



غرفة تجارة عمان
AMMAN CHAMBER OF COMMERCE

التاريخ: ٢٠٢٦/٠٩/١٧
رقم الوارد: ٣٤٤٠

مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية

الرقم: 18956 / م / عام / التاريخ
الموافق: 1448 / 04 / 04 هـ
٢٠٢٦ / 09 / 17 م

معالي

عطوفة

سعادة

تحية طيبة وبعد،

أرجو معاليكم/ عطوفتكم/ سعادتكم التكرم بالعلم بأن أسلوب العمل الفني المتبع في وضع المواصفات القياسية يقتضي تعميم مشروع التصويت على الجهات ذات العلاقة، وذلك لإبداء الرأي والتصويت عليه تمهيدا لعرضه على مجلس الإدارة لاعتماده كمواصفة قياسية أو قاعدة فنية أردنية.

لذا أرجو أن أرفق لكم نسخة عن مشروع التصويت للمواصفة القياسية الأردنية أيزو ٢٠٢٦/٢٩٩٩٤ الخاص بخدمات التعليم والتعلم - متطلبات التعلم عن بعد، الذي أعدته اللجنة الفنية الدائمة لخدمات التعليم والتعلم رقم (٨٨).

يرجى التكرم بالإيعاز لمن يلزم بعرض هذا المشروع على المختصين لديكم وموافاتنا بردكم عليه خلال شهرين من تاريخه، وذلك باستخدام بطاقة التصويت المرفقة، علما بأن عدم الرد خلال هذه المدة يعتبر موافقة من قبلكم على المشروع المذكور.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

المدير العام بالوكالة

م. وفاء يوسف المومني

المرفقات : مشروع التصويت
بطاقة التصويت

نسخة/ مدير مديرية التقييم
نسخة/ رئيس قسم أنظمة الإدارة والخدمات
نسخة/ رئيس قسم فحص ومثابرة المواصفات
نسخة/ أمين اللجنة الفنية م. ديمة جلال
غدير ٢٠٢٦/٩/١٥

بطاقة تصويت

[illegible]



DJS ISO 29994:2026

First Edition

ع ت أيزو ٢٩٩٩٤/٢٠٢٦

الإصدار الأول

مشروع تصويت
(تبني مماثل)

خدمات التعليم والتعلم - متطلبات التعلم عن بُعد

Education and Learning Services - Requirements for distance learning

مؤسسة المواصفات والمقاييس
المملكة الأردنية الهاشمية

Foreword

المقدمة

• Introduction

• المدخل

1- Scope	١	١- المجال
2- Normative references	١	٢- المراجع التقييسية
3- Terms and definitions	١	٣- المصطلحات والتعاريف
4- General information provided by the DLSP	٤	٤- المعلومات العامة المقدمة عن مزود خدمة التعلم عن بُعد
5- Proposal development	٤	٥- إعداد المقترح
6- Information provided prior to acquisition of the distance learning service	٥	٦- المعلومات المقدمة قبل الحصول على خدمة التعلم عن بُعد
7- Needs analysis	٥	٧- تحليل الحاجات
8- Design of the distance learning service	٦	٨- تصميم خدمة التعلم عن بُعد
9- Information about the distance learning service for enrolled learners or their sponsors	٦	٩- معلومات حول خدمة التعلم عن بُعد للمتعلّمين الملتحقين أو الجهات الراعية لهم
10- Service delivery	٧	١٠- تقديم الخدمة
11- Personnel	٨	١١- العاملون
12- Assessment of learning	٩	١٢- تقييم التعلم
13- Monitoring and evaluation of the distance learning service	٩	١٣- المتابعة (المراقبة) والتقييم لخدمة التعلم عن بُعد
14- Payment	١٠	١٤- الدفع
Annex A (informative) Bibliography	١١	الملحق - أ (إعلامي) المراجع البينوغرافية

Foreword

Jordan Standards and Metrology Organization is the national standardization body in Jordan. The work of preparing Jordanian Standards is normally carried out by technical committees composed of the interested parties, which are involved in the scope of the standard. All the interested parties have the right to vote on the draft Jordanian Standard during the enquiry stage, taking into consideration the importance of harmonizing Jordanian Standards with the international, regional or national standards (as much as possible) for the purpose of eliminating technical barriers to trade and facilitating the international trade. Jordanian Standards are drafted in accordance with the rules given in the Jordanian Directive 1-2/2005, part 2: Rules for the structure and drafting of Jordanian Standards *.

