرة، حيث قدم برنامج غني تمحور حول: تطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي؛ صياغة المرجع الوطني واستيعابه؛ وإجراء التقييم الذاتي.

قدمت هذه المحاور في ثمان محاضرات وأتبعت كل محاضرة بورشة عمل كانت ثرية بالنقاش بين مسؤولي ضمان الجودة، تمت دعوة المشاركين للتخمين في عملية التقييم الذاتي لمحاولة توقع العقبات التي من الممكن أن يواجهوها، هذا اللقاء مكن مسؤولي ضمان الجودة من الفهم الجيد لدورهم في هذه العملية.

– **مرافقة عملية التقييم الذاتي:** إن عملية التقييم الذاتي تمت بمرافقة المؤسسات من خلال تقسيمها إلى ثلاث جهات، وتعيين نقاط محورية لكل جهة، حيث تكفلت اللجنة الوطنية لضمان جودة التعليم العالي بتنظيم أيام تحسيسية وأيام تكوين لتقديم التوضيحات اللازمة للفهم الجيد لأدوات التقييم والدليل المحضر للعملية؛ وتجسد دور الممثل الجهوي لـ(CIAQES) في: ضمان متابعة تقدم الأعمال في كل مؤسسة بالاعتماد على التقرير الشهري الذي يرسله المسؤول الأول لكل مؤسسة إلى الأمانة العامة للندوة الجهوية التابع لها؛ والاستجابة لطلبات المساعدة لكل مؤسسة سواء في التكوين، أو الاستشارة أو وثائق....؛

- **تشكيل لجنة التقييم الذاتي:** تمت عملية التقييم الذاتي من قبل لجنة داخلية شكلتها المؤسسة، وتم تعيين مسؤول لجنة التقييم وأعضاءها بقرار من المسؤول الأول للمؤسسة، هذا الأخير ترأس حفل انشاء لجنة التقييم الذاتي من أجل ابراز أهمية هذه العملية.
- **إعداد تقرير التقييم الذاتي:** إن هيكل تقرير التقييم الذاتي يكون متماشيا مع المرجع الوطني وملتزما بوثائق العمل المقدمة في دليل التقييم الذاتي، يختص الجزء الأول من التقرير بتقديم المؤسسة، وصف لعملية التقييم الذاتي، والنتائج العامة، كما تم الإشارة في التقرير الى الصعوبات والمشاكل التي واجهتها اللجنة أثناء عملية التقييم الذاتي، وتقديم اقتراحات التحسين مستقبلا؛ والأجزاء الموالية خصصت لكل ميدان فصلا كاملا، وكل فصل قسم إلى أجزاء توافق حقول الميدان المدروس. وفي كل فصل وحقل قدمت له مجموعة من التوصيات حتى تصل الى مستوى مرض للمراجع والتي وجد فيها نقصا، دون إغفال عرض النجاحات التي تحققها المؤسسة.
- **التقدم في انجاز عملية التقييم الذاتي:** تم اقتراح أجندة لتنفيذ عملية التقييم الذاتي تمتد على 16 أسبوع في حالة اجراء التقييم على جميع الميادين.
- **من خطة العمل إلى مشروع المؤسسة:** إن التحدي الأكبر لعملية التقييم الذاتي التي يتم تحقيقها هو الحفاظ على الديناميكية التي أطلقت، في هذا السياق هناك العديد من الاجراءات الممكن تطبيقها لتحقيق هذا الهدف والمتمثلة في:

  - طلب تحضير خطة تحسين من المؤسسات التي قدمت تقريرها حتى وان كان التقييم حول ميدان واحد فقط؛
  - يطلب من المؤسسات التي ارسلت تقريرها والتي لم تقيم جميع الميادين، أن تستمر في تقييم باقي الميادين الى حين انهاءها؛
  - يطلب من اللجنة الوطنية لتطبيق نظام ضمان الجودة من تقييم التقارير التي قدمتها المؤسسات التي قامت بعملية التقييم الذاتي على جميع الميادين، من ثم تقديم توصيات التي سجل في تقريرها نقائص معينة، والشروع في عملية التقييم الخارجي بالنسبة للمؤسسات التي كان تقريرها مقبول؛
  - يطلب من المؤسسات التي خضعت للتقييم الخارجي بتقديم مشروع للمؤسسة.

اعتمادا على تقرير التقييم الذاتي تقوم اللجنة المكلفة بإعداد خطة العمل ومشروع المؤسسة لمدة زمنية تتراوح بين 3و5سنوات، وتهدف هذه الخطوة إلى: تعزيز نقاط قوة المؤسسة، معالجة نقاط ضعفها،

استغلال الفرص المتاحة أمامها، مع التصدي للتحديات والتهديدات التي تواجهها؛ حتى تكون خطة العمل مشروعا للمؤسسة يجب أن تعزز الأفعال هوية المؤسسة التي تأخذ بعين الاعتبار نظرتها.

سادسا: إنجازات خلية ضمان الجودة بجامعة المدية

على غرار كل الجامعات الجزائرية أنشأت جامعة المدية خلية ضمان الجودة التعليم العالي سنة 2015 ثم تم تجديد أعضاءها في 2017 تتبع مباشرة لمدير الجامعة، وبلجنة مكونة من ممثلين من الكليات الستة الموجودة، تمثلت أهم إنجازاته في:

- تقديم تقرير تقييمي حول جودة الجامعة: حيث استطاع فريق الخلية تقديم تقرير تقييمي شمل المجالات والميادين كلها _هذا التقرير حولها لتكون واحد من الجامعات السبعة التي زارتها لجنة وزارية مشتركة مع خبراء كنديين_، حيث أن هذا التقرير الأولى الذي تم كتابته كان هدفه الرئيسي هو محاولة قياس الفجوة ما بين الوضعية الحقيقية للجامعة والأهداف المرجوة، سواء من قبل الوزارة أو من خلال مشروع الجامعة، وهذا على المستوى القصير، المتوسط والطويل، وهو ما سيمكن من تطوير أداء مختلف هيئات الجامعة وهو ما يعني أن التقييم الذاتي عملية تعتبر أساس لتطوير الجامعة، وهو ما جعل أهداف عملية التقييم الذاتي تتمثل في:

–تحرير تقرير مفصل حول التقييم الذاتي يحوي المجالات السبعة؛

–تطوير إمكانيات أعضاء هيئة خلية ضمان الجودة في مجال جودة التعليم؛

– توجيه الامكانيات الموجودة في الجامعة وتطويرها في محاولة للوصول من الحالة الحقيقية للحالة المرجوة؛

– سياسية اعلامية موجهة إلى ترقية ثقافة جودة التعليم في الجامعة تطوير؛

–استنتاج وضعية الجامعة في ميدان ضمان جودة التعليم مقارنة بالأرضية الوطنية (RNAQES)

تم التعامل فيها مع 214 مستجوب بين طالب أستاذ وإداري، حيث بلغ العدد الاجمالي للوثائق المستلمة 1275 وثيقة وكانت هذه العملية وفق البرنامج الآتي:

–تحديد مراحل تقييم وضعية الجودة في جامعة المدية؛

–بناء استبيان خاص بالعملية في كل مجال من المجالات السبعة المتوافقة مع المرجعية الوطنية؛

–الحصول على اجابات وفق المجالات المحددة ومن مختلف الفاعلين في الجامعة؛

–جدولة العملية من خلال تصميم لوحة قيادة مفصل للعملية؛

–التعامل مع للمعطيات الواردة من خلال برنامج SPSS؛

-تحرير التقرير المفصل الخاص بتقييم جودة التعليم في جامعة المدية (والذي كان من 98 صفحة كاملة)؛

-تسليم التقرير قبل نهاية شهر نوفمبر 2017 وفق ما نصت عليه رزنامة الوزارة[1].

- ندوة تكوينية لرؤساء تحرير المحلي بالجامعة المساهم في تكوين المدير الفرعي للأعلام والمؤشرات العلمية والتقنية؛
- التركيز على ترقية مجلة البحوث والدراسات العلمية بالجامعة إلى صنف (cج) في اخر تصنيف للوزراء 2021؛
- تأسيس مركز المساعدة النفسية في أفريل 2022؛
- تأسيس هيئة النشر بالجامعة ماي 2022؛
- المساهمة في عقد اتفاقية شراكة بين الجامعة والمحيط الاقتصادي والاجتماعي خاصة مع مديرية الصحة، مديرية التربية ومديرية النشاط الاجتماعي؛
- المساهمة في انفتاح الجامعة على المحيط من خلال القيام بخرجات إعلامية وتحسسية؛
- تنظيم حملات تحسسية وإعلامية داخل الجامعة؛
- ربط الجامعة بمديرية التجارة وغرفة التجارة بولاية المدية؛
- الاشراف على تربصات الطلبة حول موضوع ضمان الجودة بالتعليم العالي؛
- الانطلاق في عملية التقييم الخارجي، لكن لم تستمر لأن العملية بدأت بالاعتماد على الرقمنة، إلا ان الخلية لم تتلق أي استجابة خاصة من طرف الأساتذة لذلك ستعاد العملية بأسلوب آخر خلال السنة الجامعية المقبلة[2].

المبحث الثاني: الرقمنة بجامعة المدية

يعد التعليم الرقمي أحد اولويات وزارة التعليم العالي والبحث العالي في الآونة الأخيرة، والانطلاقة كانت من خلال إطلاق المشروع الوطني للتعليم الإلكتروني بالجامعة ضمن تقرير الأولويات والتخطيط لسنة 2007، والذي تم إعداده في سبتمبر 2006، ونظرا للعديد من الأسباب وأهمها غياب سياسة المعلومة الموحدة جعل الجامعات الجزائرية تتبنى منصات مختلفة _رغم شراء الوزارة شارلمان_، غير أن

[1] عمر هارون، دور خلايا ضمان الجودة في ترقية جودة التعليم العالي "جامعة المدية أنموذجا"، ورقة بحثية مقدمة إلى الملتقى الوطني الأول حول الجودة في مؤسسات التعليم في الجزائر الجامعات الجزائرية في ظل اقتصاد المعرفة وضمان الجودة، الجزائر: جامعة بسكرة، 28 و29 جانفي 2020.

[2] مقابلة مع رئيسة خلية ضمان الجودة بجامعة المدية، مرجع سبق ذكره.

المشروع توقف نتيجة لضعف البنى التحتية وكذا الموارد البشرية غير المؤهلة، فعلى سبيل المثال جامعات قسنطينة تحتوي على عدد كبير من المنصات (كمنصة أكولاد، شارلمان، غانيشا، ومودل) إلا أن المنصات المفعلة على أرض الواقع هما منصتا غانيشا ومودل، وفي جامعة سطيف 2 فهي تعتمد على منصات التعليم الإلكتروني التي تعد أرضيات للتكوين عن بعد قائمة على تكنولوجيا الويب يتم بواسطتها عرض الأعمال وجميع ما يختص بالتعليم الإلكتروني من مقررات ونشاطات يمكن من خلالها تحقيق عملية التعلم باستعمال مجموعة من أدوات الاتصال والتواصل، وكذلك هي أسلوب تعلم يتم فيه تقسيم الطلبة إلى مجموعات صغيرة ومتجانسة، تضم مستويات معرفية مختلفة، يتعاون طلبة المجموعة الواحدة لتحقيق هدف أو أهداف مشتركة، كحل يساهم في القضاء على المشاكل الموجودة في البيئة التقليدية[1].

تستخدم الرقمنة في التعليم العالي كل تقنيات المعلومات والاتصالات والتي تستخدم بهدف تخزين، معالجة، استرجاع ونقل المعلومات من مكان لآخر، فهي تعمل على تطويره وتجويده بجميع الوسائل الحديثة كالحاسب الآلي وبرمجياته، شبكة الانترنت، قواعد البيانات، الموسوعات، الدوريات، المواقع التعليمية، البريد الالكتروني، البريد الصوتي، التخاطب الكتابي والصوتي، المؤتمرات المرئية، والفصول الدراسية الافتراضية.

