Palestinian Journal for Open Learning & e-Learning No. (21) –May2026
https://journals.qou.edu/index.php/jropenres
E-ISSN: 2074-5656 / P-ISSN: 2520-5692

E-learning practices in Light of International Quality Standards: A Comparative Study Between al-Quds Open University and the British Open University

***Mohammed Ahmad Alagha*[1]**
PhDStudent, Educational Leadership and Education Policies, Al-Quds Open University, Gaza, Palestine,

Orchid No: https://orcid.org/0009-0008-2654-1223

Email: magha@qou.edu

Received: December 25, 2025

Revised: **March 13, 2026**

Accepted: 30/03/2026

***Corresponding Author:** Mohammed Ahmad Alagha
Email: magha@qou.edu

Citation: https://journals.qou.edu/index.php/jropenres

2023©jrresstudy. Graduate Studies & Scientific Research/Al-Quds Open University, Palestine, all rights reserved.

• **Open Access**

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Abstract

Objectives: This study aims to analyze e-learning practices at both Al-Quds Open University in Palestine and the British Open University in the United Kingdom, in light of international quality standards, particularly SCORM and EADTU standards.

Methodology: The study adopts a descriptive, qualitative, comparative approach to reveal the reality of each university and identify the similarities and differences between the two experiences.

Results: The results show that the British Open University possesses a mature system for designing e-content, providing access, offering academic support, and implementing international quality standards. The findings also indicate that Al-Quds Open University makes significant progress in developing its digital platforms, provides a robust technological infrastructure, and offers continuous support to students and faculty members. However, further development remains needed in the areas of e-assessment, periodic quality review, and documentation of digital education policies.

Conclusion: The study proposes enhancing the alignment of practices in open universities with international standards, leveraging the British experience in content design, developing academic support, and integrating digital technologies, thereby contributing to improving the quality of e-learning.

Keywords: E-learning, international quality standards, analysis of e-learning systems, open universities.

ممارسات التعليم الالكتروني في ضوء معايير الجودة العالمية: دراسة مقارنة بين جامعة القدس المفتوحة والجامعة البريطانية المفتوحة

***أ.محمد أحمد الأغا*[1]**

1طالب دكتوراة، القيادة التربوية وسياسات التعليم، كلية العلوم التربوية، جامعة القدس المفتوحة، غزة، فلسطين

المراسل المعتمد : 1أ.محمد أحمد الأغا

الملخص:

الأهداف: تهدف هذه الدراسة إلى تحليل ممارسات التعليم الإلكتروني في كل من جامعة القدس المفتوحة في فلسطين والجامعة البريطانية المفتوحة في المملكة المتحدة، في ضوء معايير الجودة العالمية، ولا سيما معايير (SCORM) ومعايير الرابطة الأوروبية لجامعات التعلم عن بعد (EADTU).

المنهجية: تعتمد الدراسة المنهج الوصفي النوعي المقارن، بهدف الكشف عن واقع كل جامعة، وتحديد أوجه التشابه والاختلاف بين التجربتين.

النتائج: تُظهر النتائج أن الجامعة البريطانية المفتوحة تمتلك منظومة ناضجة في تصميم المحتوى الإلكتروني، وإتاحة الوصول، وتقديم الدعم الأكاديمي، وتطبيق معايير الجودة الدولية. كما تشير النتائج إلى أن جامعة القدس المفتوحة تحقق تقدماً ملحوظاً في تطوير منصاتها الرقمية، وتوفر بنية تقنية قوية، وتقدم دعماً مستمراً للطلبة وأعضاء هيئة التدريس. ومع ذلك، ما زالت هناك حاجة إلى تطوير أعمق في مجالات التقييم الإلكتروني، والمراجعة الدورية للجودة، وتوثيق سياسات التعليم الرقمي.

الخلاصة: تقترح الدراسة تعزيز مواءمة ممارسات الجامعات المفتوحة مع المعايير الدولية، والاستفادة من التجربة البريطانية في تصميم المحتوى، وتطوير الدعم الأكاديمي، وتكامل التقنيات الرقمية، بما يسهم في تحسين جودة التعليم الإلكتروني ودعم فلسفة التعليم المفتوح.

الكلمات الدالة: التعليم الالكتروني، معايير الجودة العالمية، تحليل النظم التعليمية الإلكترونية، الجامعات المفتوحة.

المقدمة

يشهد العالم تحولات جذرية في مختلف مناحي الحياة، كان للتعليم نصيب وافر منها، لا سيما مع التطور المتسارع لتقنيات الاتصال والمعلومات، ففي ظل الثورة الرقمية، برز التعليم الإلكتروني نموذجاً تعليمياً واعداً، يمتلك القدرة على تجاوز الحواجز الجغرافية والزمنية، وتقديم فرص تعليمية مرنة وشاملة، وقد تزايد الاعتماد على هذا النمط التعليمي بشكل لافت، خاصة في سياق التعليم المفتوح، الذي يرتكز على مبدأ إتاحة التعليم للجميع، وتوفير فرص التعلم مدى الحياة.

ويمثل التعليم الالكتروني أمراً ضرورياً في مواجهة التحديات التي يفرضها التطور المعرفي والتكنولوجي، إذ يسهم في تلبية احتياجات الطلبة، وتحقيق التواصل الفعال، وإتاحة الفرص التعليمية لأكبر عدد ممكن من الأفراد، وتنمية مهاراتهم وصقل شخصياتهم، وإعدادهم للحاضر والمستقبل، كما تبرز أهميته في إتاحة فرص التواصل والتعلم لجميع الطلبة دون حواجز مكانية أو زمنية، وفي أي وقت ومن أي مكان (عمرو، 2022).

كما أسهم التعليم الإلكتروني في إحداث تحولات جوهرية في فلسفة التعليم وأساليبه، إذ لم يعد التعلم مقتصراً على التلقي المباشر داخل القاعات الدراسية، بل أصبح يعتمد على بيئات تعلم رقمية تفاعلية توفر مصادر تعليمية متنوعة، وتدعم التعلم الذاتي والتعلم التعاوني، وتعزز دور المتعلم بوصفه محوراً أساسياً في العملية التعليمية، وقد ساعد ذلك المؤسسات التعليمية على توسيع نطاق خدماتها التعليمية وتقديم برامج أكاديمية أكثر مرونة تتناسب مع احتياجات المتعلمين في عصر المعرفة (علي وفتح العليم، 2023).

ويعد التعليم الالكتروني أحد أشكال أو أدوات التعليم المفتوح، والذي يعد بحد ذاته، استجابة للمتغيرات العالمية التي تفرضها مجتمعات المعرفة، إذ لم يعد التعلم مقتصراً على الفئات العمرية المحددة أو الأطر الجغرافية التقليدية، وقد شكل التعليم الإلكتروني الرافعة الأساسية لتجسيد فلسفة التعليم المفتوح على أرض الواقع، من خلال توفير منصات وأدوات تكنولوجية تتيح للطلاب التفاعل مع المحتوى التعليمي والأساتذة والزملاء، بطرق مبتكرة وفعالة (القرموطي، 2024).

ومع التوسع المتزايد في تطبيق التعليم الإلكتروني في مؤسسات التعليم العالي، برزت الحاجة إلى تبني معايير واضحة لضمان جودة هذا النمط التعليمي، إذ تسعى المؤسسات التعليمية إلى تصميم مقررات إلكترونية ذات جودة عالية تراعي الأسس التربوية والتقنية في بناء المحتوى التعليمي وإدارته، وقد طورت العديد من الهيئات الدولية نماذج ومعايير لضمان جودة التعليم الإلكتروني، مثل معايير (SCORM) الخاصة بتصميم المحتوى التعليمي الرقمي، ومعايير الرابطة الأوروبية لجامعات التعلم عن بعد (EADTU) التي تقدم إطاراً متكاملاً لتطوير جودة التعليم المفتوح والتعليم عن بعد (بنطالب، 2022).

وتشير الدراسات الدولية إلى أن ضمان جودة التعليم الإلكتروني يعتمد على مجموعة من النماذج والممارسات المعتمدة عالمياً، والتي توفر أطراً تقييمية واضحة لتصميم المقررات وتنفيذها وفاعلية التعلم الرقمي. من أبرز هذه النماذج، Quality Matters (QM) الذي يركز على تصميم المقررات الإلكترونية وفق معايير جودة محددة ومتسلسلة، ونموذج الرابطة الأوروبية لجامعات التعلم عن بعد (EADTU) الذي يقدم مؤشرات لقياس فاعلية برامج التعليم المفتوح والتعليم عن بعد، إضافة إلى معايير (SCORM) التي تهدف إلى تطوير محتوى تعليمي رقمي قابل لإعادة الاستخدام والتكامل بين المنصات التعليمية. وتتيح هذه النماذج إطاراً منهجياً يمكن من خلاله تحليل ممارسات الجامعتين محل الدراسة، وتقييم مدى التزامهما بالمعايير العالمية، بما يساهم في الإجابة عن أسئلة البحث المتعلقة بجودة التعليم الإلكتروني وتعزيز ممارساته في التعليم المفتوح (مخلوف، 2019).

وفي هذا السياق، برزت عدة جامعات اعتمدت التعليم المفتوح لتلبية احتياجات المتعلمين، وفي مقدمتها جامعة القدس المفتوحة التي تُعد من المؤسسات الرائدة عربياً في توسيع فرص الوصول إلى التعليم العالي، وعلى الصعيد العالمي، تُعد الجامعة البريطانية

المفتوحة النموذج الأبرز، إذ أسست مفهوم الجامعة المفتوحة وطوّرت أنظمة متقدمة للتعلم عن بُعد، جعلتها مرجعاً دولياً في هذا المجال.

ويعتمد نجاح الجامعات في تقديم تعليم إلكتروني عالي الجودة على تبنّي معايير عالمية في تصميمه وتطويره وتنفيذه، خاصة مع تزايد الاعتماد على هذا النوع من التعليم وضرورة ضمان جودة مخرجاته بما يلبي توقعات المتعلمين وسوق العمل، ومن ثمّ فإن تحليل تجارب الجامعات الرائدة في ضوء معايير الجودة الدولية يعد أساسياً لفهم عوامل النجاح والتحديات واستخلاص الدروس المستفادة (الشال، 2012).

وتشير مراجعة الأدبيات السابقة إلى اهتمام متزايد بموضوع التعليم الإلكتروني في مؤسسات التعليم العالي، لا سيما في الجامعات المفتوحة، مع التركيز على جودة الممارسات التعليمية وضمان الالتزام بالمعايير العالمية، ومن خلال تحليل هذه الدراسات، يظهر جلياً كيف تناولت الأبحاث المختلفة جوانب متعددة للتعليم الإلكتروني، بما في ذلك التحديات والفرص المتعلقة بتطبيقه على أرض الواقع، كما في دراسة خولكاني وآخرين (Khulekani et al, 2025)، التي هدفت إلى استكشاف التحديات والفرص المتاحة لاستخدام التعلم الإلكتروني في إحدى الجامعات الناشئة في جنوب إفريقيا، ووظفت الدراسة المنهج الكمي، واستخدمت الاستبانة أداة للدراسة وزعت على عينة مكونة من (500) طالبٍ جامعي، وكشفت النتائج أن Microsoft Teams لا يزال أداة التعلم الإلكتروني الأكثر استخداماً للتدريس والتعلم في الجامعات الناشئة، علاوة على ذلك، تشير النتائج إلى أن معظم طلاب البكالوريوس يستخدمون أجهزة الكمبيوتر المحمولة الخاصة بهم مع بيانات الهاتف المحمول للوصول إلى الإنترنت.

وفي سياق استشراف التحولات الرقمية، بحثت دراسة زو وآخرين (Zou et al, 2025) في الاتجاهات والابتكارات في دمج التكنولوجيا بالقرن الحادي والعشرين، واعتمدت الدراسة المنهج النوعي القائم على المراجعة الشاملة وتحليل الأدبيات ودراسات الحالة عالمياً، مع التركيز على تجربة "الجامعة البريطانية المفتوحة" بالمملكة المتحدة، وتوصلت النتائج إلى نجاح نموذج الجامعة البريطانية في توظيف الذكاء الاصطناعي (AI) لتقديم تعليم مخصص يلبي احتياجات الطلاب المتنوعة، ويقلل من شعورهم بالعزلة الاجتماعية.

بينما ركز تقرير كوكولسكا–هولم وآخرين (Kukulska–Hulme et al, 2024) الصادر عن معهد تكنولوجيا التعليم بالجامعة البريطانية المفتوحة، على استكشاف عشرة اتجاهات تربوية مبتكرة، استخدم التقرير منهجية "دلفي" القائمة على استطلاع آراء خبراء وممارسين من الجامعة البريطانية وشركاء دوليين، ووظفت الدراسة مراجعة الأدبيات المقارنة بوصفها أداة للتحليل، وخلص التقرير إلى ريادة الجامعة البريطانية في وضع معايير عالمية للتعليم الإلكتروني تضمن المرونة والشمولية، خاصة في مواجهة التحديات التقنية والاجتماعية.