The permanent technical committee for Education and Learning Services 88 has studied the prepared project of Jordanian Standard ISO 29994/2026 related to **Education and learning services - Requirements for distance learning**, and has recommended to approve the project as a JS ISO 29994/2026, according to article (12) of Standards and Metrology Law No. (22) for the year 2000 and its amendments.

This Jordanian Standard ISO 29994/2026 is an identical adoption of the International Standard 29994/2021, **Education and learning services - Requirements for distance learning**, using translation method, and single vertical dotted bars (·) in the margins are used to indicate the applicable editorial modifications which have been changed and shown in listed below. The permanent technical committee for Education and Learning Services 88 is responsible for the translation taking into account the needs of the Arabic language. For the purposes of this Jordanian Standard, the following editorial changes have been made:

- Inclusion of bibliography in an informative annex A.
- Add the word "clause" before each clause number referred to.
- Deletion of footnotes 1) and 3) as the international standards that were under development during the year this standard was published have since been published, and change of numbering for footnote 2) to 1).

مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية هي الهيئة الوطنية للتقييس في الأردن، حيث يتم إعداد المواصفات القياسية الأردنية من خلال لجان فنية، وتكون هذه اللجان عادةً مشكلة من أعضاء ممثلين للجهات الرئيسية المعنية بموضوع المواصفة القياسية، ويكون لهذه الجهات الحق في إبداء الرأي والملاحظات حول هذه المواصفة القياسية، وذلك أثناء فترة تعميم مشروع التصويت سعياً لجعل المواصفات القياسية الأردنية موائمة للمواصفات القياسية الدولية والإقليمية والوطنية قدر الإمكان من أجل إزالة العوائق الفنية من أمام التجارة وتسهيل انسياب السلع بين الدول.

تتم هيكلة وصياغة المواصفات القياسية الأردنية وفقاً لتدليل العمل الفني لمديرية التقييس ١-٢/٢٠٠٥، الجزء ٢: قواعد هيكلة وصياغة المواصفات القياسية الأردنية *.

بناءً على ذلك، قامت اللجنة الفنية الدائمة لخدمات التعليم والتعلم ٨٨ بدراسة مشروع المواصفة القياسية الأردنية أيزو ٢٩٩٩٤/٢٠٢٦ الخاص بخدمات التعليم والتعلم - متطلبات التعلم عن بُعد، وأوصت باعتماد المشروع كمواصفة قياسية أردنية أيزو ٢٩٩٩٤/٢٠٢٦، وذلك استناداً للمادة (١٢) من قانون المواصفات والمقاييس رقم (٢٢) لسنة ٢٠٠٠ وتعديلاته. تعتبر هذه المواصفة القياسية الأردنية أيزو ٢٩٩٩٤/٢٠٢٦ نبيهاً مماثل للمواصفة القياسية الدولية ٢٩٩٩٤/٢٠٢١، لخدمات التعليم والتعلم - متطلبات التعلم عن بُعد، باستخدام طريقة الترجمة، كما تشير الخطوط العمودية المنقطعة (·) في الهوامش إلى التعديلات التحريرية التي تم إدخالها على نص هذه المواصفة القياسية الأردنية والموضحة أدناه، وتعتبر اللجنة الفنية الدائمة لخدمات التعليم والتعلم ٨٨ مسؤولة عن الترجمة مع الأخذ بعين الاعتبار متطلبات اللغة العربية.

- لأغراض هذه المواصفة القياسية الأردنية تم إجراء التعديلات التحريرية التالية:
- تضمين المراجع البليوغرافية في الملحق الإعلامي أ.
 - إضافة كلمة "البند" قبل كل رقم بند تحت الإحالة له.
 - حذف الهوامش (١) و (٣) نظراً لصدور المواصفات القياسية الدولية التي كانت قيد الإعداد خلال العام الذي صدرت فيه هذه المواصفة، وتغيير ترقيم الهامش (٢)

* Under amendment.

* قيد التعديل.

• Introduction

This document is intended to provide specific requirements for distance learning services. The aims of this document are to improve transparency and enhance the credibility of distance learning services, to protect consumers by preventing prejudicial practices and to improve the quality of distance learning services for all interested parties.

The structure of this document reflects a typical sequence of experiences of learners and sponsors in prototypical distance learning services. This document is intended to be used alongside ISO 29993. Distance learning service providers (DLSP) can implement this document and ISO 29993 to ensure the consistent delivery of distance learning services.

• المدخل

توفر هذه الوثيقة متطلبات محددة لخدمات التعلم عن بُعد. وتهدف إلى تعزيز الشفافية ورفع مصداقية خدمات التعلم عن بُعد، وحماية المستهلكين من خلال منع الممارسات الضارة، وتحسين جودة خدمات التعلم عن بُعد لجميع الأطراف المهتمة.