المطلب الأول: أهداف رقمنة مؤسسات قطاع التعليم العالي الجزائرية

عملت الدولة الجزائرية من خلال وزارة التعليم العالي على تبني استراتيجية رقمنة القطاع تنفيذا لإستراتيجية الجزائر الالكترونية 2013 التي تعتبر خطوة هامة للوصول إلى الحكومة الالكترونية في جميع القطاعات، وتضمنت الاستراتيجية المذكورة عدة أهداف لتحقيق الحكومة الالكترونية أهمهما[2]:

- عصرنة الإدارة بإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتقريبها من المواطن؛
- إنجاز منشآت الاتصالات ذات التدفق السريع مؤمنة وذات نوعية عالية؛
- وضع برنامج يمنح الأولوية للتكوين العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيا الإعلام؛

[1] أحلام غربال، شهرزاد بوزيدي، التعليم الإلكتروني كمدخل لضمان جودة التعليم العالي في الجامعة الجزائرية (من خلال إستشراف بعض التجارب الرائدة)، ورقة بحثية مقدمة إلى الملتقى الوطني الأول حول الجودة في مؤسسات التعليم في الجزائر الجامعات الجزائرية في ظل اقتصاد المعرفة وضمان الجودة، الجزائر: جامعة بسكرة، 03-04 ديسمبر 2019.

[2] بوطبة مراد، تكوين الأستاذ الجامعي ضرورة لتحقيق الرقمنة وجودة التعليم العالي، ورقة بحثية مقدمة إلى الملتقى الدولي الافتراضي الرقمنة ضمانة لجودة التعليم العالي والبحث العلمي وتحقيق التنمية المستدامة، الجزائر: جامعة بومرداس، 21 -22 فيفري 2021. ص ص 41-42.

- التحسيس بأهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال ودورها في تحسين معيشة المواطن وفي التنمية الاقتصادية والاجتماعية؛
- الاستفادة من التجارب الدولية في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال؛
- وضع تنظيم مؤسساتي منسجم يتمحور حول ثلاثة مستويات: التوجيه، المتابعة، التنسيق.

كما تضمنت الاستراتيجية المذكورة عدة محاور لها علاقة بالرقمنة أهمها:

- تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية؛
- تطوير الآليات والإجراءات الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال؛
- تطوير الكفاءات البشرية.

المطلب الثاني: أسس ومتطلبات تحقيق الرقمنة في مؤسسات قطاع التعليم العالي الجزائرية

وضعت استراتيجية الجزائر الالكترونية أسس ومتطلبات تحقيق الرقمنة في جميع القطاعات بما فيها قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، والتي يمكن تلخيصها في النقاط الآتية[1]:

- استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في العملية التعليمية؛
- تحسيس الأسرة الجامعية بأهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين وتجويد العملية التعليمية والبحث العلمي والمساهمة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية؛
- توفير التجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال باعتبارها من البنى التحتية الضرورية لتجسيد الرقمنة؛
- تطوير الكفاءات البشرية: ويشمل تعليم الإعلام الآلي وتكنولوجيا الإعلام والاتصال كشعبة مستقلة وتعليمها للطلبة في جميع الشعب، وتكوين المورد البشري التابع لقطاع التعليم العالي في المجال المذكور؛
- الاستفادة من تجارب الدول الأخرى في مجال الرقمنة، ويكون ذلك بتبادل الخبرات والبعثات العلمية والتكوينية.

المطلب الثالث: جهود وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في مجال الرقمنة

أصدرت الوزارة الوصية تعليمة تؤكد على ضرورة استعمال وسائل الرقمنة في تسيير الجامعات من خلال إجراءات بسيطة، كعدم استعمال الفاكس واستبداله بالبريد الالكتروني، كذلك تحويل الدوريات

[1] بوطبة مراد، مرجع سبق ذكره، ص 43.

والنشريات إلى صيغة رقمية، وعدم شراء الدوريات والمجلات المتوفرة عبر الانترنيت والإطلاع عليها من خلال البوابة الرقمية لمركز البحث والتطوير(Cerist)، كما عمد رؤساء الجامعات الى إصدار مقررات تفضي بإنشاء لجان قيادة محلية لرقمنة المؤسسات الجامعية التي يرأسونها، وكذلك دعم مجال التعليم والبحث والتكوين عن طريق المنصة الرقمية التي سمحت بإنشاء فضاء اتصال مستقل عن الموقع المادي، وأتاحت توفر المعلومات في أي وقت وفي أي مكان بسرعة ودقة متناهية، والمنصة الرقمية ما هي إلا صورة من صور توظيف الرقمنة في التعليم العالي التي تهدف إلى عصرنة العمل البيداغوجي والعلمي وتجويد الأداء المعرفي للطالب سعيا للارتقاء بالخدمات المقدمة للطلبة والأساتذة.

في هذا المنحى حدد المشروع التمهيدي للقانون التوجيهي للتعليم العالي 2020 الاطار القانوني المقترح والذي يسمح بالتحاق مؤسسات التعليم العالي بعصر التكنولوجيا الرقمية من خلال تطوير استخدامها في جل وظائفها الادارية والبيداغوجية، باعتبارها عنصرا فعالا في تعليم وتكوين الطالب، كما اقترح مشروع القانون عدة أنظمة لدعم التحول الرقمي والمتمثلة في:

- تأمين نظام إعلام مدمج لتشجيع بروز عمل رقمي ملائم خاص بالمرفق العمومي للتعليم العالي؛
- نشر التعليم عبر منصة رقمية كأداة بيداغوجية ترافق الطلبة وتشجيع التكوين على استعمال الوسائل الاكاديمية ووسائل البحث الحديثة، ويتم ذلك وفق خطة وطنية مضبوطة؛
- وضع خدمات وموارد رقمية بيداغوجية وعلمية في متناول مستعملي المرفق العمومي للتعليم العالي وفي إدارته وفي متناول التكوينات التي يضمنها؛
- عصرنة المناهج التعليمية والتكوينية من خلال تعميم استعمال الوسائل الرقمية دون المساس بحقوق الملكية الفكرية[1].

أولا: الرقمنة في المجالات الإدارية لمؤسسات التعليم العالي

ولأن التوجه نحو تطوير أنظمة المعلومات الخاصة بقطاع التعليم العالي والبحث العلمي ومضاعفة أوجه استخدام التكنولوجيات الرقمية في التسيير والبحث، وإرساء منظومة التعليم الالكتروني، تقتضي إنجاز عدة تطبيقات رقمية خاصة بالتعليم العالي، سهرت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي على تأطير عملية الرقمنة بصورة تغطي المجالات الادارية وتم ذلك على النحو الآتي[2]:

[1] بريزة بوزعيب، الرقمنة ودورها في عصرنة التعليم العالي في الجزائر، مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السوسيولوجة والتنمية الإدارية، المجلد5، العدد2022،2، ص ص 77-78.

[2] بريزة بوزعيب، مرجع سبق ذكره، ص ص 78- 79.

1_ رقمنة التسجيلات الجامعية: حيث خصصت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي مواقع موحدة لجميع الطلبة الناجحين الجدد في البكالوريا وهو الذي يمكن في الآن نفسه من توفير خدمات التسجيل الأولي وتوجيههم الى المؤسسات الجامعية بصفة تفاعلية وضمان الاطلاع على نتائج التوجيهات وكذا استقبال الطعون ودراستها لتنتهي في الأخير عملية التسجيل النهائي بتأكيدها؛ وبناء على تعليمة الأمين العام لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي تم تخصيص الأرضية الوطنية الرقمية (Progres) أيضا لتسجيل الطلبة المتحصلين على شهادة الليسانس والراغبين في التسجيل في تكوين الماستر؛ ومن بين المجالات التي شملتها عملية الرقمنة التي مست قطاع التعليم العلية والبحث العلمي نجد الترشح لمسابقة الدكتوراه، حيث أتاحت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الارضية الرقمية (PROGRES) لاستقبال طلبات الترشح لمسابقة الدكتوراه، والذي يضمن العديد من الايجابيات للطلبة المترشحين للمسابقة، أهمها تبسيط إجراءات ايداع ملفات الترشح، وكذا المساواة بين المترشحين في معالجة ملفات الترشح؛

2_ رقمنة مشاريع البحث العلميPRFU: هي عبارة عن منصة يتم تسجيل المشاريع البحثية فيها وتوضيح إمكانية استفادة المشروع منه من تعاون ودعم جهات أخرى، مع احترام الآجال المحددة لذلك، ويتلقى رئيس مشروع البحث إشعارا بتلقي طلب تسجيل المشروع وإحالته للمصادقة على مستوى المؤسسة الجامعية الأصلية ثم يحول للندوة الجهوية التي تتبعها الجامعة، تليها مرحلة توزيع المشاريع على الخبراء التي تعينهم الوزارة لتقييم المشاريع المقترحة، وقد يعاد تقييم المشاريع في حالة الاختلاف، بعدها تفتح فترة للطعون بخصوص المشاريع المرفوضة وتقييم هذه الطعون للبت فيها، وكل هذه المراحل تتم على مستوى منصة إدارة مشاريع البحث للتكوين الجامعي (www.prfu-mests.dz) وفي حالة الموافقة على المشروع تتم مواصلة العمل على هذه المنصة بتقديم الباحثين للحوصلة لمشاريعهم على فترات محددة.

3_ رقمنة التسيير البيداغوجي وتسيير الخدمات الجامعية: حيث أصبحت متابعة مسارات الطلبة وإدارة الامتحانات وإصدار الشهادات وملاحقها تتم عن طريق الرقمنة وذلك على مستوى مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي بالجزائر، كما تم رقمنة تسيير الخدمات الجامعية المتضمنة الإيواء، الإطعام والنقل، وقد تم تخصيص موقع الكتروني لتسجيل الطلبة الجدد الراغبين في الاستفادة من هذه الخدمات؛

4_ رقمنة الانتاج البيداغوجي: حيث تم العمل على الاستثمار في مجال تجديد المحتوى البيداغوجي وأساليب التدريس ومناهجه واتجهت الجهود في الآونة الأخيرة نحو إنتاج المحتويات البيداغوجية الرقمية والمضامين التفاعلية، وذلك لدعم التكوين الحضوري بالجامعات والمدارس الوطنية والمعاهد العليا، من

خلال وضع دروس على الخط لفائدة الطلبة النظاميين الذين يتمتعون بتسجيل آلي بموقع الجامعة يتيح الدخول واستغلال الموارد البيداغوجية الرقمية الموضوعة على الخط؛

5_ رقمنة إدارة مؤسسة التعليم العالي: في إطار الدعم التقني لعملية رقمنة إدارة التعليم العالي والبحث العلمي وتعزيز استخدام الوسائل الرقمية في التسيير، صدر عن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي قرار وزاري رقم (2018/50) يقضي بإنشاء لجنة مكلفة بالدعم التقني لعملية رقمنة إدارة التعليم العالي والبحث العلمي والتي خولت لها عدة صلاحيات منها دعم ومرافقة كل مسعى تنظيمي يتخذ بخصوص التطوير والوصول الى الرقمنة، وكذا اقتراح كل التدابير التي تسمح بتقييم مدى تقدم العمليات الموضوعية حيز التنفيذ من أجل تعميم الادارة الإلكترونية، وأيضا تشجيع كل عملية تهدف إلى عصرنة الحكامة.

ثانيا: الرقمنة في المجالات البيداغوجية لمؤسسات التعليم العالي

عملت الوزارة على إنشاء العديد من البرامج والمنصات الالكترونية في مجال التعليم العالي والبحث العلمي نذكر من بينها.