ومن زاوية تعزيز العدالة الرقمية، سعى هوتون وأيكين (Hutton & Aiken, 2024) إلى دراسة طبيعة التعلم دون اتصال بالإنترنت في الجامعة المفتوحة بالمملكة المتحدة، واعتمدت الدراسة منهجية التدخل والملاحظة التجريبية على عينة من المحاضرين المساعدين والطلاب الذين يعانون من ضعف الوصول للشبكة، وتوصلت النتائج إلى وجود فجوة في التجربة التعليمية بين الطلاب الذين يمتلكون وصولاً كاملاً للإنترنت وأولئك الذين يعتمدون كلياً على الحزم المطبوعة، مما يبرز تحديات التحول الرقمي الشامل.

وفي إطار أهمية الاستمرارية التعليمية، قدم بوجيت (2023) دراسة هدفت إلى إبراز فاعلية التعليم الإلكتروني عبر تجارب عالمية ومحلية، استخدم الباحث المنهج الوصفي المقارن لتحليل سياسات النظم التعليمية أثناء الأزمات، وأكدت النتائج أن التعليم الإلكتروني أصبح ضرورة حتمية لضمان استمرار العملية التعليمية رغم تحديات البنية التحتية في الدول النامية.

وعلى صعيد البيئة الفلسطينية، استقصت دراسة المنيراوي (2023) مميزات التعليم الإلكتروني في جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر العاملين. طبقت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبانة على عينة من (79) عضو هيئة تدريس بمقر الجامعة

بفلســـطين. وأظهرت النتائج تقييماً مرتفعاً لمميزات النظام، مع عدم وجود فروق ذات دلالة إحصـــائية تعزى لمتغيرات الجنس، أو الخبرة، أو المؤهل العلمي.

بينما عمدت دراسة كروس وآخرين (Cross et al, 2023) إلى تقييم جودة الامتحانات الإلكترونية في الجامعة المفتوحة بالمملكة المتحدة، واســـتخدمت الدراســـة المنهج المقارن بتطبيق اســـتبانتين على فترتين زمنيتين من الطلاب قبل وبعد التحول الكامل للامتحانات الرقمية، وأظهرت النتائج أن الامتحانات الإلكترونية خففت من قلق الطلاب وزادت من رضـــاهم، دون أن تؤثر ســـلباً على معايير الأداء الأكاديمي.

وفي دراسة نوعية، سعى عمرو (2022) إلى تحليل مقومات نجاح جامعة القدس المفتوحة في مواجهة جائحة كورونا، واستخدم الباحث المنهج النوعي عبر المقابلات المعمقة مع كوادر أكاديمية وإدارية بالجامعة، وأظهرت النتائج أن نجاح المنظومة استند إلى بنية تحتية تقنية متطورة وخطة استراتيجية مكنت العاملين من أداء مهامهم بكفاءة عالية تحت الضغط.

وفي سياق متصل، حلل الزين (2022) واقع التعليم الإلكتروني في جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، ووظف المنهج الوصفي التحليلي بتطبيق استبانة على عينة من (100) عضوٍ، وكشفت النتائج عن تقييم متوسط للواقع العام مع استجابة مرتفعة خلال الأزمات، ووجود فروق دالة لصالح حملة الدكتوراة في بعض محاور الجودة.

في حين ركزت دراسة الرنتيسي (2022) على اتجاهات طلبة ماجستير الخدمة الاجتماعية نحو التعليم الإلكتروني، طبقت الدراسة على عينة من (74) طالباً في ثلاث جامعات فلســـطينية (الجامعة الإســـلامية، غزة، والقدس المفتوحة)، وأظهرت النتائج اتجاهاً إيجابياً مرتفعاً، مع تفوق واضح لصالح طلبة جامعة القدس المفتوحة في مستوى الرضا والاتجاه.

وعلى مستوى المقارنات الدولية، طبق حمص (2022) دراسة لوصف واقع استخدام منصة (BlackBoard) بكلية التربية بجامعة القاهرة، واستخدم المنهج الوصفي على عينة من (480) طالباً و(100) عضو هيئة تدريس، وتوصلت النتائج إلى حاجة البنية التحتية للتطوير، وضعف فاعلية المنصة في المقررات التطبيقية مقارنة ببعض التجارب العالمية.

أما دراسة صافي (2021)، فقد ركزت على متطلبات تطوير التعليم الإلكتروني في جامعة القدس المفتوحة بقطاع غزة، واستخدمت المنهج الوصـــفي التحليلي عبر اســـتبانة وزعت على عينة من (70) إدارياً وأكاديمياً، وأظهرت النتائج تقديراً كبيراً لمجالات التعليم الإلكتروني، مع وجود فروق لصالح ذوي الخبرة الطويلة والملتحقين بالدورات التدريبية المكثفة.

واختتمت الأدبيات بدراسة مخلوف (2019) التي هدفت لرصد معايير جودة التعليم الإلكتروني في مؤسسات التعليم العالي عالمياً وعربياً، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لمراجعة النماذج العالمية، وتوصلت إلى رؤية مقترحة تتضمن آليات تنفيذية لضبط جودة الأنظمة التعليمية والتغلب على المعوقات التقنية والبشرية.

وباستقراء هذه الدراسات مجتمعة، يتضح أن هناك اهتماماً متزايداً بموضوع التعليم الإلكتروني في مؤسسات التعليم العالي، ولا سيما في الجامعات المفتوحة، إذ سعت العديد من الدراسات إلى تحليل واقع استخدام التقنيات الرقمية في التعليم، واستكشاف التحديات المرتبطة بتطبيقها، فضـــلاً عن تقييم جودة الممارســـات التعليمية المرتبطة بها. وعلى الرغم من أهمية هذه الجهود البحثية، فإن تحليلها بصورة نقدية يوضح وجود عدد من الأنماط المنهجية والموضوعية المشتركة التي يمكن من خلالها تحديد موقع الدراسة الحالية ضمن الأدبيات العلمية.

فمن حيث مجالات التركيز البحثي، ركزت بعض الدراســـات على التطبيقات التقنية وأدوات التعليم الإلكتروني، كما في دراســـة خولكاني وآخرين (Khulekani et al., 2025) التي تناولت اســـتخدام المنصـــات الرقمية في الجامعات الناشـــئة، بينما اهتمت دراسات أخرى بجودة الممارسات التعليمية المرتبطة بالتعليم الإلكتروني مثل دراسة كروس وآخرين (Cross et al., 2023) حول

الامتحانات الإلكترونية، في حين تناولت دراسات أخرى الاتجاهات والرضا لدى الطلبة وأعضاء هيئة التدريس كما في دراستي المنيراوي (2023) والزين (2022)، كما اتجهت بعض الدراسات إلى تحليل السياسات والاتجاهات المستقبلية للتعليم الرقمي كما في دراسة زو وآخرين (Zou et al., 2025)، وتقرير كوكولسكا–هولم وآخرين (Kukulska–Hulme et al., 2024).

أما من حيث المنهجية البحثية، فيلاحظ أن غالبية الدراسات اعتمدت المنهج الوصفي الكمي القائم على الاستبانة، وهو ما يظهر بوضوح في دراسات المنيراوي (2023)، والزين (2022)، وحمص (2022)، وصافي (2021)، وفي المقابل، استخدمت بعض الدراسات المناهج النوعية والتحليلية لفهم التجربة التعليمية بصورة أعمق، مثل دراسة عمرو (2022) التي اعتمدت المقابلات المعمقة، فضلاً عن الدراسات القائمة على تحليل الأدبيات أو دراسات الحالة كما في دراسة زو وآخرين (2025).

وعلى الرغم من تنوع هذه الدراسات، إلا أن معظمها ركز على تحليل جوانب جزئية من التعليم الإلكتروني أو تقييمه من منظور فئات محددة مثل الطلبة أو أعضاء هيئة التدريس، كما أن عدداً كبيراً منها ارتبط بظروف استثنائية مثل جائحة كورونا التي دفعت المؤسسات التعليمية إلى التحول المفاجئ نحو التعليم الإلكتروني. ونتيجة لذلك، بقيت الدراسات المقارنة التي تحلل التجارب المؤسسية للتعليم الإلكتروني في الجامعات المفتوحة في ضوء معايير الجودة العالمية محدودة نسبياً.

وفي هذا السياق، تأتي الدراسة الحالية لتسد هذه الفجوة البحثية من خلال تحليل تجربة التعليم الإلكتروني في جامعتين مفتوحتين مختلفتين في السياق التعليمي والتاريخ المؤسسي، وذلك باستخدام المنهج الوصفي النوعي التحليلي المقارن الذي يعتمد على تحليل الوثائق والسياسات التعليمية والمصادر الرقمية الرسمية، ومن ثم فإن الدراسة الحالية لا تقتصر على رصد الاتجاهات أو تقييم الممارسات من وجهة نظر الأفراد، بل تسعى إلى تحليل التجربة المؤسسية للتعليم الإلكتروني ومقارنتها بمعايير الجودة العالمية، بما يسهم في تقديم فهم أعمق لنماذج التعليم المفتوح وإمكانية تطويرها في السياقات العربية؛ وعليه، فإن الدراسة الحالية تسعى إلى سد فجوة معرفية تتعلق بندرة الدراسات المقارنة التي تحلل ممارسات التعليم الإلكتروني في الجامعات المفتوحة في ضوء معايير الجودة العالمية.

مشكلة الدراسة وأسئلتها

تشهد جامعة القدس المفتوحة بفلسطين والجامعة البريطانية المفتوحة بالمملكة المتحدة تطوراً متسارعاً في توظيف أنظمة التعليم الإلكتروني، انسجاماً مع فلسفة التعليم المفتوح القائمة على إتاحة التعلم للجميع، غير أن هذا التوسع في الممارسات الرقمية يثير تساؤلات جوهرية حول مدى التزام هاتين المؤسستين بمعايير الجودة العالمية، لا سيما في ظل تنامي المنافسة إقليمياً ودولياً، وتشير بعض مؤسسات العمل إلى وجود تساؤلات حول مدى جاهزية خريجي البرامج الإلكترونية وكفاءتهم مقارنة بخريجي التعليم الحضوري.

وفي الوقت الذي تعد فيه الجامعة البريطانية المفتوحة نموذجاً عالمياً رائداً في تطبيق معايير الجودة في التعليم الإلكتروني، تواجه جامعة القدس المفتوحة، بصفتها إحدى أبرز المؤسسات العربية في هذا المجال، تحدياً استراتيجياً يتمثل في ضرورة تقييم ممارساتها الرقمية بشكل موضوعي، لتحديد مدى اقترابها أو ابتعادها عن هذه المعايير العالمية، إلا أن عملية التقييم هذه تفتقر إلى وجود دراسات مقارنة منهجية تعتمد على تحليل الممارسات الفعلية للجامعتين، وتقيسها بمعايير جودة موحدة، إذ أشار علي وفتح العليم(2023) أن قضايا الجودة تعد محورا أساسيا لضمان فعالية التعليم الالكتروني ومخرجاته.

وتكشف المراجعة الأولية للسياسات التعليمية والمنصات الرقمية في الجامعتين عن غياب معرفة دقيقة حول موقع جامعة القدس المفتوحة على سلم الجودة العالمي مقارنة بنظيرتها البريطانية، كما أن الدراسات المتاحة في السياق العربي إما نظرية تستعرض معايير الجودة بشكل عام، أو مسحية تقيس آراء العاملين والطلبة، دون أن تقدم تحليلاً وثائقياً معمقاً للممارسات الفعلية كما تمارس فعلياً في سياسات الجامعتين ومنصاتهما الرسمية.

بناءً على ما سبق، تتمثل مشكلة الدراسة في غياب تقييم موضوعي ومنهجي للممارسات الفعلية للتعليم الإلكتروني في جامعة القدس المفتوحة مقارنة بالممارسات الفعلية في الجامعة البريطانية المفتوحة، وقياس كليهما وفق معايير الجودة العالمية، فقد أكدت دراسة النجدي(2012)، ودراسة مخلوف(2019)، ودراسة خريسات (2022)، ودراسة محمد(2022) على أهمية مواءمة ممارسات التعليم الالكتروني مع معايير الجودة العالمية. لذا فإن هذا التقييم يهدف إلى الكشف عن أوجه القوة والضعف في الممارسات المحلية، وتقديم خريطة طريق إجرائية للتحسين والتطوير استناداً إلى معايير دولية ونماذج مجربة، ولسد هذه الفجوة المعرفية، تسعى الدراسة إلى الإجابة عن السؤال الرئيس التالي:

ما طبيعة ممارسات التعليم الإلكتروني في ضوء معايير الجودة العالمية، وما أوجه التشابه والاختلاف بينها في كل من جامعة القدس المفتوحة والجامعة البريطانية المفتوحة؟، وتنبثق منه الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما معايير الجودة العالمية المعتمدة للتعليم الإلكتروني في سياق التعليم المفتوح؟
2. ما ممارسات التعليم الإلكتروني في ضوء معايير الجودة العالمية في جامعة القدس المفتوحة؟
3. ما ممارسات التعليم الإلكتروني في ضوء معايير الجودة العالمية في الجامعة البريطانية المفتوحة؟
4. ما الفرق بين ممارسات التعليم الإلكتروني في ضوء معايير الجودة العالمية بين جامعة القدس المفتوحة والجامعة البريطانية المفتوحة ؟

أهمية الدراسة

تظهر أهمية الدراسة من الناحيتين النظرية والتطبيقية على النحو الآتي:

الأهمية النظرية: تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية العربية والأجنبية حول التعليم الإلكتروني والمفتوح، لا سيما الدراسات المقارنة في مجال ضمان الجودة، كما تقدم إطاراً تحليلياً لمقارنة نماذج التعليم الإلكتروني في سياقات جغرافية وثقافية مختلفة، وتسلط الضوء على المعايير العالمية للجودة لتعزيز الفهم النظري لممارستها في البيئة الجامعية.