يعكس هيكل هذه الوثيقة التسلسل النموذجي لتجارب المتعلمين والجهات الراعية لخدمات التعلم عن بُعد النموذجية. وتستخدم هذه الوثيقة جنباً إلى جنب مع المواصفة القياسية الدولية أيزو ٢٩٩٩٣. ويمكن لمزودي خدمات التعلم عن بُعد (DLSP) تطبيق هذه الوثيقة والمواصفة القياسية الدولية أيزو ٢٩٩٩٣ لضمان تقديم خدمات التعلم عن بُعد بشكل متسق.

Education and learning services - Requirements for distance learning

خدمات التعليم والتعلم - متطلبات التعلم عن بُعد

1-Scope

This document specifies requirements for distance learning services not specified in ISO 29993.

It is applicable to any distance learning services that are addressed to learners themselves as well as to sponsors who are acquiring the services on behalf of the learners.

In cases where the distance learning services are provided by an organization that delivers other methods of learning services, this document only applies to distance learning services.

١ - المجال

تحدد هذه الوثيقة متطلبات خدمات التعلم عن بُعد، غير المشمولة في المواصفة القياسية الدولية أيزو ٢٩٩٩٣.

ينطبق هذا على أي خدمات تعلم عن بُعد موجهة للمتعلمين أنفسهم، وكذلك للجهات الراغبة التي تحصل على هذه الخدمات نيابة عن المتعلمين.

في الحالات التي تقدم فيها خدمات التعلم عن بُعد من خلال منشأة تقدم أساليب تعلم أخرى، فإن هذه الوثيقة تنطبق فقط على خدمات التعلم عن بُعد.

2- Normative references

The following referenced documents are indispensable for the application of this document. For dated references, only the edition cited applies. For undated references, the latest edition of the referenced document (including any amendments) applies. Indexes for published standard can be found in JSMO's library.

- ISO 29993:2017, Learning services outside formal education — Service requirements

٢ - المراجع التقييسية

الوثائق المرجعية التالية لا يمكن الاستغناء عنها لتطبيق هذه الوثيقة. في حالة الإحالة المؤرخة تطبق الطبعة المذكورة فقط، أما في حالة الإحالة غير المؤرخة فتطبق آخر طبعة من الوثيقة المرجعية المذكورة أدناه (متضمنة أي تعديلات)، علماً بأن مكتبة مؤسسة المواصفات والمقاييس تحتوي على فهرس للمواصفات السارية المفعول في الوقت الحاضر.

- المواصفة القياسية الدولية أيزو ٢٩٩٩٣/٢٠١٧، خدمات التعلم خارج التعليم النظامي - متطلبات الخدمة

3- Terms and definitions

For the purposes of this document, the following terms and definitions apply. ISO and IEC maintain terminological databases for use in standardization at the following addresses:

- ISO Online browsing platform: available at <http://www.iso.org/obp>

- IEC Electropedia: available at <http://www.electropedia.org/>

٣ - المصطلحات والتعاريف

لأغراض هذه الوثيقة، تستخدم المصطلحات والتعاريف الواردة أدناه: تحتفظ كل من المنظمة الدولية للتقييس (ISO) والهيئة الكهروتقنية الدولية (IEC) بقواعد بيانات المصطلحات لاستخدامها في التقييس على العنوانين التالية:

- منصة التصفح عبر الإنترنت الخاصة بالمنظمة الدولية للتقييس:

متوفرة على الرابط <http://www.iso.org/obp>

- موسوعة الهيئة الكهروتقنية الدولية: متوفرة على الرابط

<http://www.electropedia.org/>

3-1**distance learning services**

sequence of activities, designed to enable learning, delivered while learners and facilitators are separated by time, space or both

Examples: Correspondence courses, digital learning, online learning, mobile learning.

١-٣

خدمات التعلم عن بُعد

سلسلة من الأنشطة المصممة لتمكين التعلم، والتي تقدّم بوجود المتعلمين والميسرين منفصلين زمنياً أو مكانياً أو كليهما
أمثلة: الدورات بالمراسلة، والتعلم الرقمي، والتعلم عبر الإنترنت، والتعلم عبر الأجهزة المحمولة.