1_ نظام البرقراس (Système progres): هو عبارة عن أرضية رقمية وطنية تتضمن قواعد بيانات رقمية تخص متابعة المسار الدراسي للطلبة الجامعيين في الطور الأول والثاني والثالث، وكذا تسيير الخدمات الجامعية للطلبة فيما يخص الإيواء والمنح، صياغة برامج التوزيع الزمني والحجم الساعي للأساتذة، تسيير عملية المداولات، بالإضافة إلى ذلك تسيير المسار المهني والبيداغوجي للأساتذة الجامعيين؛

2_ نظام تسيير المكتبات الجامعية (Systéme normalisé de gestion de bibliothéque): هو نظام رقمي خاص بتسيير المكتبات الجامعية يدعى اختصار بسنجاب (syngeb) من إنشاء وتطوير مراكز البحث عن المعلومة العلمية والتقنية (CERICT) ويعمل على شبكات المعلوماتية المحلية والأنترنت[1]؛ كما تم إنشاء بوابات إلكترونية، كبوابة المكتبات الجامعية bibliouniv والبوابة الوطنية للإشعارات عن الاطروحات، والبوابة الجزائرية للدوريات العلميةASJP وهي بوابة تندرج في إطار نظام وطني للمعلومات العلمية والتقنية، أنشأت لغرض حماية الباحثين وحماية منتوجهم الفكري من مواقع النشر الوهمية والانتهازية بعض الناشرين[2]؛

[1] بوطبة مراد، مرجع سبق ذكره، ص ص 44-45.

[2] بريزة بوزعيب، مرجع سبق ذكره، ص 79.

3_ النظام الوطني للتوثيق عبر الخط (Système national de Documentation en ligne): هو نظام أنشأه مركز (CERIST) خاص برقمنة أطروحات الدكتوراه ورسائل الماجستير والبحث عنها عبر الخط يدعى اختصارا بـ(SNDL)؛

4_البوابة الجزائرية للمجلات العلمية(Algerian scientific journals platform) : هي أرضية رقمية تدعى اختصارا بASJP خاصة بالمجلات العلمية، تنشر فيها الأبحاث العلمية في جميع المجالات، أنشأها مركز البحث عن المعلومة العلمية والتقنية (CERIST) تدار تقنيا من المركز المذكور وعلميا من قبل رؤساء تحرير المجلات؛

5_ الأرضية الرقمية البيداغوجية(E- learning): هي أرضية رقمية بيداغوجية تفاعلية، توضع فيها ملخصات الدروس بمختلف أشكالها، فهي وسيلة تواصل رقمية بين الأساتذة والطلبة. تم إنجازها من طرف البرنامج المطور (Moodle)؛

6_ الإيميل المهني (Email institutionnel): هو بريد الكتروني يستعمل في التواصل بين المؤسسات الجامعية وبينها وبين الوزارة، وفي التواصل بين الإدارة والأساتذة، ويوضع أيضا تحت تصرف الطلبة للتواصل مع الأساتذة في مجال الأعمال البيداغوجية[1]؛

7_ مؤتمرات الفيديو: أو ما يعرف (conférence vidéo)هي إحدى الابتكارات التكنولوجية التعليمية الحديثة التي تسمح للأستاذ باللقاء مع الطلبة من مختلف الأماكن لكي يسمح بالتحاور ونقل المعلومات بأشكالها المختلفة، ويستخدم أيضا لتدريب الأساتذة في أماكن عملهم تدريبا حيا تفاعليا، يسمح بالنقاش بين الأستاذ والمدربين، وتتم عليها التغذية العكسية بسهولة ويسر؛ من الأمثلة على هذه المؤتمرات نذكر: Zoom, Webex, Microsoft teams.[2]

ما يلاحظ أن الرقمنة في قطاع التعليم العالي شملت الجوانب الثلاث: جانب التسيير البيداغوجي، التسيير الإداري وجانب البحث العلمي.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

تعددت الدراسات التي تناولت بعضا من متغيرات الدراسة، سواء تلك التي تناولت التعليم العالي الرقمي، أما فيما يخص ضمان جودة التعليم العالي الرقمي فهناك ندرة في الدراسات التي تناولته.

[1] بوطبة مراد، مرجع سبق ذكره، ص ص 44-45.

[2] حلاسي أميمة رشا، مبارك بوشعالة وسام، دور الرقمة في عصرنة قطاع التعليم العالي _منصة بروغرس نموذجا_، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والاتصال، الجزائر: جامعة قالمة،2023، ص ص 37-39.

المطلب الأول: دراسات تناولت ضمان جودة التعليم العالي

من بين الدراسات التي تناولت متغير ضمان جودة التعليم العالي نذكر ما يأتي.

أولا: دراسة يوسف أحمد أبو فارة

قدمت سنة 2004 معنونة بدراسة تحليلية لواقع ضمان جودة التعليم العالي في جامعة القدس، هدفت هذه الدراسة إلى تبيان أهمية نظام ضمان جودة التعليم العالي كمدخل يقود إلى التبني الكامل لمفاهيم إدارة الجودة الشاملة، من خلال اختيار واقع ضمان جودة التعليم العالي في جامعة القدس، استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واعتمد على أداتي الاستبانة والمقابلة في جمع البيانات، كما خلصت الدراسة إلى العديد من النتائج من بينها: أن ممارسات الإدارة العليا لا تركز على تحقيق ضمان جودة التعليم العالي، وأن جامعة القدس لا تتبنى نظاما فاعلا لتحقيق جودة التعليم العالي، هذا بالإضافة إلى أن جامعة القدس تركز على ضمان جودة مدخلاتها المختلفة في حين لا تركز على ضمان عملياتها ومخرجاتها، في نهاية الدراسة تم التوصية بالتحسين المكثف لمشروع تطبيق نظام ضمان الجودة مع إبراز ضرورته لكل الأطراف ذات المصلحة، ونشر ثقافة ضمان الجودة على مستوى المؤسسة وبصورة مستمرة كإصدار مجلة دورية تعنى بضمان جودة التعليم العالي وفتح تخصصات في هذا المجال.

ثانيا: دراسة زين الدين بروش ويوسف بركان

قدمت سنة 2012 معنونة بمشروع تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر، هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية ضمان الجودة بمؤسسات التعليم العالي بالجزائر، بإعطاء نظرة عن الديناميكية الحالية والإجراءات المتخذة من طرف وزارة التعليم العالي من أجل تطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية وكذا التوقع بآفاقه مع التركيز على المعوقات، تمت هذه الدراسة باستخدامها للمنهج الوصفي التحليلي واستخدم الباحثان أداتي الاستبانة والمقابلة؛ كما خلصت الدراسة إلى العديد من النتائج من بينها: غياب ثقافة الجودة في التعليم العالي، قلة مستوى تكوين وتدريب القائمين عليها، عدم توافر الإمكانيات المادية والتنظيمية التي تمكن من التعامل بفعالية مع نظام المعلومات، ومقاومة بعض الأطراف الداخلية لتطبيق نظام ضمان الجودة تعد من أهم معوقات تطبيقه، في نهاية الدراسة تم التوصية بضرورة رسم وإعداد سياسة تطبيق نظام ضمان الجودة وتوثيقها لتسهيل

مهام مسؤولي ضمان الجودة، وضرورة هيكلة خلية ضمان الجودة على مستوى المؤسسة وتوفير الوسائل اللازمة لها.

ثالثا: دراسة ويستر هجدن

قدمت سنة 2002 معنونة بجودة التعليم الجامعي، هدفت إلى عقد مقارنة بين أنظمة ضمان الجودة في نظم التعليم العالي في بعض الدول الأوروبية، وذلك من خلال توضيح أوجه الشبه والاختلاف بين نظام ضمان الجودة في التعليم العالي العام والتعليم العالي الخاص، وكيفية تفعيل الجودة في بعض المناطق الأوروبية مثل غرب أوروبا وشرقها ووسطها مع توضيح أثر الاتجاه الأوروبي وسياسات الدول المختلفة على نظام التعليم، كما تعرضت الدراسة لنظام ضمان الجودة في الولايات المتحدة الأمريكية وأسس ومراحل تطبيقه، وأوجه الشبه والاختلاف مع النموذج الأوروبي، تمت هذه الدراسة باستخدامها للمنهج الوصفي معتمدة الاستبانة كأداة لإجراء الدراسة الميدانية؛ في نهاية الدراسة تم التوصية بضرورة الاستفادة من خبرات الدول الأخرى في الاعتماد وضمان الجودة وذلك لتحقيق جودة لتعليم العالي وأبرز توصيات الدراسة وضع آلية واضحة وفاعلة لتوزيع الفرص لمشاركة أعضاء هيئة التدريس في المؤتمرات العالمية لجميع التخصصات والتدريب الدوري للوصف الوظيفي في ضوء المستجدات وعمليات التطوير والتطور.

المطلب الثاني: دراسات تناولت التعليم العالي الرقمي

من بين الدراسات التي تناولت متغير التعليم العالي الرقمي نذكر ما يأتي.

أولا: دراسة محمد أحميداتو

قدمت سنة 2020 معنونة بسياسة الرقمنة في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية، السياسية والاقتصادية _كلية الحقوق_جامعة الجزائر 1؛

هدفت الدراسة للتعرف على رقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي وأهميتها في "إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013" ؛ كما **خلصت هذه الدراسة** إلى العديد من النتائج من بينها:

- إستراتيجية "الجزائر الإلكترونية 2013" تضمنت مجموعة من الإجراءات من طبيعة مختلفة تخص كل القطاعات من بينها قطاع التعليم العالي والبحث العلمي؛
- قطاع التعليم العالي والبحث العلمي مكلف بتطوير الكفاءات البشرية والبحث والتطوير في مجال الرقمنة، بالإضافة إلى التعليم والتكوين العاليين في هذا المجال؛

- الاستراتيجية مقسمة إلى محورين رئيسيين: تطوير الكفاءات البشرية والبحث والتطوير والابتكار، وتضم 28 عملية محددة؛
- الجزائر وضعت إطارًا تشريعيًا للرقمنة في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، بما في ذلك القوانين التوجيهية للتعليم العالي والبحث العلمي؛
- يشرف وزير القطاع بصفته كسلطة وصاية إدارية على مؤسسات جامعية ومراكز بحث علمي، وتشارك مؤسسات التعليم والتكوين العالي التابعة لوزارة البريد والمواصلات في التكوين في مجال الرقمنة؛
- قطاع التعليم العالي والبحث العلمي ينفذ استراتيجية متكاملة ومحددة بوضوح الأهداف ومجهزة بالأدوات الضرورية لتطبيقها.

ثانيا: دراسة حالسي أميمة رشا ومبارك بوشعالة وسام

قدمت سنة 2023 معنونة بدور الرقمنة في عصرنة قطاع التعليم العالي: منصة بروغرس نموذجا_مذكرة ماستر في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة قالمة_، **هدفت هذه الدراسة:** إلي التركيز على دور الرقمنة في تحديث قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، من خلال استكشاف واقع استخدام التكنولوجيا الرقمية في الجامعات الجزائرية والجهود المبذولة في هذا السياق، مع التركيز على منصة "بروغرس". كما خلصت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج من بينها:

- الرقمنة تعزز التواصل والتفاعل بين الطلاب والأساتذة عبر المنصات الرقمية، مما يسهل تبادل المعلومات وتنظيمها؛
- توفر الرقمنة الوقت والجهد للطلاب والأساتذة، حيث يمكن الوصول إلى الموارد الرقمية عبر الإنترنت في أي وقت ومن أي مكان؛
- تعمل التقنيات الحديثة على تحسين الوصول وتكافؤ الفرص للطلاب والأساتذة من خلفيات مختلفة وذوي الاحتياجات الخاصة؛
- الاستخدام المتقدم للتكنولوجيا الرقمية في قطاع التعليم العالي يعزز الإنتاجية ويوفر الوقت في إدارة العمليات والتسويق والتخطيط؛
- تسهم الرقمنة في تحسين جودة وكفاءة التعلم والتدريس في قطاع التعليم العالي، وتعزز قدرات الطلاب والأساتذة، مما يرفع مستوى التعليم بشكل عام في الجزائر.