الأهمية التطبيقية: تسهم نتائج هذه الدراسة في دعم متخذي القرار والقيادات الأكاديمية في الجامعات المفتوحة عند تخطيط وتطوير أنظمة التعليم الإلكتروني، من خلال توفير مؤشرات معيارية واضحة مستندة إلى معايير الجودة العالمية وأفضل الممارسات الدولية، كما تمكن إدارات الجامعات المفتوحة من تشخيص واقع التعليم الإلكتروني لديها بدقة، وتحديد مواطن القوة ومجالات التحسين في البنية التحتية الرقمية، وتصميم المقررات، وأساليب التقويم، ودعم الطلبة وأعضاء هيئة التدريس، وتوفر الدراسة إطاراً إجرائياً يمكن الإفادة منه في بناء أو مراجعة سياسات ضمان الجودة في التعليم الإلكتروني، وتطوير الخطط الاستراتيجية المرتبطة بالتحول الرقمي والتعليم المفتوح، كما تعد مرجعاً عملياً لمطوري المناهج، ووحدات الجودة، ومراكز التعليم الإلكتروني عند تبني نماذج تعليمية مرنة ومستدامة، تسهم في تحسين نواتج التعلم، وتعزيز العدالة في الوصول إلى التعليم، ورفع كفاءة الأداء المؤسسي في مؤسسات التعليم العالي، ولا سيما في البيئات التي تواجه تحديات اقتصادية أو سياسية.

أهداف الدراسة

سعت الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. تحديد معايير الجودة العالمية للتعليم الإلكتروني المطبقة في سياق التعليم المفتوح وتصنيفها.
2. تحليل ممارسات التعليم الإلكتروني في جامعة القدس المفتوحة في ضوء معايير الجودة العالمية.
3. تحليل ممارسات التعليم الإلكتروني في الجامعة البريطانية المفتوحة في ضوء معايير الجودة العالمية.
4. مقارنة ممارسات التعليم الإلكتروني في ضوء معايير الجودة العالمية بين الجامعتين لتحديد أوجه التشابه والاختلاف الرئيسية.

حدود الدراسة

تقتصر الدراسة على تحليل ممارسات التعليم الإلكتروني في ضوء معايير الجودة العالمية ضمن إطار مقارنة بين تجربتي جامعة القدس المفتوحة في فلسطين والجامعة المفتوحة في المملكة المتحدة، وقد أُجريت هذه الدراسة خلال الفصلين الدراسيين الأول والثاني من العام الجامعي (2024–2025)، إذ تم خلالهما جمع البيانات وتحليل الوثائق المتاحة، كما يقتصر النطاق الزمني للتحليل على الفترة (2020–2025)، وهي الفترة التي شهدت توسعاً ملحوظاً في تطبيقات التعليم الإلكتروني وتطوير ممارساته في مؤسسات التعليم العالي، ويقتصر النطاق المكاني للدراسة على هاتين الجامعتين دون غيرهما من المؤسسات التعليمية، وذلك في حدود البيانات والمعلومات المتاحة حول ممارسات التعليم الإلكتروني فيهما.

مصطلحات الدراسة

التعليم الإلكتروني: يعرف بأنه: "نظام تعليمي يعتمد على استخدام التقنيات الرقمية وشبكة الإنترنت لتقديم المحتوى التعليمي، وإجراء التفاعلات بين المتعلمين والمحتوى والمعلمين، وتقديم التقييمات، متزامناً أو غير متزامن، بهدف تحقيق الأهداف التعليمية" (القرموطي، 2024: 56).

ويعرفه الباحث إجرائياً، بأنه: ذلك النوع من التعليم الذي يعتمد على توظيف الموارد والوسائل التعليمية الإلكترونية مثل الصفوف الافتراضية والمقررات الإلكترونية، وغيرها في التواصل مع الطلبة، الخاضعة للتصميم التعليمي، والمنسجمة مع المعايير التربوية المطلوبة، وذلك بغية توصيل المحتوى التعليمي التفاعلي، وتحقيق الأهداف المرجوة من المقررات الدراسية.

معايير الجودة العالمية في التعليم الالكتروني: هي مجموعة من الاعتبارات والمؤشرات التي تسهم في ضمان جودة توفير التعليم الالكتروني، ومراقبة تقدمه وتطويره من خلال التحقق من توافر بعض المعايير في التعليم الالكتروني بمؤسسات التعليم العالي وأهمها: دعم التعليم الالكتروني، تصميم واعتماد برامج التعليم الالكتروني، التعلم والتدريس والتقييم الالكتروني، سياسة قبول الطلاب، أعضاء هيئة التدريس، مصادر التعلم ودعم الطلاب، إدارة المعلومات، المراجعة الدورية للتعليم الالكتروني (محمد، 2022: 424).

ويعرفها الباحث إجرائياً، بأنها: مجموعة من المؤشرات الخاصة بمعايير سكورم (SCORM)، ومعايير الرابطة الأوروبية لجامعات التعلم عن بعد (EADTU)، والتي في ضوئها يتم التحقق من توافر هذه المؤشرات في التعليم الالكتروني بجامعة القدس المفتوحة بفلسطين، والجامعة المفتوحة بالمملكة المتحدة، وأهم تلك المؤشرات جودة المحتوى وتصميم المقرر الالكتروني، ومساندة أعضاء هيئة التدريس ودعمهم، ومساندة الطلبة ودعمهم، وجودة الخدمات الإدارية.

منهج الدراسة وإجراءاتها

لتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي النوعي المقارن لدراسة الحالات المتعددة، بما يتيح تحليل ممارسات التعليم الإلكتروني في كل جامعة على حدة ثم مقارنة النتائج لاستخلاص أوجه التشابه والاختلاف والتحديات، مع الاستفادة من تجربة الجامعة البريطانية المفتوحة بما يتوافق مع سياق التعليم المفتوح في فلسطين.

مصادر الدراسة

اعتمدت الدراسة على جمع البيانات من الأدبيات والوثائق وتحليل محتوى المواقع الإلكترونية، شمل دراسة التقارير والدراسات السابقة وتحليل المواقع والنشرات الصادرة عن جامعة القدس المفتوحة والجامعة البريطانية المفتوحة، لتحديد مدى التزامهما بمعايير الجودة العالمية في التعليم الإلكتروني.

نتائج الدراسة ومناقشتها

فيما يلي عرض وتحليل لنتائج تطبيق المنهج المقارن على جامعتي القدس المفتوحة والبريطانية لتقييم ممارسات التعليم الإلكتروني وفق معايير الجودة العالمية، مع مقارنة أوجه التشابه والاختلاف وتحديد أبرز التحديات، وستناقش هذه النتائج لاحقاً في ضوء الأدبيات والوثائق للوصول إلى فهم أعمق وتقديم توصيات عملية لتحسين الجودة.

أولاً: نتائج السؤال الأول ومناقشته

وينص السؤال الأول على الآتي: "**ما معايير الجودة العالمية المعتمدة للتعليم الإلكتروني في سياق التعليم المفتوح؟**"، للإجابة عن هذا السؤال، تم الرجوع إلى المصادر الرسمية لهيئات الجودة العالمية المعتمدة في مجال التعليم الإلكتروني، وفي مقدمتها: النموذج المرجعي لمشاركة المحتوى (SCORM) الصادر عن منظمة (Advanced Distributed Learning (ADL، والذي يحدد مواصفات قياسية للمحتوى التعليمي الرقمي تضمن قابليته للتشغيل والتفاعل وإعادة الاستخدام، ومعايير الرابطة الأوروبية لجامعات التعلم عن بعد (EADTU)، والتي تركز على أبعاد الجودة المؤسسية في التعليم المفتوح، وتصميم المقررات، ودعم الطلاب، والتقييم، وبمراجعة هذه المصادر وتحليلها، تبين أن معايير الجودة العالمية للتعليم الإلكتروني في سياق التعليم المفتوح تندرج تحت أربعة محاور رئيسة، وهي: (جودة المحتوى وتصميم المقرر الإلكتروني، مساندة أعضاء هيئة التدريس ودعمهم، مساندة الطلبة ودعمهم، جودة الخدمات الإدارية)، ويتفق هذا التصنيف مع ما أورده النجدي (2012) في مصفوفة تحليلية سابقة، مما يؤكد ثبات هذه المعايير واعتمادها دولياً، كما يوضحها الجدول (1) التالي:

الجدول (1): مصفوفة المعايير الخاصة بجودة التعليم الإلكتروني والمحكات المرتبطة بكل معيار

المعيار	المحكات
جودة المحتوى وتصميم المقرر الالكتروني	سهولة الوصول للمحتوى التعليمي؛ المقدرة على التكيف لتلبية احتياجات المؤسسات والمتعلمين؛ قابلية المراجعة والتطوير والتحديث لمحتويات المادة؛ يراعي تصميم المحتوى فروقات المتعلمين؛ يراعي تصميم المحتوى أنماط تعلم المتعلمين؛ يراعي تصميم المحتوى خلفيات المتعلمين العلمية؛ وضوح الأهداف التعليمية؛ وضوح محتوى المادة العلمية؛ توافر مصادر التعلم؛ وضوح آليات القياس والتقييم
مساندة أعضاء هيئة التدريس ودعمهم	الدعم التقني والتدريب على استخدام الأدوات التكنولوجية؛ الدعم التربوي وما يتبعه من معرفة بأصول تصميم التدريس؛ الدعم الإداري وما تعنيه من توفير الخدمات الإدارية التي تسهل التفاعل مع المتعلمين عبر الانترنت بما يتلاءم مع أعباء العمل.
مساندة الطلبة ودعمهم	الدعم التقني قبل الالتحاق بالبرنامج وأثناء الالتحاق وتوافره على مدار الأربعة والعشرين ساعة؛ إرشادات عامة وخاصة للمتعلمين تشرح من خلالها بالتفصيل ما يحتاجه المتعلم؛ توفير خدمة الدخول إلى المكتبات الالكترونية والكتب العلمية؛ توفير خدمات استشارية إدارية لمعالجة أية صعوبات قد تنشأ وحلها؛ توافر عضو هيئة تدريس دائم يتابع معه خطة دراسته ويقدم له النصح والمشورة بشأن اختيار المساقات الدراسية.
جودة الخدمات الإدارية	تطوير البنية التحتية وتحسين الخدمات بشكل مستمر؛ وضوح الأهداف والاستراتيجيات والمسؤوليات وإعلانها والالتزام بديمومتها وتحسينها باستمرار؛ إشراف فعال ومراقبة ومتابعة دورية وتقويم مستمر للنظام ومخرجاته.

وتؤكد المصادر الرسمية لهذه المعايير، وفي مقدمتها وثائق منظمة (ADL) الخاصة بمعايير (SCORM)، ومنشورات الرابطة الأوروبية لجامعات التعلم عن بعد (EADTU)، على أن معايير الجودة العالمية للتعليم الإلكتروني في التعليم المفتوح ترتكز على هذه المحاور الأربعة الرئيسة، مع التركيز على وضوح الأهداف، وتنوع المحتوى، والدعم التقني والتربوي، وتطوير البنية التحتية.

وتتوافق هذه المعايير مع ما أكدته الدراسات السابقة، إذ أبرزت دراسات عربية مثل مخلوف (2019) وحمص (2022) والزين (2022) أهمية تطوير البنية التحتية وتعزيز الدعم الإداري والتقني في جامعة القدس المفتوحة، كما أشارت دراسات دولية مثل

كروس وآخرين (Cross et al, 2023) إلى جودة التقييم الإلكتروني في الجامعة البريطانية المفتوحة، وأكدت دراسة هوتون وأيكين (Hutton & Aiken, 2024) ضرورة تكافؤ الوصول للطلبة، وبذلك، تجتمع المصادر الرسمية والدراسات السابقة على تأكيد موثوقية هذه المعايير إطاراً مرجعياً للتحليل ولمقارنة ممارسات التعليم الإلكتروني بين الجامعتين.

ثانياً: الإجابة عن السؤال الثاني ومناقشته

وينص السؤال الثاني على الآتي: "**ما ممارسات التعليم الإلكتروني في ضوء معايير الجودة العالمية في جامعة القدس المفتوحة؟**"، للإجابة عنه تم الاعتماد على تحليل المصادر الرسمية والوثائق المنشورة والتقارير حول تجربة جامعة القدس المفتوحة في التعليم الإلكتروني وفق معايير الجودة العالمية، وتحليل محتوى موقع الجامعة الذي يشمل مركز التعليم الرقمي والمفتوح، الإنتاج الفني، الدعم الفني، المستودع الرقمي، المقررات والفيديوهات التعليمية، إذ تعتمد الجامعة نظام التعليم المدمج لتقديم تعليم عالي الجودة بتكلفة مناسبة، مع توظيف التكنولوجيا لتعزيز استقلالية المتعلم ودعم عمليتي التعلم والتعليم (جامعة القدس المفتوحة، 2025f).

كما وتحرص جامعة القدس المفتوحة على تحقيق جودة التعليم مع التركيز على الطالب واحتياجاته، من خلال مصادر تعليمية متنوعة تشمل الكتب والوسائل الإلكترونية والمصادر التقنية والبرامج التوجيهية، لدعم المحتوى وبناء خبرات الطلبة بما يتوافق مع متطلبات القرن الحادي والعشرين (عمرو، 2022).