3-2**Distance learning service provider****DLSP**

organization or individual providing distance learning services (clause 3-1), including any associates involved in the provision of the distance learning services

٢-٣

مزود خدمة التعلم عن بُعد**DLSP**

منشأة أو فرد يقدم خدمات التعلم عن بُعد (البند ١-٣)، بما في ذلك أي أطراف مشاركة في تقديم خدمات التعلم عن بُعد

3-3**curriculum**

course of study prepared by the distance learning service provider (clause 3-2) which describes the aims, content, learning outcomes, learning and teaching methods, the amount of time required and assessment processes

[Source: ISO 29995:2021, clause 3-6-6, modified]

٣-٣

المناهج الدراسية

مساق دراسي يعدّه مزود خدمة التعلم عن بُعد (البند ٢-٣)، يصف الغايات والمحتوى ونتائج التعلم وأساليب التعليم والتعلم والوقت اللازم وعمليات التقييم

[المصدر: المواصفة القياسية الدولية أيزو ٢٩٩٩٥/٢٠٢١، البند

٣-٦-٦، معدل]

3-4**evaluation**

systematic gathering of information in order to make decisions about possible adjustments to the distance learning service

[Source: ISO 29995:2021, clause 3-5-2, modified]

٤-٣

التقويم

جمع منهجي للمعلومات، من أجل اتخاذ قرارات بشأن التعديلات الممكنة على خدمة التعلم عن بُعد

[المصدر: المواصفة القياسية الدولية أيزو ٢٩٩٩٥/٢٠٢١، البند ٣-٥

٢-٥، معدل]

3-5**instructional designer**

person who crafts content for a learning experience, using systematic methodologies and instructional theory

Note: Instructional designers may work alone or lead teams that include writers, editors, graphic designers, artists, subject matter experts, assessment specialists and other professionals tasked with the work of content and curriculum development. In a small enterprise or institution, a single individual may play the roles of both instructional designer and facilitator.

٥-٣

المصمم التعليمي

شخص يُصمّم محتوى لتجربة تعليمية، باستخدام منهجيات منظّمة ونظريات تعليمية

ملاحظة: يمكن لمصممي التعليم العمل بمفردهم أو قيادة فرق تضم كتاباً ومحررين ومصممي جرافيك وفنانين وغيرهم مختصين بالتقييم وغيرهم من المهنيين المتكّلّفين في تطوير المحتوى ونشأته. في المشاريع أو المؤسسات الصغيرة، يمكن لفرد واحد أن يقوم بدور مصمم التعليم والميسر معاً.

3-6**learner**

person engaged in distance learning

[Source: ISO 29995:2021, clause 3-2-8, modified]

٣-٦**المتعلم**

الشخص المتخراط في التعلم عن بُعد

[المصدر: المواصفة القياسية الدولية أيزو ٢٩٩٩٥/٢٠٢١، البند

٣-٢-٨، معدّل]

3-7**learning**

acquiring knowledge, behaviour, skills, values, preferences or understanding

[Source: ISO 29995:2021, clause 3-3-2]

٣-٧**التعلم**

اكتساب المعرفة أو السلوك أو المهارات أو القيم أو التفضيلات أو

الفهم

[المصدر: المواصفة القياسية الدولية أيزو ٢٩٩٩٥/٢٠٢١، البند ٣-

٣-٢]

3-8**learning environment**

physical or virtual environment in support of a learner

[Source: ISO/IEC 2382-36:2019, clause 3-3-5]

٣-٨**بيئة التعلم**

البيئة المادية أو الافتراضية الداعمة للمتعلم

[المصدر: المواصفة القياسية الدولية أيزو/ آي سي ٢٣٨٢٠١٩/٣٦-

٣-٣-٥، البند ٣-٣-٥]

3-9**technical literacy**

ability to use, manage, understand and assess technology

٣-٩**الإلمام التقني**

القدرة على استخدام التكنولوجيا وإدارتها وفهمها وتقييمها

3-10**sponsor**

organization or individual that acquires a distance learning service (clause 3-1) on behalf of learners, provides financial or other support for them or has a vested interest in the outcome of the learning

Examples: Corporations, government agencies, persons.

[Source: ISO 29995:2021, clause 3-2-17, modified]

٣-١٠**الراعي**

المنشأة أو الفرد الذي يحصل على خدمات التعلم عن بُعد (البند

٣-١) لصالح المتعلمين، أو يقدم لهم دعمًا ماليًا أو غيره، أو لديه

مصلحة في نتائج التعلم

أمثلة: الشركات وهيئات الحكومية والأشخاص.