في نهاية الدراسة تم **التوصية بـ:**

- ضرورة توفير البنية التحتية التقنية اللازمة لتطوير الرقمنة في التعليم العالي، بما في ذلك خدمة توفير الأنترنت عالية السرعة والأجهزة اللازمة للأساتذة والطالب؛

- يجب تكوين الأساتذة على استخدام التقنيات الحديثة وتطوير مهاراتهم في استخدام الأدوات الرقمية في التعليم؛
- يجب تطوير التعليم الإلكتروني في الجامعات والكليات لما له من توفير الوقت والجهد للطالب وزيادة الوصول والتكافؤ في الفرص للتعليم؛
- ضرورة الاهتمام بحماية البيانات والخصوصية في استخدام التقنيات الرقمية في التعليم العالي، وتحفيز العمل على تحسين وتطوير هذه التقنيات لتلبية احتياجات التعليم العالي في المستقبل.

ثالثا: دراسة بريزة بوزعـيب

قدمت سنة 2022 معنونة بالرقمنة ودورها في عصرنة التعليم العالي في الجزائر _مجلة جودة الخدمات العمومية، جامعة سكيكدة، الجزائر_، **هدفت الدراسة** إلى رقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي وأهم الإجراءات والتدابير المتخذة من قبل الوزارة الوصية في سبيل تحقيق ذلك

كما **خلصت هذه الدراسة** إلى العديد من النتائج من بينها:

- تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دورا كبيرا في تطوير العملية التعليمية وتحسين جودتها وتحقيق التنمية المستدامة للمجتمع، كما أنها توفر الكثير من الجهد والوقت؛
- السبب وراء مشروعات الرقمنة هو إنتاج منتج رقمي جيد في ظل حدود التكلفة والإمكانيات التقنية وتوافر القوى العاملة؛
- سهرت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي على تأطير عملية الرقمنة بصورة تغطي جميع المجالات التي يشمل عليها القطاع سواء الإدارية أو البيداغوجية.

في نهاية الدراسة تم **التوصية** بتعزيز الجهود والاستراتيجيات البناءة لتفعيل البرامج والآليات، بهدف تعزيز التطور في هذا القطاع وتحسين فعالية وظائفه.

المطلب الثالث: دراسات تناولت ضمان جودة التعليم العالي الرقمي

من أكبر الصعوبات التي واجهتنا في هذه المذكرة هو قلة الدراسات التي تناولت متغير ضمان جودة التعليم العالي، والدراسة الوحيدة التي وجدناه نقدم لمحة عنها في الأسطر الموالية.

دراسة François Staring, Mark Brown, Paul Bacsich, Dirk Ifenthaler؛ قدمت سنة 2022 بعنوان "Digital higher education: Emerging quality standards, practices and supports"، أي التعليم العالي الرقمي: معايير الجودة الناشئة، الممارسات والدعم، وهي ورقة عمل رقم 281 من منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD) بالاستناد إلى المساهمات الخبيرة التي أعدها البروفيسور مارك براون (جامعة مدينة دبلن)، الدكتور بول باكسيش (DualVersity) والدكتور ديرك إيفينتالر (جامعة

مانهايم)، **تناولت هذه الورقة** كيفية استجابة وكالات ضمان الجودة ومؤسسات التعليم العالي عبر منظمة التعاون الاقتصادي والتنميةEHEA والتحدي المتمثل في ضمان جودة التعليم العالي الرقمي، وكذلك كيف يمكن للسلطات العامة دعم المؤسسات لتحسين جودة توفيرها الرقمي؛

خلصت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج من بينها:

- استعراض النصائح والإرشادات المقدمة من قبل المنظمات الدولية والإقليمية لضمان الجودة؛
- تحليل المعايير والمؤشرات للتعليم العالي الرقمي التي وضعتها وكالات ضمان الجودة؛
- تحديد الاتجاهات وأفضل الممارسات من مؤسسات التعليم العالي لإدارة جودة البرامج الدراسية الرقمية؛
- مناقشة كيف يمكن للسلطات العامة دعم المؤسسات لتعزيز سياساتها وعمليات إدارة الجودة الداخلية للتعليم والتعلم الرقمي.

في نهاية الدراسة **تم التوصية بـ:**

- دمج اعتبارات محددة للتعليم الرقمي في نشاط ضمان الجودة؛
- تعزيز خبرة التعليم الرقمي لفرق المراجعة الخارجية؛
- دمج اعتبارات محددة للتعليم الرقمي في نشاط تحسين الجودة.

المبحث الرابع: تحليل مضمون مقابلة حول واقع ضمان جودة التعليم العالي الرقمي بجامعة المدية

تقوم البحوث العلمية على مجموعة من الخطوات والقواعد العامة التي تتلاءم مع طبيعة هذا البحث، والتي تمنح الباحث إمكانية القيام بالتحليل العلمي والموضوعي للمعطيات التي تم جمعها من ميدان البحث؛ إن نوعية البيانات المراد جمعها وطبيعة الدراسة نفسها ألزمتنا استعمال أداة الدراسة التطبيقية المعتمدة والمتمثلة في المقابلة.

المطلب الأول: ماهية المقابلة

تعتبر المقابلة في البحث العلمي وسيلة أو طريقة لجمع المعلومات والبيانات، كونها علاقة فنية بين الباحث وعينة البحث يسودها الارتياح والثقة المتبادلة بهدف جمع المعلومات التي تساعد على تفسير وحل المشكلات.

أولا: تعريف المقابلة

لغة المقابلة تعني المواجهة، يقال: قابله: لقيه بوجهه، والشيء بالشيء عارضه، وقابل الكتاب؛ واصطلاحا هي حوار لفظي مباشر هادف وواعي يتم بين شخصين (باحث ومبحوث) أو بين شخص

(باحث) ومجموعة من الأشخاص، بغرض الحصول على معلومات دقيقة يتعذر الحصول عليها بالأدوات أو التقنيات الأخرى، ويتم تقييده بالكتابة أو التسجيل الصوتي أو المرئي؛ كما عرفت كذلك بأنها تقنية من التقنيات التي تستهدف البحث عن المعلومة والتحري عن الحقيقة، بغرض الحصول على حقائق ومواقف أو سلوك أو معتقدات أو اتجاهات يحتاج إلى تجميعها في ضوء أهداف بحثه من أجل فهم أوضح للظاهرة المبحوثة في جميع أبعادها ومؤشراتها[1].

ثانيا: خطوات إجراء المقابلة

تمثلت خطوات إجراء المقابلة في النقاط الآتية:

1_ تحديد الهدف أو الغرض من إجراء المقابلة: من خلال اعتمادنا على المقابلة نريد التعرف على واقع ممارسة مبادئ ضمان جودة التعليم العالي الرقمي بجامعة المدية، ولعمل ذلك اتصلنا بالمسؤولين عن مكتبي خلية ضمان الجودة والإستراتيجية الرقمية بالجامعة، بغية التعرف على حقائق ممارسة ضمان جودة التعليم الرقمي، انطلاقا من تعريف هذه الأهداف للأشخاص الذين سنجري معهم المقابلة، ومن ثم مناقشة المعلومات المتحصل عليها.

2_ الإعداد المسبق لإجراء المقابلة: قبل إعداد استمارة المقابلة بما تحتويه من أسئلة قمنا بالخطوات الآتية:

2_1_ تحديد الأشخاص المعنيين بالمقابلة أو الجهات المشمولة بالمقابلة: والمتمثلين في: مسؤول مصالح ضمان الجودة ورئيس مكتب الاستراتيجية الرقمية بالجامعة كونهم الأشخاص والجهات التي لديها المعلومات الكافية والوافية حول ضمان الجودة، وهم الأشخاص:

- الأستاذة عباسي سعاد: مسؤولة خلية ضمان الجودة بجامعة المدية؛
- الأستاذ رحيم: مسؤول مكتب الإستراتيجية الرقمية تابع للمصالح المشتركة بجامعة المدية.

2_2_ تحديد وإعداد قائمة الأسئلة والاستفسارات وصياغتها بوضوح ودقة، إذ شملت 39 سؤالا مقسمة على ثلاثة أجزاء.

2_3_ تحديد وقت ومكان المقابلة: بعد أخذ الموافقة على إجراء تربص ميداني بمصلحتن، تم الاتفاق على إجراء المقابلة في خلية ضمان الجودة يوم الأحد 02 جوان 2024، وفي مكتب الإستراتيجية الرقمية يوم الثلاثاء 28 ماي 2024 على الساعة 10 صباحا، وتم الإتفاق على هذا الوقت بما يتناسب مع ظروف المبحوثين والتزاماتهم.

[1] أحمد نقي، المقابلة: الماهية، الأهمية، الاهداف، الأنواع، أفانين الخطاب، المجلد1، العدد2، 2021، ص 86.

3_ تنفيذ وإجراء المقابلة: بغية إثارة اهتمام وتعاون المبحوثين حرصنا على الالتزام بشروط المقابلة والمتمثلة في:

- إيجاد الجو المناسب للحوار من حيث إيجاد المظهر اللائق للباحث واختيار العبارات المناسبة للمقابلة؛
- أخذ رأي المبحوثين من أجل اختيار الوقت المحدد والمناسب لهم من أجل جمع المعلومات بشكل لبق؛
- التحدث بشكل مسموع وعبارات واضحة؛
- بالرغم من أن المقابلة كانت تخص شخصا واحدا إلا أنه تم التوجه إلى بعض المكاتب للحصول على المعلومات اللازمة؛
- تجنبنا مقاطعة المبحوثين أثناء تحدثهم أو إعطاءهم الانطباع بأن أجوبتهم غير صحيحة، بل تركنا لهم الوقت الكافي لإكمال إجاباتهم والطلب منهم توضيحها وإعطاء أمثلة وما شابه ذلك.

4_ تسجيل وتدوين المعلومات: وذلك باتباع الخطوات الآتية.

- الخطوة الأولى: قمنا بإعداد أسئلة المقابلة بناءا على الأهداف السابقة الذكر والتي يمكن قياس مدى تحقق كل واحد منها بواسطة عدد من الأسئلة، ونظرا لقلة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع فقد إعتمادا في صياغة أسئلة المقابلة على ما جاء في الجانب النظري وملاحظتنا لواقع ممارسة العملية التعليمية الرقمية بالجامعة.
- الخطوة الثانية: تصميم دليل المقابلة وهو استمارة تضم جميع الأسئلة التي سوف توجه للمبحوث سواء كانت محددة أو شبه محددة أو غير محددة إطلاقاَ(أنظر الملحق رقم 01).
- الخطوة الثالثة: الدراسة الأولية، لكي نتأكد أن الدليل أصبح صالحاً للتطبيق قمنا بتقديمه للمبحوثين ومنحهم فترة زمنية حددت بأسبوع من أجل معرفة آرائهم حول طبيعة الأسئلة ووضوحها ومحاولة قياسها لمضمون جودة التعليم العالي الرقمي.
- الخطوة الرابعة: إجراء المقابلة: بعد أن قمنا بالإجراءات السابقة بدأنا بإجراء المقابلتين مع كل مبحوث على حد ساعياً لخلق جو ودي يعين الطرفين على تفهم بعض ومما ساعدنا على ذلك:
  - تهيئة المكان والزمان الملائمين للمبحوثين؛
  - طمأنه المقابل بأن المعلومات تستخدم في غرض البحث العلمي مع معلومات سيدلي بها غيره وتحلل جميعها؛

- اهتمام المبحوثين بالموضوع ومحاولتهما المساعدة قدر الإمكان للحصول على جميع العلومات؛
- أخذ موافقة المبحوثين بما سنستخدمه لتسجيل المعلومات سواء كتابياً أو آلياً.

وبالنسبة لتسجيل المقابلة فالأسئلة المحددة بدقة والإجابات عليها قصيرة قمنا بكتابة هذه الإجابات على الدليل في الفراغات الذي كنا قد خصصناه لذلك؛ أما بالنسبة للأسئلة شبه محددة أو غير محددة فقمنا بكتابتها في ورقة خاصة، مع كتابة السؤال في الصفحة التي تحمل الإجابة لكي لا يقع خلط في الإجابات؛ بعد ذلك قمنا بإعادة ضبط الإجابات وتفصيلها وتنظيمها لتحقيق الغرض التي تسعى إليه المقابلة دون تأويل وتحوير للإجابات.