ويرى الباحث أن جامعة القدس المفتوحة تظهر التزاماً واضحاً في ممارسة التعليم الإلكتروني وفق معايير الجودة العالمية التي رصدها النجدي (2012) في مصفوفة بناءً على معايير (SCORM)، ومعايير الرابطة الأوروبية لجامعات التعلم عن بعد (EADTU)، وتتجلى جهودها في النقاط التالية؛ مستعرضين كل معيار والمحكات المرتبطة به وكيفية ممارسة الجامعة لها:

أولاً: جودة المحتوى وتصميم المقرر الإلكتروني

1. سهولة الوصول للمحتوى التعليمي: تمارس جامعة القدس المفتوحة ذلك عبر مركز التعليم لرقمي الذي يوفر الدعم للطلاب للوصول إلى المصادر والبرامج التعليمية الرقمية عبر منصات مثل eCourse، ومستودع OSOL، و QOU Tube، مع تطوير قالب قياسي للمحتوى الرقمي يعمل على أجهزة متنوعة، مما يسهل الوصول إلى التعلم الإلكتروني (جامعة القدس المفتوحة، 2025c).
2. المقدرة على التكيف لتلبية احتياجات المؤسسات والمتعلمين: تمارس جامعة القدس المفتوحة ذلك من خلال تطوير محتوى تعليمي رقمي باستخدام أحدث الاتجاهات في التكنولوجيا، متوافق مع سائر المنصات والأجهزة، يدل على التكيف، كما أن تلبية الاحتياجات التعليمية وأنماط المتعلمين المختلفة واحتياجات الجيل الرقمي هو أحد أهداف مركز التعليم الرقمي (سهيل ومصلح، 2016).
3. قابلية المراجعة والتطوير والتحديث لمحتويات المادة: تمارس جامعة القدس المفتوحة ذلك من خلال مهام مركز التعليم الرقمي تطوير محتوى تعلّم رقمي، ومتابعة التطورات والتوجهات الحديثة في التعليم الرقمي، مما يشير إلى عملية تحديث ومراجعة مستمرة، كما أن مشروع تطوير المقررات الذاتية المفتوحة عبر الإنترنت يهدف إلى تطوير المقررات في بيئة تعلم ذكية تنسجم مع الاحتياجات (المنيراوي، 2023؛ جامعة القدس المفتوحة، 2025c).
4. يراعي تصميم المحتوى فروقات المتعلمين، أنماط تعلم المتعلمين، وخلفيات المتعلمين العلمية: تمارس جامعة القدس المفتوحة ذلك عبر مركز التعليم الرقمي لتلبية احتياجات المتعلمين والجيل الرقمي، فيما يركز قسم التعليم المفتوح على تطوير المقررات والوسائل التعليمية الإلكترونية وفق أفضل ممارسات التعلم والتصميم التعليمي، مع مراعاة الفروقات الفردية (الرنتيسي، 2022).

5. وضـــوح الأهداف التعليمية: تمارس جامعة القدس المفتوحة ذلك من خلال تركيز مركز التعليم الرقمي على التصـــميم التعليمي لمقررات الجامعة ولبنات التعلم وتطويرها رقمياً وفقاً لاحتياجات الجامعة ورؤيتها وخططها المستقبلية، مما يستلزم وضوح الأهداف كمرحلة أساسية في التصميم (جامعة القدس المفتوحة، 2025c).
6. وضـــوح محتوى المادة العلمية: تمارس جامعة القدس المفتوحة ذلك من خلال قســم الإنتاج الفني الذي يعمل على تبلور المسـاقات التعليمية والأفكار إلى فيديوهات وتصـاميم بمختلف أشـكالها لتبسـيط المحتوى التعليمي للطلبة، مما يسـهم في وضوح المحتوى وجعله أكثر استيعاباً (جامعة القدس المفتوحة، 2025a).
7. توافر مصـادر التعلم: تمارس جامعة القدس المفتوحة ذلك من خلال سـعيها لتوفير مستودع OSOL بمصـادره المتعددة، وQOU Tube للفيديوهات، فضلاً عن مكتبة الأفلام التعليمية، وeCourse كمنصة للمقررات، وهذا يؤكد توفير مصادر تعلم غنية (الزين، 2022).
8. وضـــوح آليات القياس والتقييم: تمارس جامعة القدس المفتوحة ذلك من خلال تطوير الألعاب التعليمية مثل لعبة الكلمات المتقاطعة كأحد أدوات التقويم الذاتي يشـــير إلى الاهتمام بالتقييم التفاعلي، والذي يتطلب بطبيعة الحال آليات واضـــحة (عمرو، 2022).

أظهرت جامعة القدس المفتوحة اهتماماً ملحوظاً بتيســير الوصــول للمحتوى عبر منصــات مثل eCourse وOSOL و QOU Tube. هذا يتسق مع ما أشارت إليه دراسة عمرو (2022) التي أكدت أن الجامعة نجحت في توظيف بنيتها التقنية لدعم الطلبة عبر موارد رقمية متنوعة، كما ينســجم مع ما ذكرته دراســة الزين (2022) بخصــوص تنوع مصــادر التعلم وإتاحتها للطلبة رغم الظروف الطارئة، أما من حيث مراعاة الفروق الفردية والتصــميم وفق اســتراتيجيات حديثة، فيجد ذلك صــدى في نتائج دراســة الرنتيسي (2022) التي أوضحت أهمية استجابات الجامعة لمتغيرات المتعلمين واحتياجاتهم.

كما أن وضــوح الأهداف التعليمية وآليات القياس يتفق مع ما توصــلت إليه دراســة كروس وآخرين (Cross et al, 2023) في دراستهم حول جودة الامتحانات الإلكترونية في الجامعة البريطانية المفتوحة، إذ بيّنت أن وضوح المعايير التقييمية أسهم في رضا الطلبة، وبذلك يظهر أن ممارسـات جامعة القدس المفتوحة منسـجمة مع الاتجاهات العالمية التي أبرزتها دراسـة مخلوف (2019) في عرضها لمعايير SCORM وEADTU.

ثانياً: مساندة أعضاء هيئة التدريس ودعمهم

1. الدعم التقني والتدريب على اســتخدام الأدوات التكنولوجية: تمارس جامعة القدس المفتوحة ذلك من خلال مركز التعليم الرقمي الذي يقدم التدريب والدعم اللازمين لأعضــاء الهيئة التدريســية لدمج التكنولوجيا الحديثة بشــكل هادف في العملية التعليمية، يذكر أن من مهامه أيضــاً الدعم الفني، وبناء القدرات، وتنظيم وعقد البرامج التدريبية لاستخدام أفضـل التقنيات اللازمة في مجال التعليم الرقمي.
2. الدعم التربوي وما يتبعه من معرفة بأصـول تصـميم التدريس: تمارس جامعة القدس المفتوحة ذلك من خلال سـعي مركز التعليم الرقمي لـتقديم التدريب والدعم اللازمين لأعضاء الهيئة التدريسية لدمج التكنولوجيا الحديثة بشكل هادف في العملية التعليمية، وهذا يشـــمل الدعم التربوي، كما أن مهام قســـم التعليم المفتوح، تتضـــمن تطوير طرائق التدريس المعززة بالتكنولوجيا، وتطوير المقررات الدراسية إلكترونياً وفق أفضل الممارسات في استراتيجيات التعلم والتعليم والتصميم التعليمي (جامعة القدس المفتوحة، 2025c).
3. الدعم الإداري وما يعنيه من توفير الخدمات الإدارية التي تسهل التفاعل مع المتعلمين عبر الإنترنت بما يتلاءم مع أعباء العمل: تمارس جامعة القدس المفتوحة ذلك من خلال إدارة منصـــات التعلم الإلكتروني والخدمات التعليمية الإلكترونية المختلفة في الجامعة التي تعد إحدى مهام مركز التعليم الرقمي، وتقديم خدمة حجز اللقاءات والاجتماعات والندوات والورشات الافتراضية لجميع العاملين، يندرج هذا تحت الدعم الإداري الذي يسهل عملية التفاعل (المنيراوي، 2022).

تشـــير نتائج التحليل إلى أن الجامعة توفر دعماً تقنياً وتربوياً وإدارياً من خلال التدريب المســـتمر عبر مركز التعليم الرقمي، هذا يلتقي مع ما أكدته دراســة المنيراوي (2023)، كما أن ما أوردته دراســة حمص (2022) يبرز أن ما تقدمه القدس المفتوحة يمثل نقطة قوة مقارنة بتجارب أخرى، وفي هذا الســياق، فإن تركيز الجامعة على تطوير اســتراتيجيات التدريس الرقمية يعكس اســتجابة واعية لما أوصــت به دراســة هيئة التحرير (2014) بشــأن ضــرورة امتلاك المدرســين مهارات تقنية وبيداغوجية متقدمة لمواكبة التطورات.

ثالثاً: مساندة الطلبة ودعمهم

1. الدعم التقني قبل الالتحاق بالبرنامج وأثناء الالتحاق وتوافره على مدار الأربعة والعشــرين ســاعة: تمارس جامعة القدس المفتوحة ذلك من خلال الدعم الفني وبناء القدرات للطلبة والموظفين وأعضـــاء الهيئة التدريســـية في التعليم الرقمي، من خلال مجموعات وخدمات دعم متخصصة تضمن تلبية احتياجات التعلم الإلكتروني.
2. إرشادات عامة وخاصة للمتعلمين تشرح من خلالها بالتفصيل ما يحتاجه المتعلم: تمارس جامعة القدس المفتوحة ذلك من خلال قيام قسم الدعم الفني وبناء القدرات بـــإعداد النشرات الإرشادية والتعليمات اللازمة لطلبة الجامعة وأعضاء الهيئة التدريسية حول استخدام المقررات والمصادر والمنصات التعليمية الرقمية، كما أن المواد التعريفية والفيديوهات الإرشادية تهدف إلى توفير كل ما يلزم الطالب (جامعة القدس المفتوحة، 2025b).
3. توفير خدمة الدخول إلى المكتبات الإلكترونية والكتب العلمية: تمارس جامعة القدس المفتوحة ذلك من خلال مســـتودع OSOL وهو مستودع رقمي مفتوح المصدر للجمع والتخزين والتنظيم والفهرسة والحفظ، وتوفير الوصول إلى أصولها الرقمية ومخرجاتها الفكرية، مثل المجلات العلمية والأوراق العلمية والرسائل والمقالات والمشاريع والكتب ومحتوى التعلم الرقمي، هذا يوفر وصولاً شاملاً للمصادر العلمية (جامعة القدس المفتوحة، 2025e).
4. توفير خدمات استشارية إدارية لمعالجة أية صعوبات قد تنشأ وحلها: تمارس جامعة القدس المفتوحة ذلك من خلال الدعم الفني وبناء القدرات والذي يكون مسؤولاً عن تقديم حلول لجميع المشاكل التي تواجه المشرفين والطلبة في استخدام تقنيات التعلم الإلكتروني، وهذا يشمل الجوانب الإدارية المتعلقة بالصعوبات.
5. توافر عضو هيئة تدريس دائم يتابع معه خطة دراسته ويقدم له النصح والمشورة بشأن اختيار المساقات الدراسية: تمارس جامعة القدس المفتوحة ذلك من خلال الدعم الفني وبناء القدرات والذي يتضـــمن المتابعة مع عمادات الكليات والفروع ودوائر الجامعة ومنســقي التعلم الإلكتروني في الفروع، مما يشــير إلى وجود نظام دعم وإرشــاد أكاديمي، ولو كان على مستوى أوسع (جامعة القدس المفتوحة، 2025b).

أظهرت ممارسات الجامعة أن الدعم الفني متاح على مدار الساعة، وأن هناك نشرات إرشادية ومصادر تعريفية للطلبة، فضلاً عن مستودع OSOL وخدمات الإرشاد الأكاديمي، هذه النتائج تنسجم مع ما بينته دراسة صافي (2021) التي أوضحت أن التعليم الإلكتروني في الجامعة يتطلب توفير دعم مستمر للطلبة لضمان فاعلية التعلم، كما تدعمها نتائج دراسة هوتون وأيكين (Hutton & Aiken, 2024) التي أظهرت وجود فجوة في تكافؤ فرص الوصول لدى طلبة الجامعة البريطانية المفتوحة، وهو ما يعزز قيمة التوجه الذي تتبناه القدس المفتوحة في إتاحة الموارد بشكل مفتوح، وفي السياق نفسه، بينت دراسة الرنتيسي (2022) أن اتجاهات الطلبة نحو التعليم الإلكتروني كانت إيجابية عند توافر دعم معرفي وإرشادي، ما يفسر إصرار الجامعة على تطوير قنوات الإرشاد والدعم الفني.

رابعاً: جودة الخدمات الإدارية

1. تطوير البنية التحتية وتحسين الخدمات بشكل مستمر: تمارس جامعة القدس المفتوحة ذلك من خلال امتلاكها بنية تحتية تكنولوجية قوية، إذ إن من أهداف مركز التعليم الرقمي توفير بيئة تعلم رقمية مرنة ومبتكرة، وتعزيز توافق وقدرة خدمات

التعلم الإلكتروني والمحتوى الرقمي للعمل بانسجام وفق أسس ومعايير عالمية عالية الجودة وبأقل التكاليف لتتناسب مع التطورات التكنولوجية المتسارعة والطلب المتزايد، وهذا يتطلب تطويراً مستمراً للبنية التحتية (الزين، 2022).