[المصدر: المواصفة القياسية الدولية أيزو ٢٩٩٩٥/٢٠٢١، البند

٣-٢-١٧، معدّل]

3-11**facilitator**

person who works with learners to assist them with learning (clause 3-7)

٣-١١**الميسر**

الشخص الذي يعمل مع المتعلمين لمساعدتهم على التعلم (البند ٣-

(٧

Note 1: A facilitator is also often referred to as a teacher, a trainer, a coach, a tutor or a mentor.
[Source: ISO 29995:2021, clause 3-11]

ملاحظة: يُشار إلى الميسر عادةً باسم المعلم أو المدرب، أو التوجيه، أو المدرس الخصوصي، أو المرشد الخبير.

[المصدر: المواصفة القياسية الدولية أيزو ٢٩٩٩٥/٢٠٢١، البند

١١-٣]

3-12

learner support

assistance provided to help learners with their learning (clause 3-7)

Note: Learner support may be provided by administrators, counsellors, technical support staff, facilitators or technology (e.g. artificial intelligence).

١٢-٣

دعم المتعلم

المساعدة المقدمة للمتعلّمين في تعلّمهم (البند ٣-٧)

ملاحظة: يمكن تقديم دعم المتعلم من قبل الإداريين أو المرشدين أو موظفي الدعم الفني أو الميسرين أو بوابطة التكنولوجيا (مثل الذكاء الاصطناعي).

4- General information provided by the DLSP

4-1 The general information provided by the DLSP shall meet the general requirements as detailed in ISO 29993:2017, Clause 4, except ISO 29993:2017, clause 4-2 a).

4-2 The DLSP shall provide information on learner support and learning environment.

٤ - المعلومات العامة المقدمة من مزود خدمة التعلّم عن بُعد

٤-١ يجب أن تستوفي المعلومات العامة المقدمة من خلال مزود خدمات التعلّم عن بُعد المتطلبات العامة الموضّحة في المواصفة القياسية الدولية أيزو ٢٩٩٩٣/٢٠١٧، البند ٤، باستثناء البند ٤-٢ أ) من المواصفة.

٤-٢ يجب على مزود خدمات التعلّم عن بُعد توفير معلومات حول دعم المتعلم وبيئة التعلّم.

5- Proposal development

5-1 The proposal development shall meet the general requirements as detailed in ISO 29993:2017, Clause 5:

5-2 When learning takes place via a technology interface, DLSP shall provide the following:

- technical prerequisites to access and fully use the interface;
- technical support policy.

5-3 The DLSP should provide a trial period.

٥ - إعداد المقترح

٥-١ يجب أن يستوفي إعداد المقترح المتطلبات العامة المفصّلة في المواصفة القياسية الدولية أيزو ٢٩٩٩٣/٢٠١٧، البند ٥.

٥-٢ في حال كان التعلّم عبر واجهة تقنية، يجب على مزود خدمة التعلّم عن بُعد توفير ما يأتي:

- المتطلبات التقنية اللازمة للوصول إلى الواجهة واستخدامها بشكل كامل.

- سياسة الدعم التقني.

٥-٣ ينبغي على مزود خدمات التعلّم عن بُعد تقديم فترة تجريبية.

6- Information provided prior to acquisition of the distance learning service

6-1 The information provided prior to the acquisition of the distance learning services shall meet the general requirements as detailed in ISO 29993:2017, Clause 6.

6-2 The DLSP shall provide a personal data protection policy.

6-3 The DLSP shall provide information regarding its learner support, including:

- the type of learner support (synchronous, asynchronous or both);
- how to access learner support (e.g. phone numbers, email addresses);
- when learner support is available (e.g. days and hours of availability);
- a learner-support response policy (e.g. estimated response times).

6-4 The DLSP shall specify minimum requirements for the environment where the distance learning takes place.

٦- المعلومات المقدمة قبل الحصول على خدمة التعلم عن بُعد

٦-١ يجب أن تستوفي المعلومات المقدمة قبل الحصول على خدمات التعلم عن بُعد المتطلبات العامة المفصلة في المواصفة القياسية الدولية أيزو ٢٩٩٩٣/٢٠١٧، البند ٦.

٦-٢ يجب أن يوفر مزود خدمة التعلم عن بُعد سياسة حماية البيانات الشخصية.

٦-٣ يجب أن يقدم مزود خدمة التعلم عن بُعد معلومات متعلقة بدعم المتعلم، بحيث تشمل:

- نوع الدعم المقدم للمتعلمين (متزامن، أو غير متزامن، أو كلاهما)
- كيفية الوصول إلى خدمة دعم المتعلم (مثل أرقام الهواتف وعناوين البريد الإلكتروني)

- أوقات توفر دعم المتعلم (مثل أيام وساعات العمل)

- سياسة الاستجابة الخاصة بدعم المتعلم (مثل الأوقات المتوقعة للاستجابة)

٦-٤ يجب أن يحدد مزود خدمة التعلم عن بُعد أدنى المتطلبات المتعلقة بالبيئة التي يتم فيها التعلم عن بُعد.