المطلب الثاني: تحليل الأسئلة المتعلقة بالتخطيط لعمليات ضمان جودة التعليم الرقمي بجامعة المدية

للتعرف على وضع مجموعة الافتراضات حول الوضع المستقبلي والأهداف المطلوب الوصول إلى تحقيقها خلال فترة زمنية محددة بخصوص تطبيق ضمان جودة التعليم العالي الرقمي بالجامعة، خصصنا في المقابلة تسعة أسئلة للحكم على ذلك.

أولا: استراتيجية الرقمنة والابتكار بجامعة المدية

ضمنا في المقابلة 13 سؤالا نهدف من ورائها التعرف على أساسيات استراتيجية الرقمنة بجامعة المدية.

1_ تحليل السؤال الأول: قمنا بصياغة السؤال الأول على النحو الآتي: هل تقوم الخلية بإجراء تقييم داخلي لضمان تحقيق الجودة للجامعة؟

أجابت مسؤولة خلية ضمان الجودة عن هذا السؤال بـ "نعم، يوجد مخطط يتم إتباعه لتحقيق الجودة للجامعة من قبل الوزارة وطبق من طرف اللجنة".

تم ذلك فعلا بعد الإعلان رسميا عن انطلاق عملية التقييم الذاتي يوم 15 جانفي 2017.

2_ تحليل السؤال الثاني: قمنا بصياغة السؤال الثاني على النحو الآتي: ما هي المعايير الوطنية لضمان الجودة الداخلية التي تنطبق على الجامعة؟

أجابت مسؤولة خلية ضمان الجودة بـ: " بناءا على المرجع الوطني لضمان جودة التعليم العالي (07 مجالات).

إذ يعد هذا المرجع أساس عملية الجودة والتقييم في مؤسسة التعليم العالي الجزائرية، والذي يتضمن مجموعة من المعايير، والتي تقابلها مجموعة من المؤشرات من أجل قياس مدى تطبيقها في أرض الميدان. يحتوي هذا المرجع على 07 ميادين ولكل ميدان له مجالات و تتمثل هذه الميادين فيما يلي:

ميدان التكوين، ميدان البحث العلمي، ميدان الحكامة، ميدان الحياة الجامعية، ميدان الهياكل القاعدية، ميدان العلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي، وميدان التعاون.

3_ تحليل السؤال الثالث: قمنا بصياغة السؤال الثالث على النحو الآتي: كيف يتم تشغيل أنظمة ضمان الجودة هل من خلال ضمان الجودة المركزي، أو من خلال أنظمة ضمان الجودة الجماعية، أو من خلال أنظمة ضمان الجودة المتفرقة؟

أجابت مسؤولة خلية ضمان الجودة بـ: "مسؤول خلية ضمان الجودة في الجامعة ويتقاسم العمل مع ممثلي خلية ضمان الجودة لكل كلية في الجامعة ووجود أعضاء فرعيين".

بناءا على ما ورد في إجابتها نلاحظ أن تشغيل أنظمة ضمان الجودة يتم من خلال أنظمة ضمان الجودة المتفرقة أين يتم تقاسم مسؤولية ضمان الجودة عبر وحدات الإدارة المختلفة.

4_ تحليل السؤال الرابع: قمنا بصياغة السؤال الرابع على النحو الآتي: هل تقوم الخلية بنشر معايير ضمان الجودة أو أفضل الممارسات أو المعايير الفرعية، ومؤشرات الأداء لمجالات ضمان الجودة الهامة (للطلاب، الموظفين والطلبة)؟

أجابت مسؤولة خلية ضمان الجودة بـ: "تقوم الخلية بالعملية بشكل مستمر عبر الصفحة الرسمية للجامعة و صفحة Facebook، وعن طريق النشاطات التحسيسية والإعلامية داخل وخارج الجامعة".

بناءا على ما ورد في إجابتها نلاحظ أن هناك حرص في نشر ثقافة الجودة لدى جميع أطراف العملية التعليمية هذا من جهة، ومن جهة ثانية حرصها على أن تقوم بعملها بشفافية.

5_ تحليل السؤال الخامس: قمنا بصياغة السؤال الخامس على النحو الآتي: هل تمت الإشارة إلى "التعلم الإلكتروني" أو "الرقمي" أو ""عبر الإنترنت (بالكامل)" أو "الهجين" أو "عن بعد" في المعايير التي تطبقها هيئات ضمان الجودة؟

أجابت مسؤولة ضمان الجودة بـ: نعم.

بناءا على ما ورد في إجابتها نلاحظ عدم وجود معايير معتمدة من قبل هيئة ضمان الجودة تتضمن مجموعة شاملة من الاعتبارات المتعلقة بالتعلم والتعليم الرقمي.

6_ تحليل السؤال السادس: قمنا بصياغة السؤال السادس على النحو الآتي: هل التعلم عبر الإنترنت والمدمج جزء من رؤية الجامعة؟

أجابت مسؤولة خلية ضمان الجودة بـ: نعم.

بناءا على ما ورد في إجابتها نلاحظ حرص الوزارة والقيادات على مستوى الجامعة على التجسيد الفعلي والاهتمام الكبير بالرقمنة.

7_ تحليل السؤال السابع: قمنا بصياغة السؤال السابع على النحو الآتي: هل يتوفر بالجامعة منصب إداري رئيسي أو وحدة مخصصة لإدارة التعلم عبر الإنترنت والمدمج من وجهة تعليمية؟

أجابت مسؤولة خلية ضمان الجودة: نعم.

لأن هذا من المتطلبات الضرورية والأساسية لتجسيد الرقمنة.

8_ تحليل السؤال الثامن: قمنا بصياغة السؤال الثامن على النحو الآتي: هل تقوم الجامعة بتطوير استراتيجية مستقلة أو مدمجة للرقمنة؟

أجابت مسؤولة خلية ضمان الجودة بـ: هي تسهر على ذلك.

ما يدل على وجود نية وتخطيط مستقبلي لإدخال الرقمنة وتفعيلها بكل ممارسات، مكونات ومكاتب الجامعة.

تأسيسا على ما سبق فإن خلية ضمان الجودة بجامعة المدية تحرص على القيام بمهمة التقويم الذاتي ضمانا لتحقيق الجودة التقليدي، ويتم هذا العمل بشكل جماعي؛ والأمر اللافت للنظر هو قيامها بنشر أهم إنجازاتها في شكل رقمي، كخطوة أولى نحن تطبيق ضمان جودة التعليم العالي الرقمي؛ كما نلاحظ عدم وجود نهج لضمان جودة التعليم العالي الرقمي بجامعة المدية، إذ أن المعايير المعتمدة من قبل هيئة ضمان الجودة لا تتضمن مجموعة شاملة من الاعتبارات المتعلقة بالتعلم والتعليم الرقمي، كما أنه لا يوجد دليل على أن الوكالة المعنية بضمان الجودة قد وضعت توجيهات محددة حول كيفية تنفيذ المعايير في الإعدادات الرقمية، وهذا سيتفعل أكثر مستقبلا خصوصا بعد القرار رقم 1242 المؤرخ في 22 سبتمبر 2022 والمتضمن إنشاء اللجنة القطاعية لإرساء التعليم عن بعد في مؤسسات التعليم العالي ومتابعته، تتولى هذه اللجنة متابعة إرساء التعليم عن بعد ف مؤسسات التعليم العالي وتقييمه[1].

ثانيا: الثقافة المؤسسة المرتكزة على الرقمنة، الابتكار والتعاون

خصصنا السؤال التاسع في المقابلة للتعرف على وجود ثقافة مرتكزة على الرقمنة بجامعة المدية من عدمه؛ إذ قمنا بصياغة هذا السؤال على النحو الآتي: هل تشارك الخلية في تحليل مواضيعي مستقل على المستوى الوطني و/أو الدولي من أجل تزويد المؤسسات بالإرشادات وأفضل الممارسات بشأن التعلم الرقمي عالي الجودة؟

[1] المادة 2، القرار 1242 المؤرخ في 22 سبتمبر، المتضمن إنشاء اللجنة القطاعية لإرساء التعليم عن بعد في مؤسسات التعليم العالي ومتابعته.

أجابت مسؤولة خلية ضمان الجودة بـ: نعم، الخلية تقف على نقاط القوة والضعف في الجامعة وتعمل على تقديم الاقتراحات والمشاريع، والمشاركة في الإنجاز.

بناءا على ما ورد في إجابتها نلمس حرص الخلية على تشجيع هيئة التدريس والإدارة على التعاون في المسائل ذات الصلة بالجودة.

ثالثا: البنية التحتية للتعليم الرقمي

ضمنا في المقابلة أربعة أسئلة نهدف من ورائها التعرف على وجود بنية تحتية للتعليم الرقمي بجامعة المدية.

1- تحليل السؤال العاشر: قمنا بصياغة السؤال العاشر على النحو الآتي: هل البنية التحتية والموارد التي تتوفر عليها الجامعة كافية لدعم التعلم المدمج عالي الجودة ؟ وهل يتم رصدها وتقييمها بشكل روتيني؟

أجابت مسؤولة خلية ضمان الجودة بـ: نظرا لتزايد عدد الطلبة وفتح تخصصات جديدة فإن الجامعة بحاجة مستمرة إلى الهياكل والإمكانيات المادية لتغطية حاجات التكوين، خاصة أن الجامعة ستضاف إليها ابتداء من السنة القادمة كلية الطب.

2_ تحليل السؤال الحادي عشر: قمنا بصياغة السؤال الحادي عشر على النحو الآتي: هل أتيحت لكم فرصة للمشاركة في التدريب (عبر الإنترنت) والتعلم من الأقران لتعزيز قدراتكم في مجال التعليم الرقمي الجيد؟

أجابت مسؤولة خلية ضمان الجودة بـ:" لا توجد مشاركة خاصة بالكلية وإنما مشاركة فردية فقط".

بناءا على ما ورد في إجابتها نلاحظ أن هذا لا يدعم التعلم والتدريس والتقييم بجودة وشمولية.

3_ تحليل السؤال الثاني عشر: قمنا بصياغة السؤال الثاني عشر على النحو الآتي: هل لديكم إحصائيات عن عدد ساعات التدريس التي تتم عبر الإنترنت(فقط)؟

أجابت مسؤولة خلية ضمان الجودة بـ: "نعم".

إذ نجد في كل التخصصات الموجودة على مستوى كليات الجامعة يوجد في كل سداسي مقياس يدرس عن بعد، حصة واحدة في الأسبوع بمدة زمنية تقدر بساعة ونصف.

4_ تحليل السؤال الثالث عشر: قمنا بصياغة السؤال الثالث عشر على النحو الآتي: هل يتوفر موقع الجامعة الالكتروني على جدول أسبوعي مفصل للأنشطة عبر الإنترنت؟

أجاب مسؤول مكتب الإستراتيجية الرقمية بـ: نعم.

وخلال هذا الموسم الجامعي أصبح يوضع أيضا على منصة بروغراس.

المطلب الثالث: تحليل أسئلة حول تنفيذ عمليات ضمان جودة التعليم الرقمي بجامعة المدية

للتعرف على واقع إنجاز الأهداف المطلوب الوصول إلى تحقيقها بخصوص تطبيق ضمان جودة التعليم العالي الرقمي بالجامعة والموضوعة سابقا، خصصنا في المقابلة تسعة أسئلة للحكم على ذلك.

أولا: **المحتوى الرقمي للدورة، التصميم، التنفيذ والتقييم**

ضمنا في المقابلة أربعة عشر سؤالا نهدف من ورائهم التعرف على الدورات الرقمية بجامعة المدية من حيث المحتوى، التصميم، التنفيذ والتقييم.

1_ تحليل السؤال الرابع عشر: قمنا بصياغة السؤال الرابع عشر على النحو الآتي: هل تم تصميم المواد الرقمية للسماح بالتفاعل الكافي (من الطالب إلى المحتوى، من الطالب إلى الطالب، ومن الطالب إلى الأستاذ)، وتشجيع المشاركة النشطة، وتوفير الفرص للطلاب للاختبار تطبيق معارفهم ومهاراتهم وكفاءاتهم بشكل منتظم؟

أجابت مسؤولة خلية ضمان الجودة بـ: "تمت العملية، والطاقم المشرف عليها في متابعة مستمرة لأي مشكل يظهر، ولتطوير التقنيات والمنصات الرقمية، ولأجل عصرنة الجامعة".