2. وضوح الأهداف والاستراتيجيات والمسؤوليات وإعلانها والالتزام بديمومتها وتحسينها باستمرار: تمارس جامعة القدس المفتوحة ذلك من خلال توثيق وإعلان الرؤية والرسالة والقيم والأهداف والمهام الرئيسة لكل من مركز التعليم الرقمي ومركز التعليم المفتوح بوضوح تام، مما يعكس الشفافية والالتزام بالتحسين المستمر؛ على سبيل المثال، رسالة مركز التعليم المفتوح هي توفير بيئة تعلم رقمية متميزة لتحسين مخرجات التعلم لدى الطلبة وللمساهمة في تعزيز فرص التعلم مدى الحياة للمجتمع المحلي (جامعة القدس المفتوحة، 2025d).
3. إشراف فعال ومراقبة ومتابعة دورية وتقويم مستمر للنظام ومخرجاته: تمارس جامعة القدس المفتوحة ذلك من خلال مهام مركز التعليم الرقمي والمتمثلة في إدارة منصات التعلم الإلكتروني والخدمات التعليمية الإلكترونية المختلفة في الجامعة وإدارة وتنظيم اللقاءات الافتراضية ومتابعتها، مما يدل على وجود آليات للإشراف والمتابعة، كما أن العمل على تطوير محتوى رقمي باستخدام أفضل استراتيجيات التعلم وأحدث الاتجاهات في التكنولوجيا متوافق مع سائر المنصات والأجهزة لدعم جودة التعليم والتعلم يتطلب تقويماً مستمراً (جامعة القدس المفتوحة، 2025c).

مما سبق يتضح أن الجامعة تولي اهتماماً بتطوير البنية التحتية، وتوثيق أهدافها واستراتيجياتها، والإشراف الفعال على النظام التعليمي، هذا يتوافق مع ما أوضحته دراسة عمرو (2022) الذي أكد أن نجاح الجامعة خلال الجائحة ارتكز على وجود خطة استراتيجية متكاملة، كما يتناغم مع نتائج دراسة الزين (2022) التي أشارت إلى أن التعليم الإلكتروني في الجامعة كان بمستوى متوسط، مع توصيات بضرورة تحسين البنية التحتية، الأمر الذي يظهر أن التطوير الإداري المستمر لا يزال يمثل أولوية في المقابل، فإن ما وجدته دراسة حمص (2022) من ضعف في الخدمات الإدارية والدعم الفني في جامعة القاهرة يبرز تفوق نموذج القدس المفتوحة نسبياً.

وتكشف مقارنة الممارسات مع الدراسات السابقة أن جامعة القدس المفتوحة تسعى إلى ممارسة منظومة متكاملة نسبياً من معايير الجودة العالمية، إذ تحقق تقدماً في جودة المحتوى والدعم الفني والتربوي لكل من الطلبة وأعضاء هيئة التدريس، وتعمل على تطوير الخدمات الإدارية بشكل مستمر، غير أن الدراسات السابقة مثل دراسة الزين (2022)، ودراسة صافي (2021) تبرز أن مستوى الممارسة ما يزال في بعض الجوانب متوسطاً، مما يشير إلى الحاجة لمزيد من التطوير خصوصاً في جانب البنية التحتية وضمان تكافؤ الوصول، وبذلك، فإن تجربة الجامعة تمثل نموذجاً عربياً متقدماً نسبياً، لكنه بحاجة لمراكمة الجهود حتى يصل إلى مستوى الممارسات الراسخة في الجامعات العالمية

ثالثاً: الإجابة عن السؤال الثالث ومناقشته:

وينص السؤال الثالث على الآتي: "**ما ممارسات التعليم الإلكتروني في ضوء معايير الجودة العالمية في الجامعة البريطانية المفتوحة؟**"، وللإجابة عنه تم الاعتماد على تحليل المصادر الرسمية والوثائق المنشورة والتقارير، المتصلة بتجربة الجامعة البريطانية المفتوحة في ضوء معايير الجودة العالمية، فضلاً عن تحليل محتوى موقع الجامعة المفتوحة فيما يتعلق بالتعليم الالكتروني.

تعد الجامعة البريطانية المفتوحة رائدة في التعلم عن بعد لأكثر من 50 عاماً، إذ تقدم تعليماً استثنائياً ودعماً متميزاً للطلاب في جميع أنحاء المملكة المتحدة والعالم، مهمتها جعل التعلم في متناول الجميع، إذ تأسست الجامعة البريطانية المفتوحة عام 1969، وهي أول جامعة كبرى في العالم تقدم تعليماً عالياً مفتوحاً للجميع عن بعد، منذ ذلك الحين، تطورت لتصبح في طليعة استخدام التعليم الإلكتروني والتعلم المدمج، وهي المعيار الذهبي للعديد من الجامعات المماثلة حول العالم (The Open University,

2025b)، وتؤكد التقارير الحديثة للجامعة أن ابتكاراتها لا تقتصر على التكنولوجيا فحسب، بل تمتد لتشمل "البيداغوجيا المبتكرة" التي تدمج أدوات الذكاء الاصطناعي وتحليلات التعلم لتحسين تجربة الطالب (Kukulska-Hulme et al, 2024).

ويرى الباحث أن الجامعة البريطانية المفتوحة تظهر التزاماً واضحاً بممارسة التعليم الإلكتروني وفق معايير الجودة العالمية التي رصدها النجدي (2012) في مصفوفة بناءً على معايير سكورم (SCORM)، ومعايير الرابطة الأوروبية لجامعات التعلم عن بعد (EADTU)، وتتجلى جهودها في النقاط التالية، مستعرضين كل معيار والمحكات المرتبطة به وكيفية ممارسة الجامعة لها:

أولاً: جودة المحتوى وتصميم المقرر الإلكتروني

1. سهولة الوصول للمحتوى التعليمي: تمارس الجامعة البريطانية المفتوحة سهولة الوصول عبر منصة التعلم الافتراضي (VLE) التي توفر المحتوى بتنسيقات متعددة وعلى مدار الساعة ومن أي جهاز، مع سياسات محدثة لإتاحة الوصول الرقمي وصفحة مركزية لـ "Accessibility Hub"، مما يضمن معايير وصول واضحة وقابلة للقياس (Aiken, 2023)، ويتجاوز مفهوم الوصول لدى الجامعة مجرد الجوانب التقنية ليشمل "العدالة الرقمية"، إذ تضمن سياسات النفاذ الرقمي لديها ألا يواجه الطالب أي عوائق معرفية أو تقنية تحول دون اندماجه الكامل (Hutton & Aiken, 2024).
2. المقدرة على التكيف لتلبية احتياجات المؤسسات والمتعلمين: تمارس الجامعة البريطانية المفتوحة نموذجاً تعليمياً مرناً يتيح للطلاب البالغين والعاملين الدراسة بالسرعة التي تناسبهم، مع تقديم دورات وشهادات متنوعة لتلبية احتياجات سوق العمل، وتوظف نظام إدارة التعلم (VLE/LMS) القابل للتخصيص، بما يدمج الأدوات المختلفة ويدعم التجربة التعليمية (مثل Moodle) (The Open University, 2025c).
3. قابلية المراجعة والتطوير والتحديث لمحتويات المادة: تمارس الجامعة البريطانية المفتوحة مراجعة مستمرة للمقررات من قبل فرق أكاديمية وخبراء تصميم التعلم، لضمان تحديث المحتوى ومواكبة التطورات، ويعتمد نموذج الموارد التعليمية المفتوحة (OpenLearn وOER) على إعادة الاستخدام والتحسين المستمر، كما توثق الدراسات البحثية التطوير المستمر للمحتوى المفتوح (JIME) (Weller, 2014)، وتعتبر الجامعة أن الانفتاح الرقمي هو المحرك الأساسي للجودة، مما يتيح مراجعة المحتوى وتطويره باستمرار لمواجهة تحديات القرن الحادي والعشرين (Zou et al, 2025).
4. يراعي تصميم المحتوى فروقات المتعلمين، وأنماط تعلم المتعلمين، وخلفيات المتعلمين العلمية: تمارس الجامعة البريطانية المفتوحة ذلك من خلال التصميم الشامل للتعلم (UDL) عبر محتوى متنوع يناسب أنماط التعلم المختلفة والخلفيات العلمية، من خلال موارد وسائط متعددة، وأنشطة تفاعلية، ومسارات تعلم مرنة (Kuzilek et al, 2017).
5. وضوح الأهداف التعليمية، وضوح محتوى المادة العلمية، وتوافر مصادر التعلم، ووضوح آليات القياس والتقييم: تمارس الجامعة البريطانية المفتوحة تصميم المقررات وفق معايير واضحة، إذ يرافق كل مقرر دليل دراسي يحدد الأهداف ومخرجات التعلم، وينظم المحتوى في وحدات، مع توفير مصادر تعلم أساسية وإضافية، والإعلان عن آليات القياس والتقييم ومعايير النجاح منذ البداية، وتعتمد الجامعة نظاماً دقيقاً في التقييم يوازن بين المهام الدراسية التي يصححها المعلم (TMAs) والتقييمات التفاعلية الحاسوبية (iCMAs)، مما يضمن شفافية تامة في قياس مخرجات التعلم (The Open University, 2024).

يتضح أن الجامعة البريطانية المفتوحة تضع سهولة الوصول في صميم تصميمها من خلال منصتها التعليمية الافتراضية (VLE) وسياسات النفاذ الرقمي، وهو ما يتوافق مع ما أكدته دراسة هوتون وأيكين (Hutton & Aiken, 2024) التي أبرزت التزام الجامعة بتعزيز معايير الوصول الرقمي لجميع الطلبة، كما أن اعتمادها على النموذج التعليمي المرن وقابلية التكيف مع احتياجات الطلبة ينسجم مع ما أشار إليه كروس وآخرون (Cross et al, 2023) حول دور التصميم الشامل للتعلم في تلبية احتياجات أنماط المتعلمين المتنوعة.

أما في جانب المراجعة والتطوير المستمر للمحتوى، فإن اعتماد الجامعة على مراجعات دورية صارمة يجد دعماً فيما عرضته دراسة هيئة التحرير (2014) التي أوضحت كيف تضمن موارد Open Learn والتعلم المفتوح التحديث والتحسين المستمر، كذلك، أظهرت دراسة كروس وآخرين (Cross et al, 2023) أن وضوح الأهداف التعليمية وآليات التقييم في الجامعة البريطانية المفتوحة ساعد على تقليل قلق الطلبة من الامتحانات الإلكترونية، مما يبرهن على تحقق أحد المحكات الأساسية لهذا المعيار.

ثانياً: مساندة أعضاء هيئة التدريس ودعمهم

1. الدعم التقني والتدريب على استخدام الأدوات التكنولوجية: تمارس الجامعة البريطانية المفتوحة ذلك من خلال توفير تدريب مكثف ومستمر للأكاديميين (Associate Lecturers/Tutors) ومطوري المقررات على استخدام منصة التعلم الافتراضي (VLE) وأدوات التعلم الإلكتروني المتقدمة، كما يتوفر دعم تقني متخصص لحل أي مشكلات قد يواجهها أعضاء هيئة التدريس (The Open University, 2025d).
2. الدعم التربوي وما يتبعه من معرفة بأصول تصميم التدريس: توفر الجامعة البريطانية المفتوحة دعم أعضاء هيئة التدريس عبر دورات وإرشادات للتدريس الفعّال عبر الإنترنت، مع فرق تصميم تعليمي تعمل مع الأكاديميين لتطوير المقررات عبر معهد تقنيات التعليم IET ومصادر OpenLearn Create (McDade, 2025).
3. الدعم الإداري وما تعنيه من توفير الخدمات الإدارية التي تسهل التفاعل مع المتعلمين عبر الإنترنت بما يتلاءم مع أعباء العمل: تمارس الجامعة البريطانية المفتوحة ذلك من خلال الأنظمة الإدارية في الجامعة المفتوحة يتم تصميمها لتسهيل إدارة الطلاب والمقررات عن بعد، وتقدم خدمات إدارية مركزية (مثل نظام معلومات الطلاب، وأنظمة إدارة الواجبات)، والتي تقلل من الأعباء الإدارية على الأكاديميين، مما يمكنهم من التركيز على الدعم التعليمي (The Open University, 2019).

تُظهر تجربة الجامعة البريطانية المفتوحة أن هناك استثماراً كبيراً في التدريب والدعم التقني المستمر لهيئة التدريس، وهذا ينسجم مع نتائج دراسة المنيراوي (2023)، التي أكدت أن تدريب الكوادر يعد أساس نجاح التعليم الإلكتروني في الجامعات، كما أن الدعم التربوي الذي توفره الجامعة (من خلال معهد تقنيات التعليم IET ومصادر OpenLearn Create) يعكس ما أشارت إليه دراسة هيئة التحرير (2014) بشأن ضرورة امتلاك المعلمين مهارات تقنية وتربوية متقدمة لمواكبة التطورات.