7- Needs analysis

7-1 The needs analysis shall meet the general requirements as detailed in ISO 29993:2017, clause 7, except for ISO 29993:2017, clause 7-2.

7-2 Prior to delivering distance learning services, the learning needs should be analysed by qualified staff, technology-based tools or both to provide learning services within the specified scope.

7-3 When learning takes place via a technology interface, DLSP needs analysis can include:

- the learner's technological environment: what tools and media the learner has access to;
- the learner's technical literacy.

٧- تحليل الحاجات

٧-١ يجب أن يستوفي تحليل الحاجات المتطلبات العامة المفصلة في المواصفة القياسية الدولية أيزو ٢٩٩٩٣/٢٠١٧، البند ٧، باستثناء البند ٧-٢ من المواصفة.

٧-٢ قبل تقديم خدمات التعلم عن بُعد، يجب أن تحلل حاجات التعلم من قبل فريق مؤهل أو أدوات قائمة على التكنولوجيا أو كليهما، من أجل تقديم خدمات التعلم ضمن النطاق المحدد.

٧-٣ في حال كان التعلم باستخدام واجهة تقنية، يمكن أن يتضمن تحليل حاجات الذي يقوم مزود خدمات التعلم عن بُعد:

- البيئة التكنولوجية للمتعلم: ما هي الأدوات والوسائط المتاحة للمتعلم.

- الإلمام التقني للمتعلم.

8- Design of the distance learning service

8-1 The design of the distance learning services shall meet the general requirements as detailed in ISO 29993:2017, Clause 8.

8-2 The distance learning service shall, where applicable:

- support personalization and adaptive learning pathways through the curriculum;
- enable active participation by learners (e.g. via participation in collaborative learning environments, participation in synchronous conversations, adherence to study plans);
- provide the design which is created by instructional designers with competences in instructional design theories and instructional design methodologies;
- regularly provide learners, facilitators, learner-support staff and learner-support tools with actionable data regarding learner progress, including guidance for how to further support the learning (e.g. scores on summative assessments, responses to free-response items, amount of time spent in the course).

8-3 The DLSP shall ensure that instructional designers construct a learning service appropriate to the goals and needs of targeted learners:

- by specifying the learning modes, media and other interactions (e.g. video, virtual reality, text) that are appropriate to the learning activity);
- by providing accessibility for individuals with special needs who require special accommodations.

Note: Special needs include disability and impairment but also giftedness.

9- Information about the distance learning service for enrolled learners or their sponsors

9-1 The information about the learning services for enrolled learners or their sponsors shall meet the general requirements as detailed in ISO 29993:2017, Clause 9.

٨- تصميم خدمة التعلم عن بُعد

٨-١ يجب أن يستوفي تصميم خدمات التعلم عن بُعد المتطلبات العامة المفصلة في المواصفة القياسية الدولية أيزو ٢٩٩٩٣/٢٠١٧، بند ٨.

٨-٢ يجب على تصميم خدمة التعلم عن بُعد، حيثما ينطبق:

- دعم التفريد ومسارات التعلم التكييفية ضمن المنهاج الدراسي؛
- تمكين المتعلمين من المشاركة الفعالة (على سبيل المثال: من خلال الانخراط في بيئات التعلم التعاوني، والمشاركة في المحادثات المتزامنة، والالتزام بالخطط الدراسية)؛
- اعتماد تصميم يتم إعداده من قبل مصممين تعليميين يمتلكون الكفايات في نظريات ومنهجيات التصميم التعليمي؛
- تزويد المتعلمين والميسرين وطواقم وأدوات دعم المتعلمين بنظام بيانات قابلة للاستخدام حول تقدم المتعلم، بما في ذلك توجيهات بشأن سبل تعزيز عملية التعلم (مثل: درجات التقييمات النهائية، والاستجابات للأسئلة المفتوحة، والوقت المستغرق في الدورة التدريبية).

٨-٣ يجب أن يضمن مزود خدمة التعلم عن بُعد أن المصممين التعليميين يقومون بإعداد خدمة تعلم متناسبة مع الغايات والحاجات للمتعلمين المستهدفين من خلال:

- تحديد أنماط التعلم والوسائط وأشكال التفاعل الأخرى (مثل الفيديو والواقع الافتراضي والنصوص) الملائمة لنشاط التعلم؛
- توفير سبل الوصول للأفراد ذوي الحاجات الخاصة الذين يحتاجون إلى تسهيلات خاصة.