بناءا على ما ورد في إجابتها نلاحظ أن هناك مرونة في تصميم المواد الرقمية بشكل بغية التحسين المستمر وتحقيق الجودة هذا من جهة، وحرصا على تحقيق التفاعل وتوفير تغذية عكسية من جهة ثانية.

2_ تحليل السؤال الخامس عشر: قمنا بصياغة السؤال الخامس عشر على النحو الآتي: هل تتضمن المناهج الرقمية مواد تعليمية مستقلة تدعم التعلم الذاتي وتكون مصحوبة بملاحظات منتظمة من خلال أنشطة أو اختبارات التقييم الذاتي؟

أجابت مسؤولة خلية ضمان الجودة: نعم موجودة.

فعلى سبيل المثال: في كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية يتم تدريس مقياسي الإعلام الآلي والإنجليزية عن بعد، بطريقة تدعم التعلم الذاتي لكن التقييم فيها يكون حضوريا.

3_ تحليل السؤال السادس عشر: قمنا بصياغة السؤال السادس عشر على النحو الآتي: هل تتم مراجعة مواد المواد الرقمية بما في ذلك نتائج التعلم المقصودة، من قبل خبراء؟ ثم تتم مراجعته وتحديثه وتحسينه؟

أجابت مسؤولة خلية ضمان الجودة بـ: نعم، وهي في طور المتابعة والمراجعة لأجل تحسينها والعملية تختلف حسب الميادين العلمية: الميادين الأكثر متابعة وعصرنة هي الميادين العلمية والتكنولوجيا، بينما ميدان العلوم الإنسانية والاجتماعية، والحقوق والآداب واللغات لا زالت في طور التحديث والعصرنة.

4_ تحليل السؤال السابع عشر: قمنا بصياغة السؤال السابع عشر على النحو الآتي: هل يسهل التنقل في الدورة التدريبية؟ وهل توجد وسائل بديلة للوصول إليها؟

أجابت مسؤولة خلية ضمان الجودة بـ: التدريب يتم حضوريا وعن بعد، وفي أغلب الحالات يكون عن بعد لذا فهو سهل الانجاز.

إذ تتوفر منصة التعليم عن بعد على فيديوهات توضح للطلبة كيفية الولوج إليها، وطريقة استغلالها.

5_ تحليل السؤال الثامن عشر: قمنا بصياغة السؤال الثامن عشر على النحو الآتي: هل تحتوي الوسائط المتعددة على تنسيقات تلبي احتياجات المتعلمين المتنوعين؟

أجابت مسؤولة خلية ضمان الجودة بـ: هي في طور التطوير والتحسين.

6_ تحليل السؤال التاسع عشر: قمنا بصياغة السؤال التاسع عشر على النحو الآتي: هل يسعى المنهج الدراسي لتطوير الكفاءات الرقمية للطلاب؟

أجابت مسؤولة خلية ضمان الجودة بـ: نعم وبكل تأكيد.

فحرصا من وزارة التعليم العالي قامت للجان البداغوجية الوطنية لميادين التكوين فيها ابتداءا من سنة 2020 بارسال دعوات إلى الأساتذة من أجل ضبط المواد والبرامج التعليمية للتماشى مع متطلبات سوق العمل والمتطلبات التي يشهدها العصر الحالي ومن أهمها الرقمنة.

7_ تحليل السؤال العشرون: قمنا بصياغة السؤال العشرون على النحو الآتي: هل تعمل المواد وأساليب الدورة الرقمية على تعزيز التعلم في سياقات الحياة الواقعية؟

أجابت مسؤولة خلية ضمان الجودة: التعليم العالي في حد ذاته يتوجه حاليا نحو ربط الجامعة بالواقع، مع عدم التركيز على التكوين النظري فقط، إنما التكوين الخاص باحتياجات عالم الاقتصاد واحتياجات المجتمع.

وهذا ما يدعم الإجابة على السؤال السابق.

8_ تحليل السؤال الواحد والعشرون: قمنا بصياغة السؤال الواحد والعشرون على النحو الآتي: هل يتم تزويد الطلاب بمعلومات واضحة وحديثة عن المقررات الدراسية بما في ذلك أساليب التعلم والتقييم، ومتطلبات التكنولوجيا والمهارات، والتعلم المتوقع النتائج ؟

أجابت مسؤولة خلية ضمان الجودة بـأنه يتم: عن طريق صفحة مودل و فضاء الطالب، إلى جانب الصفحة الرسمية للجامعة و للكليات يتم تزويد الطلبة بكل المعلومات التي يحتاجونها إلى جانب التبليغ عن طريق الفايسبوك.

9_ تحليل السؤال الثاني والعشرون: قمنا بصياغة السؤال الثاني والعشرون على النحو الآتي: هل توجد مواد مستقبلية ستصبح عبر الإنترنت بدون حضور الطلبة؟

أجاب مسؤول مكتب الإستراتيجية الرقمية بـ: نعم، توجد حاليا ويمكن إضافة مواد أخرى.

10_ تحليل السؤال الثالث والعشرون: قمنا بصياغة السؤال الثالث والعشرون على النحو الآتي: هل يتوفر موقع الجامعة الالكتروني على تعليمات دقيقة لعمل الطلاب عبر الإنترنت(كيف يمكنهم الاستفادة من الدورس)؟؛ وهل هناك وصف واضح لكيفية إجراء التقييم عبر الإنترنت؟

أجاب مسؤول مكتب الإستراتيجية الرقمية بـ: نعم

11_ تحليل السؤال الرابع والعشرون: قمنا بصياغة السؤال الرابع والعشرون على النحو الآتي: هل ممارسات التقييم الإلكتروني تتوافق مع الاعتبارات الأخلاقية والقانونية؟

أجابت مسؤولة خلية ضمان الجودة: التقييم الإلكتروني للمواد المدرسة عن بعد مراقبة من طرف الجامعة والوزارة، ولكل عملية منصة خاصة؛ وهي مقسمة إلى قسمين: قسم تم تطويره محليا وقسم تم تطويره من طرف مصالح الوزارة الوصية، والهدف منها توفير خدمات رقمية لصالح مختلف المتدخلين من أساتذة، طلبة، عمال ومواطنين، حيث تسمح لهؤلاء الحصول على خدمات دون عناء التنقل مما يتيح لهم ربح الوقت، كما مكنت العملية من اقتصاد الجهد والورق.

تتمثل المنصات الموجودة في موقع الجامعة في: منصات خاصة بالطلبة الجدد، منصات خاصة بالأستاذ، منصات خاصة بالطلبة القدامى، منصات خاصة بالموظفين _كل هذه المنصات تابعة للمجال البيداغوجي_، وهناك أيضا منصات خاصة بالموظفين (عمال إدارة وأساتذة): هذه المنصة خاصة بالمنح قصيرة المدى و بالتظاهرات العلمية.

12_ تحليل السؤال الخامس والعشرون: قمنا بصياغة السؤال الخامس والعشرون على النحو الآتي: ما هي الإجراءات المناسبة المتخذة لمنع انتحال الشخصية و/أو الانتحال، وضمان مصادقة المتعلم وتأليف العمل؟

أجابت مسؤولة خلية ضمان الجودة بـ: الهوية محددة مسبقا، وذلك من خلال التعاون الأول بين وزارة التربية والتعليم ووزارة التعليم العالي، وكل ما يخص هوية الطالب والأستاذ والعمال كلها مسجلة في منصات رقمية خاضعة للمراقبة والمتابعة والتحيين.

فجميع لمنصات يتم مراقبتها حتى يتم حمايتها من مخاطر القرصنة، والمسؤول عن ذلك هو مركز الشبكات والرقمنة بجامعة المدية.

13_ تحليل السؤال السادس والعشرون: قمنا بصياغة السؤال السادس والعشرون على النحو الآتي: ما هي الإجراءات الخاصة بذوي الاحتياجات التعليمية الخاصة للحصول على المهارات والموارد اللازمة للمشاركة بنجاح في التقييم الإلكتروني؟

أجابت مسؤولة خلية ضمان الجودة: توجد قاعة للتعليم الخاصة بالمكفوفين، كما يوجد تكفل ملحوظ بذوي الاحتياجات الخاصة من خلال وحدة ذوي الاحتياجات الخاصة بمركز المساعدة النفسية والتي تسهر على الوقوف على مشكلاتهم النفسية والتعليمية، وتبقى العملية في تطور مستمر من قبل الوزارة والجامعة.

14_ تحليل السؤال السابع والعشرون: قمنا بصياغة السؤال السابع والعشرون على النحو الآتي: هل يتم وضع العمليات لتحديد احتياجات الدعم المستمرة للطلاب، وتحديد الطلاب المعرضين لخطر السقوط وبحاجة إلى الدعم في برامج الدراسة عبر الإنترنت والمختلطة (مثل آليات الإنذار المبكر، وجمع وتحليل بيانات تحليلات التعلم من نظام LMS/VLE ونظام معلومات الطلاب)؟

أجابت مسؤولة خلية ضمان الجودة بـ: الجامعة تعتمد حاليا على إبلاغ الطلبة في خطر عن طريق المصالح المعنية في الكليات.

تأسيسا على ما سبق نلاحظ أن العملية مازالت في بداياتها فمازال هناك تحيين وتحسين في المحتوى، طريقة التصميم؛ إلا أن التقييم إلكترونيا فلا يتم تطبيقه إطلاقا على مستوى الجامعة.

ثانيا: الدعم والتحفيز طاقم عمل احترافي تطوير

ضمنا في المقابلة خمسة أسئلة نهدف من ورائهم التعرف على واقع دعم وتحفيز طاقم العمل بجامعة المدية.

1_ تحليل السؤال الثامن والعشرون: قمنا بصياغة السؤال الثامن والعشرون على النحو الآتي: هل تتوفر الجامعة على سياسات وعمليات معمول بها لضمان حماية البيانات لجميع مستخدمي القطاع الرقمي (أساتذة، إداريين وطلبة)؟

أجابت مسؤولة خلية ضمان الجودة بـ: نعم، المصالح المشتركة وخاصة مصلحة الرقمنة.

2_ تحليل السؤال التاسع والعشرون: قمنا بصياغة السؤال التاسع والعشرون على النحو الآتي: هل تتضمن الجامعة على الدعم الفني (مثل مكتب المساعدة الفنية أو الدعم الإداري أو استوديو التسجيل) والدعم التربوي (مثل مصممي الدورات التدريبية عبر الإنترنت)؟

أجابت مسؤولة خلية ضمان الجودة بـ: نعم.

3_ تحليل السؤال الثلاثون: قمنا بصياغة السؤال الثلاثون على النحو الآتي: هل التطوير المهني متاح للموظفين من أجل إدارة البنية التحتية للتعليم الرقمي؟

أجابت مسؤولة خلية ضمان الجودة: هو في برنامج الوزارة ومتاح خاصة لمصالح الرقمنة وللأساتذة.
يتلقى الأستاذ الباحث طبقا للقرار الوزاري 932[1] قبل ممارسة مهامه تكوينا تحضيريا يتعلق أساسا بإكسابه بعض المهارات والمعارف ذات الصلة بمهام التدريس والتي تتمثل أساسا في: تدريس مبادئ التشريع الجامعي؛ مدخل للتعليمية والبيداغوجيا؛ علم النفس التربوي؛ كيفيات تصميم الدروس وإعدادها؛ الاتصال البيداغوجي؛ كيفيات تقييم الطلبة؛ التعليم عن بعد؛ واستعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التدريس. كما ساعد هذا التكوين الأستاذ حديث التوظيف على اكتساب مهارات جديدة حول الأساليب التقنية التي تسمح له بوضع الدرس على الخط، إضافة الى التعرف على ماهية التعلم والتعليم الخليط بين أساليب التعليم الحضوري والالكترونية عن بعد، فضلا عن تعلم العديد من المصطلحات المفتاحية الخاصة بالمتابعة البيداغوجية عن بعد من طرق المرافقة عبر الأنترنت، ادراك قواعد تشكيل المجموعات، طرق التقييم وكذا التعرف على الطريقة الصحيحة لإعداد مخطط الدرس[2].