وتبرز تجربة الجامعة البريطانية المفتوحة أن الاستثمار في الدعم التقني والتربوي المستمر لأعضاء هيئة التدريس يُعد أحد الركائز الأساسية لضمان جودة التعليم الإلكتروني، وهو ما يتقاطع مع ما توصلت إليه دراسات حديثة في جامعات ناشئة حول دور التدريب المؤسسي في تحسين كفاءة الممارسات الرقمية التعليمية (Khulekani et al, 2025).

أما في جانب الدعم الإداري، فإن توفير أنظمة مركزية تقلل من الأعباء الإدارية لأعضاء هيئة التدريس يتفق مع ما عرضته دراسة حمص (2022) عند حديثه عن المشكلات الإدارية في بعض الجامعات العربية، مما يبرز تفوق نموذج الجامعة البريطانية المفتوحة في هذا المجال.

ثالثاً: مساندة الطلبة ودعمهم

1. الدعم التقني قبل الالتحاق بالبرنامج وأثناء الالتحاق وتوافره على مدار الأربعة والعشرين ساعة: تمارس الجامعة البريطانية المفتوحة ذلك من خلال توفير دعم تقني شامل للطلاب عبر مراكز الاتصال، والمنتديات المتخصصة، والموارد التعليمية الذاتية (FAQs، أدلة الاستخدام)، هذا الدعم متاح على مدار الساعة تقريباً لضمان قدرة الطلاب على الوصول للمحتوى وحل المشكلات التقنية (The Open University, 2025d).

2. إرشـادات عامة وخاصـة للمتعلمين تشـرح من خلالها بالتفصـيل ما يحتاجه المتعلم: تمارس الجامعة البريطانية المفتوحة ذلك من خلال تقديم أدلة توجيهية شـاملة للطلاب الجدد والحاليين تشـرح بالتفصـيل كيفية الدراسـة في الجامعة المفتوحة، استخدام المنصات، إدارة الوقت، الوصول إلى الموارد، كما يقدم الأكاديميون إرشادات شخصية للطلاب (زامل، 2024).
3. توفير خدمة الدخول إلى المكتبات الإلكترونية والكتب العلمية: تمارس الجامعة البريطانية المفتوحة ذلك من خلال امتلاك الجامعة واحدة من أكبر المكتبات الرقمية في المملكة المتحدة، وتوفر وصـولاً سـهلاً ومباشـراً للطلاب إلى آلاف الكتب الإلكترونية، قواعد البيانات الأكاديمية، الدوريات العلمية، ومجموعة واسـعة من الموارد التعليمية المفتوحة (The Open University, 2025a).
4. توفير خدمات اسـتشـارية إدارية لمعالجة أية صـعوبات قد تنشـأ وحلها: توفر الجامعة البريطانية المفتوحة دعماً أكاديمياً وإدارياً وشـخصـياً للطلاب عبر فريق "Student Support Team (SST)" لمسـاعدتهم في التغلب على الصـعوبات الأكاديمية والإدارية والشخصية وفق نهج الدعم الشامل للجامعة (McDade, 2025).
5. توافر عضو هيئة تدريس دائم يتابع معه خطة دراسته ويقدم له النصح والمشورة بشأن اختيار المساقات الدراسية: تمارس الجامعة البريطانية المفتوحة ذلك من خلال تخصـيص موجه أكاديمي لكل طالب (Tutor/Associate Lecturer) يتابعه بانتظام، ويقدم له التغذية الراجعة على الواجبات، ويجيب عن استفساراته، ويقدم له النصح والمشورة بشأن مساره الدراسي واختيار المقررات (The Open University, 2019).

يتضح أن الجامعة البريطانية المفتوحة تقدم منظومة شاملة للدعم تشمل: الدعم التقني على مدار الساعة، الإرشادات الأكاديمية، المكتبات الرقمية، الاستشارات الأكاديمية والنفسية، فضلاً عن تخصيص موجه أكاديمي لكل طالب، هذا التوجه يتفق مع ما أكدته دراسة هوتون وأيكين (Hutton & Aiken, 2024)، التي أوضحت أن وجود فجوة في تكافؤ الوصول للإنترنت يؤثر على تجربة الطلبة، وهو ما تحاول الجامعة تجاوزه من خلال سياسات النفاذ الرقمي، كما تتقاطع هذه النتائج مع دراسة الرنتيسي (2022) التي أبرزت دور الدعم الأكاديمي والمعرفي في تشـكيل اتجاهات الطلبة نحو التعليم الإلكتروني، كذلك، فإن إتاحة مكتبة رقمية واسـعة يعكس ما أشارت إليه دراسة صافي (2021) بضرورة توفير موارد شاملة لضمان نجاح التعلم الإلكتروني.

وتشـير الأدبيات الحديثة إلى أن نموذج الدعم الشـامل الذي تتبناه الجامعة البريطانية المفتوحة، والذي يجمع بين الدعم الأكاديمي، والتقني، والنفسي، يعد من أفضل الممارسات العالمية في التعليم المفتوح، لما له من أثر مباشر في رفع معدلات الاستبقاء والنجاح الأكاديمي للطلبة في بيئات التعلم عن بعد (McDade, 2025; Zou et al, 2025)

رابعاً: جودة الخدمات الإدارية

1. تطوير البنية التحتية وتحسين الخدمات بشكل مستمر: تمارس الجامعة البريطانية المفتوحة ذلك من خلال الاستمرارية في تطوير أنظمتها الرقمية، ومنصـات التعلم، وأدوات الاتصـال، لضـمان تقديم خدمات عالية الجودة ومواكبة للتقدم التقني، إذ تخضـع الجامعة لمراجعات تحسـين جودة دورية (Quality Enhancement Review) من وكالة ضـمان الجودة البريطانية (QAA)، وتتبع خطط عمل وتحسـين معلنة (QAA, 2022)، وتعكس هذه الممارسـات التزام الجامعة بالمسـاءلة الخارجية؛ إذ إن خضـوعها لرقابة وكالة (QAA) يضـمن أن آليات عملها تتماشـى مع المعايير الوطنية البريطانية للتعليم العالي، وهو ما يمنح شـهاداتها مصـداقية عالمية عالية (QAA, 2015)، وينظر إلى خضـوع الجامعة البريطانية المفتوحة لرقابة خارجية دورية من وكالة ضمان الجودة البريطانية (QAA) بوصفه أحد أبرز عناصر القوة في نموذج الحوكمة لديها، إذ تسـهم هذه الرقابة في تعزيز الشـفافية والمسـاءلة والتحسـين المسـتمر، وهو ما تؤكده الأدبيات المعاصرة التي تربط بين جودة التعليم الإلكتروني ووجود أطر وطنية صارمة لضمان الجودة (Boujet, 2023; QAA, 2022)

2. وضوح الأهداف والاستراتيجيات والمسؤوليات وإعلانها والالتزام بديمومتها وتحسينها باستمرار: تمارس الجامعة البريطانية المفتوحة ذلك من خلال نشر الجامعة خططاً استراتيجية واضحة ومفصلة تتناول رؤيتها، رسالتها، أهدافها، التزامها بالجودة والشمولية، وتخضع هذه الخطط للمراجعة والتحديث المنتظم لضمان استمراريتها وفاعليتها (The Open University, 2024).
3. إشراف فعال ومراقبة ومتابعة دورية وتقويم مستمر للنظام ومخرجاته: تمارس الجامعة البريطانية المفتوحة ذلك من خلال خضوعها لرقابة صارمة من قبل هيئات ضمان الجودة في المملكة المتحدة (مثل وكالة ضمان الجودة للتعليم العالي – QAA)، ولديها أنظمة داخلية قوية للمراقبة والتقييم الدوري للمقررات، وأداء أعضاء هيئة التدريس، ورضا الطلاب، وفعالية جميع الخدمات، وتستخدم نتائج هذا التقييم في عمليات التحسين المستمر (QAA, 2015).

من الواضح أن الجامعة البريطانية المفتوحة تعتمد على منظومة إدارية راسخة تقوم على تطوير البنية التحتية، وضوح الأهداف والاستراتيجيات، والإشراف الدوري المستمر، هذا ما تؤكده تقارير وكالة ضمان الجودة البريطانية (QAA, 2022; 2015) التي أشارت إلى خضوع الجامعة لمراجعات دورية للتأكد من استمرارية تحسين الجودة، كما أن وضوح الاستراتيجيات الإدارية وتكاملها يتفق مع ما عرضه دراسة عمرو (2022) عند حديثه عن نجاح جامعة القدس المفتوحة خلال الجائحة بفضل وضوح الخطط الاستراتيجية، وفي هذا السياق، فإن مقارنة النتائج مع ما عرضتْه دراسة الزين (2022) حول محدودية جودة التعليم الإلكتروني في بعض جوانبه بالقدس المفتوحة تبرز مدى تفوق الجامعة البريطانية المفتوحة في جانب الحوكمة والجودة الإدارية.

وتكشف مقارنة ممارسات الجامعة البريطانية المفتوحة مع الأدبيات والدراسات السابقة أنها تمثل نموذجاً متقدماً في ممارسة معايير الجودة العالمية للتعليم الإلكتروني، إذ يتجلى ذلك في وضوح المحتوى وتنوعه وتحديثه المستمر (Weller, 2014؛ Cross et al, 2023)، وفي تمكين أعضاء هيئة التدريس بدعم تقني وتربوي وإداري (المنيراوي، 2023؛ هيئة التحرير، 2014)، وفي الدعم الشامل للطلبة بما يتجاوز مجرد الخدمات التقنية ليشمل الإرشاد النفسي والأكاديمي (Hutton & Aiken, 2024؛ الرنتيسي، 2022)، وأخيراً في حوكمة مؤسسية متكاملة تؤكدها تقارير الجودة البريطانية (QAA, 2022; 2015).

وبناءً على ما سبق، يمكن القول إن ممارسات الجامعة البريطانية المفتوحة في التعليم الإلكتروني تمثل تطبيقاً متقدماً ومتكاملاً لمعايير الجودة العالمية، مدعوماً بإطار مؤسسي واضح، ومعايير وطنية ودولية صارمة، وتجربة بحثية ممتدة، مما يجعلها نموذجاً مرجعياً يمكن الإفادة منه عند تطوير منظومة التعليم الإلكتروني في الجامعات المفتوحة العربية، وعلى رأسها جامعة القدس المفتوحة.

رابعاً: الإجابة عن السؤال الرابع ومناقشته:

وينص السؤال الرابع على الآتي: "**ما الفرق بين ممارسات التعليم الإلكتروني في ضوء معايير الجودة العالمية بين جامعة القدس المفتوحة والجامعة البريطانية المفتوحة؟**"، وللإجابة عنه تم الاعتماد على إجابة السؤال الأول، والثاني، والثالث، بالإضافة إلى الاعتماد على الدراسات السابقة، والأدبيات، والتقارير، المتصلة بتجربة جامعة القدس المفتوحة في فلسطين، وتجربة الجامعة البريطانية المفتوحة وفي ضوء معايير الجودة العالمية التي تم رصدها من دراسة النجدي (2022)، بالإضافة إلى تحليل محتوى موقع الجامعتين فيما يتعلق بالتعليم الالكتروني، إذ أن كلا الجامعتين تعدان رائدتين في مجال التعليم المفتوح، وتعتمدان بشكل كبير على التعليم الإلكتروني، مما يجعلهما تتشاركان في التزام جوهري بمعايير الجودة العالمية.

تشير المقارنة بين ممارسات جامعة القدس المفتوحة والجامعة البريطانية المفتوحة إلى أن كلا المؤسستين تواجهان تحديات وفرصاً متشابهة في بيئات تعليمية مختلفة، فبينما تسعى جامعة القدس المفتوحة للابتكار في سياق إقليمي ناشئ، تضع الجامعة البريطانية المفتوحة معايير رائدة عالمياً في دمج التكنولوجيا (Khulekani et al, 2025).

أولاً: جودة المحتوى وتصميم المقرر الإلكتروني

تُظهر الجامعتان التزاماً واضـــحاً بتوفير محتوى تعليمي يتميز بســـهولة الوصـــول وقابلية التكيف مع مختلف الأجهزة الرقمية، بما يضـمن مرونة التعلم للطلبة في بيئات متنوعة، كما تعتمد كلتاهما على عمليات منظمة ومستدامة لمراجعة المحتوى الرقمي وتطويره وتحديثه بما يواكب التطورات التكنولوجية الحديثة، ويبرز كذلك اهتمامهما بمراعاة الفروقات الفردية بين المتعلمين، من خلال تصميم مقررات تراعي أنماط التعلم والخلفيات العلمية المختلفة، مع توجه نحو تطبيق مبادئ التصـميم الشـامل للتعلم (UDL)، فضـلاً عن ذلك، تحرص الجامعتان على وضـــوح الأهداف التعليمية، وتنظيم المحتوى، وتوفير مصـــادر تعلم رقمية متنوعة، إلى جانب تحديد آليات التقويم والقياس بشكل شفاف.

في المقابل، تتمثل أبرز أوجه الاختلاف في أن الجامعة البريطانية المفتوحة تُعد الرائدة عالمياً في تطوير نموذج التعليم المفتوح، إذ يســتند تصــميم مقرراتها إلى خبرة تراكمية تمتد لعقود من البحث والتجريب، بينما تســتفيد جامعة القدس المفتوحة من هذه الخبرات العالمية وتســـتلهِمها في تطوير محتواها بما يتلاءم مع الســـياق المحلي، كما تبرز جامعة القدس المفتوحة توظيفها لأدوات التقويم الذاتي القائمة على التلعيب(توظيف عناصـر الألعاب في بيئات غير لعبية)، مثل الألعاب التعليمية والكلمات المتقاطعة، إلى جانب التركيز على الإنتاج الفني والوسائط المتعددة من خلال أقسام متخصصة لتحويل المحتوى إلى مواد مرئية وتفاعلية، في حين تركز الجامعة البريطانية المفتوحة بصورة أعم على منظومة التقييم دون إبراز أدوات تلعيب محددة ضمن الوثائق المتاحة.