ملاحظة: الحاجات الخاصة تشمل الإعاقة والاعتلال والموهبة أيضاً.

٩- المعلومات حول خدمة التعلم عن بُعد للمتعلمين

الملتحقين أو الجهات الراعية لهم

٩-١ يجب أن تستوفي المعلومات المقدمة حول خدمات التعلم للمتعلمين الملتحقين أو الجهات الراعية لهم المتطلبات العامة المفصلة في المواصفة القياسية الدولية أيزو ٢٩٩٩٣/٢٠١٧، بند ٩.

9-2 In the case of technology-supported distance learning services, the information provided shall detail technical requirements, such as necessary equipment, internet access and bandwidth, and minimum computer skills.

10- Service delivery

10-1 Technology-supported distance learning

10-1-1 Technology-supported distance learning shall provide teaching and learning content to facilitators and learners and collect, store and provide data on learner activity, learning path and achievement.

10-1-2 Technology-supported distance learning shall provide easy and secure access for learners and facilitators.

10-1-3 Technology-supported distance learning shall facilitate and ensure contact with facilitators and, when appropriate, external experts, professionals or peers.

10-1-4 Technology-supported distance learning providers shall ensure their own network security, data security and integrity via technical measures that prevent information leakage, system damage and other threats.

10-1-5 Technology-supported distance learning providers shall maintain their technology to ensure reliability and stability. Technical performance and efficiency should be monitored and opportunities for performance improvement identified and acted upon. Backwards compatibility should be ensured as much as possible.

10-2 Learning materials available via distance learning

10-2-1 Learning materials shall meet the requirements specified in ISO 29993:2017, clause 8-4 and clause 10-2-2.

10-2-2 Technology-based learning materials shall:

- be interactive when appropriate, easily navigated and well organized;
- promote learner participation and engagement;
- include remediation and self-assessment opportunities;

٩-٢ في حالة خدمات التعلم عن بُعد المدعومة بالتكنولوجيا، يجب أن تفصل المعلومات المقدمة للمتطلبات التقنية، مثل المعدات اللازمة وإمكانية الوصول إلى الإنترنت وسعة النطاق الترددي والحد الأدنى من مهارات الحاسوب.

١٠- تقديم الخدمة

١٠-١ التعلم عن بُعد المدعوم بالتكنولوجيا

١٠-١-١ يجب أن يوفر التعلم عن بُعد المدعوم بالتكنولوجيا محتوى التعليم والتعلم للميسرين والمتعلمين، وجمع وتخزين وتوفير البيانات المتعلقة بأنشطة المتعلمين ومساهمهم التعليمي وإنجازهم.

١٠-١-٢ يجب أن يوفر التعلم عن بُعد المدعوم بالتكنولوجيا وصول سهل وآمن للمتعلمين والميسرين.

١٠-١-٣ يجب أن يسهل التعلم عن بُعد المدعوم بالتكنولوجيا ويضمن التواصل مع الميسرين -وعند الاقتضاء- مع الخبراء الخارجيين أو المهنيين أو الأقران.

١٠-١-٤ يجب أن يضمن مزودو التعلم عن بُعد المدعوم بالتكنولوجيا أمن شبكاتهم وأمن بياناتهم وصحتها من خلال تدابير تقنية تحول دون تسرب المعلومات وتلف الأنظمة وغيرها من التهديدات.

١٠-١-٥ يجب على مزودي خدمات التعلم عن بُعد المدعوم بالتكنولوجيا صيانة أنظمتهم التقنية لضمان الموثوقية والاستقرار؛ كما يجب مراقبة الأداء والكفاءة التقنية، وتحديد فرص تحسين الأداء واتخاذ الإجراءات اللازمة بشأنها. كما ينبغي ضمان التوافق مع الإصدارات السابقة قدر الإمكان.

١٠-٢ مواد التعلم المتاحة من خلال التعلم عن بُعد

١٠-٢-١ يجب أن تستوفي مواد التعلم المتطلبات الموضحة في المواصفة القياسية الدولية أيزو ٢٩٩٩٣/٢٠١٧، البند ٨-٤، والبند ١٠-٢-٢.

١٠-٢-٢ يجب أن تكون مواد التعلم المدعومة بالتكنولوجيا:

- تفاعلية عند الاقتضاء، وسهلة التصفح ومنظمة جيداً.
- تعزز مشاركة المتعلمين وتفاعلهم.
- تشمل فرص للمعالجة والتقييم الذاتي.