4_ تحليل السؤال الحادي وثلاثون: قمنا بصياغة السؤال الحادي وثلاثون على النحو الآتي: هل يتم تضمين التطوير المهني للموظفين في تقييمات الموظفين؟

أجابت مسؤولة خلية ضمان الجودة بـ: نعم، مثال على ذلك: تقديم نقاط أعلى في ملفات التربص قصير المدى للوحدات المدرسة عن طريق الرقمنة مقارنة بالتدريس الحضوري، ونقاط أعلى في ملفات الترقية.

5_ تحليل السؤال الثاني وثلاثون: قمنا بصياغة السؤال الثاني وثلاثون على النحو الآتي: هل توجد سياسات وعمليات لدعم وتحفيز الموظفين على المشاركة في التطوير المهني لمهاراتهم وممارساتهم الرقمية بالجامعة؟

أجابت مسؤولة خلية ضمان الجودة بـ: نعم.

[1] المادة 04، القرار رقم 932 المؤرخ في 20 جويلية 2016، كيفيات تنظيم المرافقة البيداغوجية للأستاذ الباحث حديث التوظيف.

[2] تلمساني حنان، بوقطاية سلمى، تكوين الأساتذة الجامعيين حديثي التوظيف في تكنولوجيات الاعلام والاتصال وممارسة التعليم كآلية لتحسين جودة العملية التعليمية والبحثية داخل مؤسسات التعليم العالي، ورقة بحثية مقدمة إلى المؤتمر الدولي العلمي ضمان جاذبية المؤسسات الجامعية في ظل متطلبات ضمان الجودة ومشروع المؤسسة الجامعية، الجزائر: المركز الجامعي مغنية، 27 جوان 2021.

المطلب الرابع: تحليل أسئلة رصد وجمع التغذية العكسية ومراقبة أداء جودة التعليم الرقمي بجامعة المدية

للتعرف على ردود الأفعال الخاص بالأهداف المرجو تحقيقها والمتعلقة بتطبيق ضمان جودة التعليم العالي الرقمي بالجامعة، خصصنا في المقابلة سبعة أسئلة للحكم على ذلك.

أولا: مراقبة جودة التعلم والتدريس الرقمي

ضمنا في المقابلة ثلاثة أسئلة نهدف من ورائهم التعرف على مراقبة جودة التعلم والتدريس الرقمي بجامعة المدية.

1_ تحليل السؤال الثالث وثلاثون: قمنا بصياغة السؤال الثالث وثلاثون على النحو الآتي: هل يتم تنظيم اجتماعات غير رسمية منتظمة على مستوى الجامعة أو الكلية أو القسم من خلال دعوة مفتوحة يتم إرسالها عبر البريد الإلكتروني إلى جميع الموظفين في الجامعة، و/أو يتم الإعلان عنها في أجندة فعاليات الجامعة وهي مفتوحة لمشاركة الطلاب من أجل صياغة أهداف الجودة للتعليم والتعلم الرقمي بشكل مشترك؟

أجابت مسؤولة خلية ضمان الجودة بـ: نعم، وبشكل دائم.

2_ تحليل السؤال الرابع وثلاثون: قمنا بصياغة السؤال الرابع وثلاثون على النحو الآتي: هل تقوم الجامعة بتوصيل سياسات وعمليات التقييم الإلكتروني للطلاب وطاقم العمل بشكل واضح؟

أجابت مسؤولة خلية ضمان الجودة بـ: هي في طور العصرنة، والوزارة أنشأت خلايا لأجل هذا الهدف لتجسيده بشكل شامل عبر جميع التخصصات لأنه حاليا أكثر تطورا في كليات العلوم والتكنولوجيا والطب.

3_ تحليل السؤال الخامس وثلاثون: قمنا بصياغة السؤال الخامس وثلاثون على النحو الآتي: هل أجري مسح على مستوى الجامعة لجمع آراء الطلاب وتجاربهم عن التعليم عن بعد؟ هل هذا من ضمن الأعمال المستقبلية؟

أجابت مسؤولة خلية ضمان الجودة بـ: مبرمج في سبتمبر 2024.

ثانيا: تعزيز ممارسات جمع الملاحظات والمراقبة

ضمنا في المقابلة أربعة أسئلة نهدف من ورائهم التعرف على ممارسة جمع الملاحظة والمراقبة بجامعة المدية.

1_ تحليل السؤال السادس وثلاثون: قمنا بصياغة السؤال السادس وثلاثون على النحو الآتي: من يقوم بإجراء تقييم خارجي للجامعة؟

أجابت مسؤولة خلية ضمان الجودة بـ: التقييم الخارجي تقوم به خلية ضمان الجودة بالتعاون مع مختلف مصالح الجامعة.

2_ تحليل السؤال السابع وثلاثون: قمنا بصياغة السؤال السابع وثلاثون على النحو الآتي: هل يوجد نهج محدد لضمان الجودة الخارجية للتعليم العالي الرقمي؟

أجابت مسؤولة خلية ضمان الجودة بـ: التوجه الرقمي لازال حديث في الجزائر، هو مدرج في جميع المجالات 07 للمرجع الوطني لضمان جودة التعليم العالي.

3_ تحليل السؤال الثامن وثلاثون: قمنا بصياغة السؤال الثامن وثلاثون على النحو الآتي: هل استعانت خلية الجودة بخبراء وطنيين ودوليين في مجال التعلم الرقمي لتقييم طلبات الحصول على علامة الجودة للتعليم عن بعد والتعليم الهجين وعلامة جودة الدورة الإلكترونية؟

أجابت مسؤولة خلية ضمان الجودة: ليس بعد، خلية الجودة تعمل مباشرة مع مكتب ضمان الجودة بالوزارة، وهو يسهر على ذلك مستقبلا.

4_ تحليل السؤال التاسع وثلاثون: قمنا بصياغة السؤال التاسع وثلاثون على النحو الآتي: هل هناك منصات وآليات (رقمية) للتبادل ونشر الممارسات الجيدة المبنية على الخبرة والأبحاث في مجال التعليم الرقمي بالجامعة؟

أجابت مسؤولة خلية ضمان الجودة بـ: نعم، وهي منشورة في الصفحة الرئيسية للجامعة وفي موقع الجامعة.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا حيث حاولنا معرفة واقع ممارسة مبادئ ضمان جودة التعليم العالي الرقمي بجامعة المدية.

و لقد خلصنا في هذا الفصل إلى:

- موافقة مسؤولي ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي على وجود تحديات داخلية تدفع مؤسساتهم إلى تطبيق نظام ضمان الجودة خاصة فيما يتعلق بالحاجة إلى تحسين فعالية، كفاءة وحوكمة مؤسسة التعليم العالي؛
- وجود مجموعة من عوامل نجاح تطبيق نظام ضمان الجودة التعليم العالي الرقمي في جامعة المدية؛
- بالنسبة لفعالية النظام الرقمي: وجدنا أن النظام الرقمي المستخدم في الجامعة يختصر على توفر منصة جيدة للتعليم عن بعد، لكن هناك حاجة لتحسينات في البنية التحتية والدعم الفني؛
- فيما يتعلق بالإجراءات الحالية لضمان الجودة تغطي معظم الجوانب الأساسية ولكنها تفتقر إلى المتابعة والتقييم المستمرين؛
- لكن هذا يتم بمواجهات تحديات للتطبيق: تشمل ضعف الاتصال بالإنترنت، قلة التدريب على أدوات التعليم الرقمي، والحاجة إلى تطوير المحتوى الرقمي ليتماشى مع المعايير العالمية.

الخاتمة

ارتبطت إشكالية دراستنا بواقع ممارسة مبادئ ضمان جودة التعليم العالي الرقمي بجامعة المدية، لقد تبين لنا بشكل جلي من خلال ما ورد في هذه الدراسة أن تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر يعد ضرورة حتمية وملحة في ظل الاتجاهات الحالية العالمية، وقد أوضحت الدراسات والدراسة الحالية أن التوجه نحو التطبيق يتطلب تكريس الجهود وإرساء قواعد التغيير وتسطير الخطوط العريضة له من تحديد الأهداف وإنشاء الآليات المناسبة وانتهاج إستراتيجية واضحة تسعى إلى فعالية وكفاءة تطبيق هذا النظام.

نتائج الدراسة:

من خلال دراستنا لموضوع واقع ممارسة ضمان جودة التعليم العالي الرقمي تمكنا من الوصول إلى النتائج التالية:

أولا: النتائج النظرية

- يمكن اعتبار نظام ضمان جودة التعليم العالي بمثابة الأداة التي تعتمدها مؤسسة التعليم العالي لتؤكد لنفسها ولأصحاب المصلحة والفاعلين بأنه تم تحقيق الحد الأدنى من الإلتزام؛
- يلعب ضمان جودة التعليم العالي الرقمي دوراً هاماً في تعزيز سمعة المؤسسات التعليمية؛
- يساعد ضمان جودة التعليم الرقمي على ضمان توافق البرامج التعليمية مع المعايير القومية والدولية المعترف بها؛
- يساعد الطلاب في الحصول على شهادات معترف بها ومقبولة على مستوى العالم؛
- ضمان جودة التعليم العالي الرقمي يهدف إلى تقديم برامج تعليمية عالية الجودة وفعالة من حيث التعليم والتعلم عبر الإنترنت؛
- يهدف إلى تعزيز التواصل بين الطلاب والأساتذة والمعلمين عبر الإنترنت؛
- تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، يمر بثلاث مراحل أساسية ومكملة لبعضها البعض تتمثل في: مرحلة تشكيل سياسة الجودة ومتطلباتها؛ مرحلة ضمان الجودة الداخلية؛ مرحلة ضمان الجودة الخارجية؛
- أن الجودة التعليم الرقمي في وقتنا الحالي أصبحت ضرورية، لما تكسب مؤسسات التعليم العالي وخريجيها ميزة تنافسية، سواء في السوق المحلية أو الدولية؛

- أن عملية ضمان الجودة في التعليم العالي عرفت انتشارا كبيرا في مختلف دول العالم، حيث أصبحت موضوع الساعة.

ثانيا: النتائج التطبيقية

- المرجع الوطني لضمان جودة التعليم العالي يعد أساس عملية الجودة والتقييم في مؤسسة التعليم العالي الجزائرية، والذي يتضمن مجموعة من المعايير، والتي تقابلها مجموعة من المؤشرات من أجل قياس مدى تطبيقها في أرض الميدان؛
- أن تشغيل أنظمة ضمان الجودة يتم من خلال أنظمة ضمان الجودة المتفرقة أين يتم تقاسم مسؤولية ضمان الجودة عبر وحدات الإدارة المختلفة وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى؛
- أن هناك حرص في نشر ثقافة الجودة لدى جميع أطراف العملية التعليمية هذا من جهة، ومن جهة ثانية حرصها على أن تقوم بعملها بشفافية؛
- عدم وجود معايير معتمدة من قبل هيئة ضمان الجودة تتضمن مجموعة شاملة من الاعتبارات المتعلقة بالتعلم والتعليم الرقمي وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية؛
- حرص الوزارة والقيادات على مستوى الجامعة على التجسيد الفعلي والاهتمام الكبير بالرقمنة؛
- إن خلية ضمان الجودة بجامعة المدية تحرص على القيام بمهمة التقويم الذاتي ضمانا لتحقيق الجودة التقليدي، ويتم هذا العمل بشكل جماعي وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة؛
- حرص الخلية على تشجيع هيئة التدريس والإدارة على التعاون في المسائل ذات الصلة بالجودة؛
- أن هناك مرونة في تصميم المواد الرقمية بشكل بغية التحسين المستمر وتحقيق الجودة هذا من جهة، وحرصا على تحقيق التفاعل وتوفير تغذية عكسية من جهة ثانية.