وتتســـق هذه النتائج مع ما أشـــار إليه ويلر (Weller, 2014) حول التحديث المســـتمر للموارد التعليمية في الجامعة البريطانية المفتوحة، ومع ما أكدته دراسة صـافي (2021) بشأن أهمية توفير موارد رقمية شـاملة في جامعة القدس المفتوحة، كما تنسجم مع نتائج كروس وآخرين (Cross et al, 2023)، حول أثر وضـــوح التقييم الإلكتروني في رفع رضـــا الطلبة. ويعكس توجه القدس المفتوحة نحو الوســـائط المتعددة والتلعيب اســـتجابة إبداعية محلية لما دعت إليه هيئة التحرير (2014) من ضـــرورة اعتماد استراتيجيات تعلم تفاعلية مبتكرة.

ثانياً: مساندة أعضاء هيئة التدريس ودعمهم

يتضـــح أن كلتا الجامعتين توفران دعماً تقنياً وتربوياً مكثفاً لأعضـــاء هيئة التدريس، يشـــمل التدريب على اســـتخدام أدوات التعليم الإلكتروني وتطبيقاته، إلى جانب دعم إداري يسهم في تسهيل التفاعل مع الطلبة وتقليل الأعباء التنظيمية.

غير أن الاختلاف يكمن في طبيعة هذا الدعم؛ إذ تحدد جامعة القدس المفتوحة بوضـــوح الجهات المســـؤولة عن الدعم، مثل مركز التعليم الرقمي وأقسـام الدعم الفني وبناء القدرات، بينما تشـير الجامعة البريطانية المفتوحة إلى وجود فرق متخصـصـة في التصـميم التعليمي تعمل بصـورة تكاملية ضـمن الهيكل الأكاديمي، وتتعاون بشـكل مباشـر مع الأكاديميين في تطوير المقررات، بما يعكس عمقاً أكبر في الدعم التربوي أثناء عملية التصميم نفسها.

ويتفق ذلك مع ما توصلت إليه دراسة المنيراوي (2023) حول أهمية تدريب الكوادر الأكاديمية في جامعة القدس المفتوحة، ومع ما عرضـته هيئة التحرير (2014) بشـأن ضـرورة امتلاك المعلمين مهارات تقنية وبيداغوجية، في حين ينسـجم التباين القائم مع نتائج حمص (2022) التي كشفت عن فجوة بين بعض الجامعات العربية والنماذج العالمية في مستوى الدعم الأكاديمي المتخصص.

ثالثاً: مساندة الطلبة ودعمهم

تُظهر المقارنة أن الجامعتين توفران دعماً تقنياً شـاملاً للطلبة قبل وأثناء التحاقهم بالبرامج، إلى جانب تقديم إرشـادات وأدلة اسـتخدام للمنصـــات التعليمية، وإتاحة الوصـــول إلى المكتبات الرقمية والمصـــادر العلمية المتنوعة، كما توفران خدمات اســـتشـــارية لمعالجة المشكلات الإدارية أو العامة، وتطبقان آليات لمتابعة الطلبة أكاديمياً وتقديم النصح بشأن خططهم الدراسية.

أما من حيث الاختلاف، فتتميز الجامعة البريطانية المفتوحة بتحديد موجه أكاديمي (Tutor/Associate Lecturer) لكل طالب بوصفه جهة متابعة دائمة ومباشرة، فضـلاً عن توفير دعم نفسي ومهني، بما يعكس اهتماماً بالرفاهية الشاملة للطالب. في المقابل،

تعتمد جامعة القدس المفتوحة على منظومة دعم أكثر شمولية عبر عمادات الكليات والفروع ومنسقي التعلم الإلكتروني، مع تركيز أكبر على حل المشكلات التقنية، وهو ما قد يجعل الدعم الأكاديمي أقل تخصيصاً على المستوى الفردي.

وتتوافق هذه النتائج مع ما عرضه الرنتيسي (2022) حول أهمية الدعم الأكاديمي في تشكيل اتجاهات الطلبة نحو التعليم الإلكتروني، ومع ما أكده هوتون وأيكين (Hutton & Aiken, 2024)، بشأن ضرورة تعزيز الدعم المتكامل للطلبة، بينما ينسجم واقع القدس المفتوحة مع ما توصلت إليه دراسة الزين (2022) من أن استجابة أعضاء هيئة التدريس للتعليم الإلكتروني كانت متوسطة نسبياً، بما يشير إلى الحاجة لتعزيز الإرشاد الفردي.

رابعاً: جودة الخدمات الإدارية

تشترك الجامعتان في التزامهما بتطوير البنية التحتية التكنولوجية بصورة مستمرة، ووضوح الأهداف والاستراتيجيات والمسؤوليات، إلى جانب اعتماد آليات للإشراف والمتابعة والتقويم الدوري لضمان جودة الأنظمة والمخرجات.

إلا أن الاختلاف يتمثل في أن جامعة القدس المفتوحة تُبرز هياكلها التنظيمية الداخلية، مثل مركز التعليم الرقمي، بوصفها الأداة الرئيسة لإدارة وضمان جودة التعليم الإلكتروني، في حين تخضع الجامعة البريطانية المفتوحة لرقابة خارجية صارمة من هيئات وطنية لضمان الجودة في المملكة المتحدة مثل وكالة QAA، مما يعكس مستوى أعلى من المساءلة الخارجية والمواءمة مع المعايير الوطنية. كما تشير القدس المفتوحة إلى سعيها المستمر لمواءمة خدماتها مع التطورات التكنولوجية المتسارعة والطلب المتزايد، في سياق يتسم بالدينامية والتحديات.

ويتفق ذلك مع ما أبرزه عمرو (2022) حول نجاح جامعة القدس المفتوحة في إدارة التعليم الإلكتروني خلال الجائحة من خلال خطة استراتيجية واضحة، ومع ما أكدته تقارير QAA (2015، 2022) بشأن الحوكمة الصارمة في الجامعة البريطانية المفتوحة، وهو ما ينسجم مع ما توصل إليه بوجيت (2023) من أن فاعلية التعليم الإلكتروني ترتبط بوجود سياسات وطنية واضحة وأنظمة رقابية مستقلة.

ويرى الباحث أن كلاً من جامعة القدس المفتوحة والجامعة البريطانية المفتوحة تظهر التزاماً عميقاً بمعايير الجودة العالمية للتعليم الإلكتروني وفق تصنيف النجدي (2012)، وأن النقاط الجوهرية للتشابه تكمن في الفلسفة الأساسية للتعليم المفتوح وضرورة الاعتماد على التعليم الإلكتروني بجميع مكوناته (محتوى، دعم، إدارة)، وأن كلاهما يقدمان نموذجاً شاملاً يركز على الطالب ومرونة التعلم والجودة، ويقدمان نموذجاً ناجحاً للتعليم الإلكتروني، وكلتاهما تلتزمان بمعايير الجودة العالمية، مع اختلاف في بعض التفاصيل التنفيذية والتأكيد على جوانب معينة تتناسب مع تاريخهما، بيئتهما التشغيلية، وأهدافهما الاستراتيجية، وتتجلى الاختلافات الرئيسة في:

1. السياق التاريخي والريادة: الجامعة المفتوحة بالمملكة المتحدة تعتبر المؤسسة الرائدة عالمياً في هذا النموذج ولديها عقود من الخبرة، مما ينعكس على عمق وتكامل عملياتها ومعاييرها، وجامعة القدس المفتوحة هي رائدة في سياقها الإقليمي وتظهر قدرة استثنائية على الابتكار والتكيف.
2. هيكل ضمان الجودة والاعتماد: الجامعة المفتوحة بالمملكة المتحدة تشير إلى خضوعها لهيئات اعتماد وطنية صارمة (QAA) كدليل على جودتها، بينما جامعة القدس المفتوحة تبرز هيكلها التنظيمي الداخلي (مراكز وإدارات) كآلية لضمان الجودة والتطوير.
3. تفاصيل الممارسة: بعض المحكات تذكر بتفصيل أكبر (مثل الألعاب التعليمية في QOU أو الدعم النفسي في OU UK)، مما يعكس ربما مجالات تركيز أو مبادرات محددة لكل جامعة.

ويرى الباحث أن هذا التباين في الممارســـات (مثل تركيز القدس المفتوحة على "التلعيب" وتركيز البريطانية على "الرقابة الخارجية QAA") لا يعني نقصاً في الجودة لدى أيهما، بل يعكس استجابة كل جامعة لمتطلبات سياقها الوطني مع الالتزام بالمعايير العالمية (Zou et al, 2025).

التوصيات:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يوصي الباحث بمجموعة من التوصيات العملية الموجهة إلى صناع القرار في جامعة القدس المفتوحة، والقيادات الأكاديمية في الجامعات المفتوحة العربية، ووحدات ضـمان الجودة في مؤسـسـات التعليم العالي، وذلك على النحو الآتي:

أولاً: توصيات موجهة إلى القيادات الأكاديمية وصناع القرار في جامعة القدس المفتوحة

تعزيز جودة المحتوى والتصميم التعليمي من خلال تبني نموذج التصميم الشامل للتعلم (Universal Design for Learning – UDL)، بما يضـــمن إتاحة المحتوى الرقمي لمختلف فئات الطلبة، مع مراعاة الفروق الفردية بينهم، والتوســـع في إنتاج الموارد التعليمية المفتوحة (OER) على غرار تجربة منصـــة (OpenLearn) في الجامعة البريطانية المفتوحة، بما يســـهم في تطوير المحتوى التعليمي الرقمي وتحديثه بصورة مستمرة.

تطوير منظومة دعم أعضـاء هيئة التدريس عبر إنشـاء وحدات متخصـصـة في التصـميم التعليمي تعمل بشكل تكاملي مع أعضـاء هيئة التدريس عند تطوير المقررات الإلكترونية، إلى جانب مأسسة برامج التدريب الرقمي المستمر، بحيث تتحول من دورات قصيرة متفرقة إلى مسارات تطوير مهني مستدامة تمكن الأكاديميين من توظيف أدوات تحليلات التعلم والتقييمات الرقمية المتقدمة.

تعزيز منظومة دعم الطلبة في بيئة التعليم المفتوح من خلال تفعيل نموذج الموجه الأكاديمي الشخصي (Personal Tutor) الذي يقدم دعماً أكاديمياً وإرشـــادياً مســـتمراً للطلبة، فضـــلاً عن تطوير أنظمة دعم ذكية تعتمد على تقنيات الذكاء الاصـــطناعي لتقديم استجابات فورية لاستفسارات الطلبة وتعزيز تجربة التعلم الذاتي.

ثانياً: توصيات موجهة إلى إدارات التعلم الإلكتروني في الجامعات العربية المفتوحة

الاسـتفادة من التجارب الدولية الرائدة في التعليم المفتوح من خلال تبني نماذج مؤسـسـية متقدمة في تصـميم المقررات الإلكترونية وإدارة التعلم الرقمي، بما يعزز جودة التعليم المفتوح ويزيد من قدرته على الاستجابة للتغيرات المتسارعة في بيئات التعلم الرقمية.

ثالثاً: توصيات موجهة إلى هيئات ضمان الجودة في التعليم العالي

تعزيز الحوكمة وضمان الجودة في التعليم الإلكتروني عبر تشجيع الجامعات المفتوحة على إجراء مراجعات خارجية دورية بالتعاون مع هيئات ضـــمان الجودة الدولية مثل (QAA) أو (EADTU)، بما يســـهم في رفع مســـتوى الثقة العالمية بمخرجات التعليم الإلكتروني في الجامعات العربية.

تطوير مؤشرات أداء وطنية لقياس جودة التعليم الإلكتروني تراعي المعايير الدولية من جهة، وخصـوصـية السـياق التعليمي الوطني من جهة أخرى، بما يدعم عمليات التحسين المستمر للبنية التحتية الرقمية والخدمات التعليمية والإدارية في الجامعات المفتوحة.

ويمكن أن تســـهم هذه التوصـــيات، في حال تبنيها من قبل القيادات الجامعية وهيئات ضـــمان الجودة، في تعزيز جودة التعليم الإلكتروني في الجامعات المفتوحة العربية وتحسين قدرتها على التنافس عالمياً.

المقترحات:

1- إجراء مزيد من الدراسات تستخدم أساليب نوعية كالمقابلات مع الخبراء وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات المفتوحة.
2- إجراء دراسات مقارنة أوسع تشمل جامعات عربية مفتوحة أخرى.

3-إجراء دراسات طولية لمتابعة تطور ممارسات التعليم الإلكتروني عبر عدة سنوات لمعرفة مدى التحسن في تطبيق معايير الجودة.