الاقتراحات:

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها نضع جملة من الاقتراحات الآتية:

- التحسين المكثف بمشروع تطبيق نظام ضمان الجودة مع إبراز ضرورته لكل الأطراف ذات المصلحة.
- نشر ثقافة ضمان الجودة على مستوى المؤسسة وبصورة مستمرة كإصدار مجلة دورية تعنى بضمان جودة التعليم العالي وفتح تخصصات في هذا المجال؛
- التزام الإدارة العليا على اختلاف مستوياتها بعملية تطبيق نظام ضمان الجودة ومتابعة مجرياتها؛
- مشاركة أصحاب المصلحة الداخلية والخارجية في إطار حوكمة تأخذ بعين الاعتبار تلبية احتياجات كل الأطراف؛
- ضرورة رسم وإعداد سياسة تطبيق نظام ضمان الجودة وتوثيقها لتسهيل مهام مسؤولي ضمان الجودة.
- ضرورة هيكلة خلية ضمان الجودة على مستوى المؤسسة وتوفير الوسائل اللازمة لها؛

- ضرورة تشكيل خلايا تدعم عملية تطبيق نظام ضمان الجودة على مستوى المؤسسة، نذكر منها: تشكيل خلية تعنى بالربط بين مؤسسة التعليم العالي والمنظمات لزيادة المشاريع التعاونية بينهما وتنظيم تكوينات مستمرة واشراك مؤسسة التعليم العالي في التنمية الجهوية، وتشكيل خلية تعنى باستقبال وتوجيه أصحاب المصلحة وتوفير المعلومات المطلوبة من قبلهم؛
- إجراء دراسة لتقييم جودة التعليم بجامعة المدية من وجهة نظر الطلاب؛
- إجراء دراسة لتقييم جودة العمل الإداري بجامعة المدية؛
- ضرورة وجود معايير معتمدة من قبل هيئة ضمان الجودة تتضمن مجموعة شاملة من الاعتبارات المتعلقة بالتعلم والتعليم الرقمي؛
- ضرورة حرص الوزارة والقيادات على مستوى الجامعة على التجسيد الفعلي والاهتمام الكبير بالرقمنة.
- لابد أن تحرص الخلية على تشجيع هيئة التدريس والإدارة على التعاون في المسائل ذات الصلة بالجودة؛
- ضرورة إضافة مواد تعليمية تكون عبر الإنترنت؛

آفاق الدراسة:

في الأخير نأمل أن نكون قد أحطنا بكل جوانب الموضوع ورفعنا بعض الغموض والالتباس، إلا أنه نترك المجال دائما مفتوح أمام من يريد التعمق والاستمرار من خلال اقتراح المواضيع الآتية للبحث:

- إسهام جودة التعليم العالي الرقمي في تحقيق التميز للجامعة الجزائرية؛
- دور الاعتماد الأكاديمي في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي الرقمي؛
- مدى تطبيق معايير ضمان جودة التعليم العالي الرقمي بجامعات التكوين المتواصل.

قائمة المراجع

أولا: اللغة العربية

أ_ الكتب:

01 حسين عبد اللطيف بعارة، ماجد محمد الخطايبية، الأساليب الإبداعية في التدريس الجامعي، الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، 2002.

02 العبادي هاشم فوزي، إدارة التعليم الجامعي، مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر، الأردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2008.

03 فاروق عبده فليه، اقتصاديات التعليم مبادئ راسخة واتجاهات حديثة، الأردن: دار الميسرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2003.

04 فليح حسن خلف، اقتصاديات التعليم وتخطيطه، الأردن: عالم الكتب الحديث، الطبعة الأولى، 2007.

05 منى محمد، محمد أحمد العجري، استراتيجية (إنجاز) المقترحة للتحول الرقمي بالجامعات المصرية كمنطلق يؤهل كامل الجامعة للاعتماد الأكاديمي المؤسسي، مصر: جامعة الفيوم، 2022.

06 مهدي السامرائي، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الانتاجي والخدمي، الأردن: دار جرير للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2007.

07 وليد سالم محمد الحلفاوي، مستحدثات تكنولوجيا التعليم في عصر المعلوماتية، الأردن: دار الفكر، الطبعة الأولى، 2006.

08 وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، المرجع الوطني لضمان الجودة من منشورات لجنة تطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي، الجزائر، الطبعة الأولى، 2016.

ب_ الأطروحات

09 زرارة سمية، تقييم إصلاحات نظام التعليم العالي من خلال الادماج المهني _دراسة حالة جامعة فرحات عباس سطيف 1، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال والتنمية المستدامة، الجزائر: جامعة سطيف 1، 2022.

10 صليحة رقاد، مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته دراسة ميدانية بمؤسسات

التعليم العالي للشرق الجزائري، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، الجزائر: جامعة سطيف 1، 2014.

ت _ مذكرات ماستر :

11 حلاسي أميمة رشا، مبارك بوشعالة وسام، دور الرقمة في عصرنة قطاع التعليم العالي _منصة بروغرس نموذجا_، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والاتصال، الجزائر: جامعة قالمة،2023.

ث_ المجلات :

12 أحمد نقي، المقابلة: الماهية، الأهمية، الاهداف، الأنواع، أفانين الخطاب، المجلد1، العدد2، 2021.

13 بريزة بوزعيب، الرقمنة ودورها في عصرنة التعليم العالي في الجزائر، مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السوسيولوجة والتنمية الإدارية، المجلد5، العدد2 ،2022.

14 دليل الطلاب الأجانب، وكالة ضمان الجودة بالتعليم العالي، الجزائر، 2005.

15 زهرة ابراهيم محمود، إمكانية الإفادة من جامعتي النخبة هارفارد و طوكيو في تطوير الجامعات المصرية(دراسة مقارنة)، مصر، المجلد 05، العدد 02، 2023.

16 شناف خديجة عبد الحميد المهري، بلخيري مراد محمد البشير الإبراهيمي، معايير ضمان جودة التعليم العالي: عرض لبعض النماذج العالمية، مجلة الدراسات والبحوث الإجتماعية، المجلد 5، العدد 4، 2017.

17 عمار حمامة، جودة الحياة الأكاديمية وعلاقتها بجودة مخرجات التعليم العالي، مجلة العلوم والتربوية، 2020.

18 هاجر زاوي، خالد كواش، جودة التقييم الذاتي لدى خلية ضمان الجودة بجامعة الجزائر3 ودورها في تحسين جودة التعلمي العالي بجامعة حسب تقرير سنة 2017 (في ضوء المرجع الوطني لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، مجلة جديد الاقتصاد، المجلد16، العدد1، 2021.

ج_ المراسيم و القوانين

19 القانون 99/05، المتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي، الجريدة الرسمية الصادرة في 04

أفريل 1999، العدد 24.

20 القرار رقم 167 المؤرخ في 31 ماي 2010.

21 القرار رقم 932 المؤرخ في 20 جويلية 2016، كيفيات تنظيم المرافقة البيداغوجية للأستاذ الباحث حديث التوظيف.

22 القرار 1242 المؤرخ في 22 سبتمبر، المتضمن إنشاء اللجنة القطاعية لإرساء التعليم عن بعد في مؤسسات التعليم العالي ومتابعته.

ح_ الملتقيات :

23 أحلام غربال، شهرزاد بوزيدي، التعليم الإلكتروني كمدخل لضمان جودة التعليم العالي في الجامعة الجزائرية (من خلال إستشراف بعض التجارب الرائدة)، ورقة بحثية مقدمة إلى الملتقى الوطني الأول حول الجودة في مؤسسات التعليم في الجزائر الجامعات الجزائرية في ظل اقتصاد المعرفة وضمان الجودة، الجزائر: جامعة بسكرة، 03-04 ديسمبر 2019.

24 بوطبة مراد، تكوين الأستاذ الجامعي ضرورة لتحقيق الرقمنة وجودة التعليم العالي، ورقة بحثية مقدمة إلى الملتقى الدولي الافتراضي الرقمنة ضمانة لجودة التعليم العالي والبحث العلمي وتحقيق التنمية المستدامة، الجزائر: جامعة بومرداس، 21 -22 فيفري 2021.

25 تلمساني حنان، بوقطاية سلمى، تكوين الأساتذة الجامعيين حديثي التوظيف في تكنولوجيات الاعلام والاتصال وممارسة التعليم كآلية لتحسين جودة العملية التعليمية والبحثية داخل مؤسسات التعليم العالي، ورقة بحثية مقدمة إلى المؤتمر الدولي العلمي ضمان جاذبية المؤسسات الجامعية في ظل متطلبات ضمان الجودة ومشروع المؤسسة الجامعية، الجزائر: المركز الجامعي مغنية، 27 جوان 2021.

26 عمر هارون، دور خلايا ضمان الجودة في ترقية جودة التعليم العالي "جامعة المدية أنموذجا"، ورقة بحثية مقدمة إلى الملتقى الوطني الأول حول الجودة في مؤسسات التعليم في الجزائر الجامعات الجزائرية في ظل اقتصاد المعرفة وضمان الجودة، الجزائر: جامعة بسكرة، 28 و29 جانفي 2020.

ثانيا : المراجع باللغة الأجنبية

A_Book :

27 ENQA , Standars and Guidelines for quality assurance in the European higher education area, European Association for Quality Assurance in Higher Education, Helsinki, Finland, 2005.

28 François Staring, Mark Brown, Paul Bacsich, Dirk Ifenthaler, Digital higher education: Emerging quality standards, practices and supports, 2022, Paris.

29 Harvey, L., Analytic Quality Glossary, Quality Research International, 2022.

30 Insung Jung, Tat Meng Wong, and Tian Belawati, Quality Assurance in Distance Education and E-Learning: Challenges and Solutions from Asia" India Pvt Ltd, 2013.

31 James JF Forest and Philip G Altbach, International handbook of higher education, Springer, 2007.

32 Jisc, Building digital capabilities: The six elements defined, Joint Information Systems Committee (JISC), Bristol, 2022.

33 Jung, I., Quality Assurance in Online, Open, and Distance Education, in Handbook of Open, Distance and Digital Education, Springer Singapore, Singapore, 2022.

34 Kaye Shelton and George Saltsman, Adapting Information and Communication Technologies for effective edcation, Robert Morris University-USA, Hershey-New York, Information Science Reference, 2008.

35 METU, Lifestyle counselling during coronavirus, Budapest Metropolitan University (METU), Budapest, 2021.

36 MUSETTE YASMINE, Assurrance qualité et réaction des acteurs dans l'enseignement superieur en Algérie, These de Doctorat dans Science de Gestion, Algérie: Béjaia.

37 OECD, European Commission and DGES (2022), LMRO Partnership Initiative Enhancing Labour Market Relevance and Outcomes of Higher Education, OECD,

Paris, 2022.

38 Sanjaya Mishra, Quality Assurance in Higher Education: An Introduction, India: National Assessment and Accreditation Council, 2007.

B_Websites

01 TEQSA , Online delivery – key considerations for providers., Tertiary Education Quality and Standard Agency (TEQSA), Melbourne, https://www.teqsa.gov.au/latestnews/publications/ online-delivery-key-considerations-providers (accessed on17 june 2024).

02 AAQ, Institutional accreditation guide, Swiss Agency of Accreditation and Quality Assurance, https://aaq.ch/en/accreditation/institutional-accreditation/ (accessed on17 june 2024).

03 NVAO, Assessment framework for the higher education accreditation system of the Netherlands, https://www.nvao.net/en/publications/assessment-framework-accreditation-system-thenetherlands, 17 june 2024.

04 UKÄw, Öppna nätbaserade kurser (MOOCs) i svensk högskola Redovisning av ett regeringsuppdrag [Massive Open Online Courses (MOOCs) in Swedish Higher Education], Swedish Higher Education Authority (UKÄ), Stockholm, https://sfs.se/wpcontent/uploads /2020/09/rapport-2016-01-26-oppna-natbaserade-kurser-moocutskriftsversion.pdf (accessed on 17 june 2024).