المصادر والمراجع باللغة العربية

- إبراهيم، ص. (2020). معوقات توظيف التعليم الإلكتروني في التعليم المفتوح: دراسة حالة جامعة السودان المفتوحة في الفترة من 2005-2012. *دراسات عربية في التربية وعلم النفس*، (124): 171-198.
- بنطالب، خ. (2022). التعليم الالكتروني ومعايير الجودة. *مجلة منار الشرق للتربية وتكنولوجيا التعليم*، 1(2): 1-16.
- بوجيت، م. (2023). أهمية التعليم الإلكتروني في ضمان استمرارية العملية التعليمية في ظل كوفيد 19: تجارب دولية وتحديات. *مجلة مدارات سياسية*، 7(1): 316-331.
- جامعة القدس المفتوحة (2025a). *قسم الانتاج الفني*. مسترجع من https://2h.ae/kUZg
- جامعة القدس المفتوحة (2025b). *قسم الدعم الفني وبناء القدرات*. مسترجع من https://2h.ae/nzFd
- جامعة القدس المفتوحة (2025c). *مركز التعليم الرقمي*. مسترجع من https://cdl.qou.edu/
- جامعة القدس المفتوحة (2025d). *مركز التعليم المفتوح*. مسترجع من https://2h.ae/joas
- جامعة القدس المفتوحة (2025e). *مستودع المحتوى الرقمي*. مسترجع من https://dspace.qou.edu/
- جامعة القدس المفتوحة (2025f). *النظام التعليمي للجامعة*. مسترجع من https://www.qou.edu/ar/aboutQOU/historyandGoals.jsp
- زامل، ص. (2024). التعلم عن بعد: الجامعة المفتوحة (The Open University) في بريطانيا وأهم التخصصات. *مقال منشور*. مسترجع من https://2u.pw/XzAFD
- الزين، ب. (2022). واقع التعليم الالكتروني من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في جامعة القدس المفتوحة في ظل أزمة جائحة كورونا COVID 19. *مجلة جامعة الأقصى للعلوم التربوية والنفسية*، 5(1): 216-262.
- سهيل، ت ومصلح، م. (2016). مهارات التعليم الالكتروني لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة القدس المفتوحة بدولة فلسطين. *المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح*، 5(10): 11-38.
- الشال، م. (2012). التعليم الإلكترونى الجامعى بالمملكة العربية السعودية: رؤية تأصيلية وسبل مقترحة للتفعيل فى ضوء التجارب العالمية. *مجلة التربية، كلية التربية، جامعة الأزهر*، 148(2): 14-70.
- صافي، أ. (2021). التعليم الإلكتروني ومتطلباته في ظل جائحة كرونا في جامعة القدس المفتوحة في قطاع غزة وسبل تطويره من وجهة نظر العاملين فيها. *المجلة الأردنية الدولية أريام للعلوم الإنسانية والاجتماعية*، (3): 31-73.
- العسيلي، ر. (2012). واقع التعليم الالكتروني وتحدياته في تجربة جامعة القدس المفتوحة في منطقة الخليل التعليمية. *مجلة العلوم التربوية والنفسية*، 13(1): 349-380.
- علي، ف وفتح العليم، م. (2023). التعليم المفتوح: إيجابياته وسلبياته. *مجلة أريد الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية*، 9(5): 138-149.
- عمرو، ا. (2022). اسهامات جامعة القدس المفتوحة في التعليم الالكتروني أثناء مواجهتها لجائحة كورونا. *المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح والتعليم الالكتروني*، (16): 83-96.
- عيشور، ن. (2012). *محاضرات في التربية المقارنة*. الجزائر: منشورات مكتبة اقرأ.
- القرموطي، هـ. (2024). التعليم الالكتروني: رؤية جديدة في مؤسسات التعليم العالي. *مجلة كلية السياحة والفنادق*، 8(2/1): 53-79.
- محمد، ب. (2022). تقييم تجربة وحدة التعليم الالكتروني بكلية التربية بنين جامعة الأزهر بالقاهرة في ضوء معايير الجودة العالمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. *مجلة التربية، جامعة الأزهر*، 169(2): 418-453.
- مخلوف، أ. (2019). النماذج العالمية لمعايير جودة التعليم الإلكتروني: رؤية مقترحة لتطوير نظام التعليم الإلكتروني بمؤسسات التعليم العالي في بعض الدول العربية. *العلوم التربوية*، جامعة القاهرة، 27(1): 2-78.
- المنيراوي، ر. (2023). مميزات التعليم الالكتروني عن بعد في جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر العاملين فيها. *مجلة رابطة التربويين الفلسطينيين للآداب والدراسات التربوية والنفسية*، 2(8): 160-183.
- النجدي، س. (2012). تقويم جودة التعليم الالكتروني في جامعة القدس المفتوحة في ضوء المعايير العالمية للجودة. *المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح*، 3(6): 11-48.
- هيئة التحرير. (2014). استخدام التعلم الإلكتروني والمحاكاة الرقمية في مجال التعليم التقني والمهارات العملية في المملكة المتحدة. *الراصد الدولي*، (46): 26-31.

References

- Aiken, F. (2023). eLearning Accessibility Case Study: The Open University as an Inspirational Model for All. *eLearning Industry*. Retrieved from https://elearningindustry.com/elearning-accessibility-case-study-open-university-inspirational-model-for-all
- Aishour, N. (2012). *Lectures in Comparative Education* (in Arabic). Algeria: Iqraa Library Publications.
- Al-Asili, R. (2012). The Reality of E-Learning and Its Challenges in the Experience of Al-Quds Open University in the Hebron Educational Region (in Arabic). *Journal of Educational and Psychological Sciences*, 13(1): 349-380.
- Ali, F. and Fath Al-Aleem, M. (2023). Open Education: Its Advantages and Disadvantages (in Arabic). *Arid International Journal of Humanities and Social Sciences*, 9(5): 138-149.
- Al-Munirawi, R. (2023). Advantages of Distance E-Learning at Al-Quds Open University from the Perspective of its Staff (in Arabic). *Journal of the Palestinian Educators Association for Arts, Educational and Psychological Studies*, 2(8): 160-183.
- Al-Najdi, S. (2012). Evaluating the Quality of E-Learning at Al-Quds Open University in Light of International Quality Standards (in Arabic). *Palestinian Journal of Open Education*, 3(6): 11-48.
- Al-Qarmouti, H. (2024). E-Learning: A New Vision in Higher Education Institutions (in Arabic). *Journal of the Faculty of Tourism and Hotels*, 8(1/2): 53-79.
- Al-Quds Open University (2025a). *Department of Artistic Production* (in Arabic). Retrieved from https://2h.ae/kUZg
- Al-Quds Open University (2025b). *Department of Technical Support and Capacity Building* (in Arabic). Retrieved from https://2h.ae/nzFd
- Al-Quds Open University (2025c). *Center for Digital Education* (in Arabic). Retrieved from https://cdl.qou.edu/
- Al-Quds Open University (2025d). *Open Learning Center* (in Arabic). Retrieved from https://2h.ae/joas
- Al-Quds Open University (2025e). *Digital Content Repository* (in Arabic). Retrieved from https://dspace.qou.edu/
- Al-Quds Open University (2025). *University Educational System* (in Arabic). Retrieved from https://www.qou.edu/ar/aboutQOU/historyandGoals.jsp
- Al-Shal, M. (2012). University E-Learning in the Kingdom of Saudi Arabia: A Foundational Vision and Proposed Ways to Activate It in Light of Global Experiences. Journal of Education .(in Arabic) *Faculty of Education, Al-Azhar University*, 148(2): 14-70.
- Al-Zain, B. (2022). The Reality of E-Learning from the Perspective of Faculty Members at Al-Quds Open University in Light of the COVID-19 Pandemic (in Arabic). *Al-Aqsa University Journal of Educational and Psychological Sciences*, 5(1): 216-262.
- Amr, A. (2022). Al-Quds Open University's Contributions to E-Learning During the COVID-19 Pandemic (in Arabic). *Palestinian Journal of Open and E-Learning*, (16): 83-96.
- Bentaleb, K. (2022). E-Learning and Quality Standards (in Arabic). *Manar Al-Sharq Journal of Education and Educational Technology*, 1(2): 1-16.
- Boujet, M. (2023). The Importance of E-Learning in Ensuring the Continuity of the Educational Process in Light of COVID-19: International Experiences and Challenges (in Arabic). *Madarat Siyasiya Journal*, 7(1): 316-331.
- Cross, S. & Aristeidou, M. & Rossade, K.-D. & Wood, C. & Brasher, A.(2023). The impact of online exams on the quality of distance learners' exam and exam revision experience: Perspectives from The Open University UK. *Online Learning*, 27(2): 27–45.
- Editorial Board. (2014). The Use of E-Learning and Digital Simulation in Technical Education and Practical Skills in the United Kingdom (in Arabic). *International Observer*, (46): 26-31.
- Hutton, C. & Aiken, F. (2024). Offline Study in Online Education: Promoting Equity of Access During the Digital Transformation. *In: EDEN 2024 Annual Conference, 16-18 Jun 2024, Graz, Austria*. Retrieved from: https://eden-europe.eu/wp-content/uploads/2024/07/...
- Ibrahim, S. (2020). Obstacles to Implementing E-Learning in Open Education: A Case Study of the Sudan Open University from 2005 to 2012 (in Arabic). *Arab Studies in Education and Psychology*, (124): 171-198.
- Khulekani, Y. & Siphokazi, Y. & Godwin, K. & Sulaiman, O. (2025). The Challenges and Opportunities of e-Learning in an Emerging University in South Africa. *International Journal of Education and Development using Information and Communication Technology*, 21(1): 1-15.
- Khulekani, Y. & Siphokazi, Y. & Godwin, K. & Sulaiman, O. (2025). The Challenges and Opportunities of e-Learning in an Emerging University in South Africa. *International Journal of Education and Development using Information and Communication Technology*, 21(1): 1-15.
- Kukulska-Hulme, A. & Bossu, C. & Coughlan, T. & Deane, N. & Ferguson, R. & Herodotou, C. & Huang, C. (2024). *Innovating Pedagogy 2024: Open University Innovation Report 12*. The Open University. https://iet.open.ac.uk/files/innovating-pedagogy-2024.pdf
- Kuzilek, J. & Hlosta, M. & Zdrahal, Z.(2017). *Open University Learning Analytics dataset*. Retrieved from: https://doi.org/10.1038/sdata.2017.171

- Makhlouf, A. (2019). Global Models for E-Learning Quality Standards: A Proposed Vision for Developing the E-Learning System in Higher Education Institutions in Some Arab Countries. (in Arabic) *Educational Sciences, Cairo University*, 27(1): 2-78.
- McDade, D. (2025). *Teaching approach: Tutor support*. Retrieved from: https://www.open.edu/openlearncreate/mod/oucontent/view.php?id=152377&printable=1&utm_source=chatgpt.com
- Mohammad, B. (2022). Evaluating the Experience of the E-Learning Unit at the Faculty of Education for Boys, Al-Azhar University in Cairo, in Light of International Quality Standards from the Perspective of Faculty Members (in Arabic). *Journal of Education, Al-Azhar University*, 169(2): 418-453.
- QAA. *(2015). Higher Education Review of The Open University*. Retrieved from: https://www.qaa.ac.uk/docs/qaa/reports/the-open-university-her-15.pdf?sfvrsn=2783f481_4&utm_source=chatgpt.com
- QAA. (2022). *Quality Enhancement Review – The Open University (Outcome/Action plan)*. Retrieved from: https://about.open.ac.uk/teaching-and-research/qaa-higher-education-review?utm_source=chatgpt.com
- Safi, A. (2021). E-Learning and Its Requirements During the Coronavirus Pandemic at Al-Quds Open University in the Gaza Strip and Ways to Develop It from the Perspective of Its Staff (in Arabic). *Aryam International Journal of Humanities and Social Sciences*, (3): 31-73.
- Suhail, T. and Musleh, M. (2016). E-learning Skills of Faculty Members at Al-Quds Open University in Palestine (in Arabic). *Palestinian Journal of Open Education*, 5(10): 11-38.
- The Open University. (2019). *Tutor (Associate Lecturer) Support Statement*. Retrieved from: https://help.open.ac.uk/documents/policies/tutor-support-statement/files/129/tutor-support-statement.pdf?utm_source=chatgpt.com
- The Open University. (2024). TMA and iCMA Policy. Retrieved from: https://help.open.ac.uk/documents/policies/tma-icma-policy?utm_source=chatgpt.com
- The Open University. (2025a). *Library services for students*. Retrieved from: https://www.open.ac.uk/library/services/students
- The Open University. (2025b). *Learn about The Open University*. Retrieved from: https://about.open.ac.uk/
- The Open University. (2025c). *Accessibility statement for Open Learn*. Retrieved from: https://www.open.edu/openlearn/get-started/accessibility-statement-openlearn
- The Open University. (2025d). *Help with signing in to OU systems*. Retrieved from: https://help.open.ac.uk/help-with-signing-in-to-ou-systems?utm_source=chatgpt.com
- Weller, M. (2014). *Battle for Open: How openness won and why it doesn't feel like victory*. London: Ubiquity Press. https://doi.org/10.5334/bam
- Zamel, S. (2024). Distance Learning: The Open University in Britain and the Most Important Specializations (in Arabic). *published article*. retrieved from https://2u.pw/XzAFD
- Zou, Y., Kuek, F., Feng, W., & Cheng, X. (2025). Digital learning in the 21st century: trends, challenges, and innovations in technology integration. *Frontiers in Education*, 10:1562391. https://doi.org/10.3389/feduc.2025.1562391