- be selected after considering the possible health effects on learners;
- be selected after considering each individual's special needs, e.g. disabilities, impairment or giftedness

10-2-3 The DLSP shall ensure that any copyrighted materials take into account applicable regulations.

10-3 Learner support

The DLSP shall provide:

- support according to its support policies when learners encounter issues, whether these are technical, administrative or learning-related;
- means for communication and feedback that are accessible to learners, facilitators and those providing learning support;
- necessary information and support to learners, facilitators and those providing learner support for optimal use of distance learning;
- feedback to learners individually or in groups based on relevant data;
- appropriate support in the consideration of learners' special needs, i.e. disabilities, impairment or giftedness.

Support should be delivered within a reasonable timeframe whether it is provided by a human being or via technology.

The DLSP shall adapt the learning activities according to relevant data.

11- Personnel

11-1 Facilitators

11-1-1 The facilitators shall meet the requirements specified in ISO 29993:2017, clause 10-1-1, clause 10-1-3 and clause 11.

- يتم اختيارها بعد الأخذ في الحسبان الآثار الصحية المحتملة على المتعلمين.

- يتم اختيارها بعد الأخذ في الحسبان الحاجات الخاصة للمتعلمين، مثل الإعاقات أو الاعتلالات أو المواهب.

١٠-٢-٣ يجب أن يضمن مزود خدمات التعلم عن بُعد أن المواد المحمية بحقوق الطبع والنشر تراعي التشريعات المعمول بها.

١٠-٣ دعم المتعلم

يجب أن يوفر مزود خدمة التعلم عن بُعد:

- الدعم وفقاً لسياسات الدعم عند مواجهة المتعلمين لقضايا، سواء كانت تقنية أو إدارية أو متعلقة بالتعلم.
- وسائل للتواصل والتغذية الراجعة بحيث تكون متاحة للمتعلمين والميسرين والذين يقدمون خدمة دعم التعلم.
- المعلومات والدعم اللازمان للمتعلمين والميسرين والذين يقدمون خدمة دعم التعلم وذلك لضمان الاستخدام الأمثل للتعلم عن بُعد.
- التغذية الراجعة للمتعلمين بشكل فردي أو ضمن المجموعات استناداً إلى البيانات ذات الصلة.

- الدعم المناسب مع الأخذ في الحسبان الحاجات الخاصة للمتعلمين، مثل: الإعاقات أو الاعتلالات أو المواهب.

يجب أن يقدم الدعم ضمن إطار زمني معقول، سواء كان مقدماً من خلال شخص أو عبر التكنولوجيا.

ويجب على مزود خدمة التعلم عن بُعد تكييف أنشطة التعلم وفقاً للبيانات ذات الصلة.

١١- العاملون

١١-١ الميسرون

١١-١-١ يجب أن يستوفي الميسرون المتطلبات الموضحة في

المواصفة القياسية الدولية أيزو ٢٩٩٩٣/٢٠١٧، البند ١٠-١-١ و١١-١-٣ والبند ١١.

11-1-2 The DLSP shall ensure that facilitators:

- understand the needs and challenges faced by distance learners and are equipped to provide appropriate support;
- have technical competency as defined by the DLSP appropriate to using the technology available in the distance learning environment.

11-2 Learner-support staff

11-2-1 Learner-support staff shall meet the requirements specified in ISO 29993:2017, clause 10-1-2.

11-2-2 The DLSP shall ensure that learner-support staff:

- understand the needs and challenges faced by distance learners and provide appropriate support;
- have technical competency as defined by the DLSP appropriate to using the technology available in the distance learning environment.

12- Assessment of learning

12-1 Assessment of learning shall meet the general requirements as detailed in ISO 29993:2017, Clause 12. ISO 29992 can be consulted as appropriate.

12-2 Where applicable, technology-based tools should be used:

- in the monitoring of the process and progress of learners through technology-supported distance learning programmes;
- in summative or formative assessments administered along the course of learning.

١١-١-٢ يجب أن يضمن مزود خدمة التعلم عن بُعد أن الميسرين:

- على فهم للحاجات والتحديات التي يواجهها المتعلمون عن بُعد، ومجهزون لتقديم الدعم المناسب.
- لديهم الكفاية التقنية وفقاً لتعريف مزود خدمة التعلم عن بُعد والمناسبة لاستخدام التكنولوجيا المتاحة في بيئة التعلم عن بُعد.

١١-٢ موظفو دعم المتعلم

١١-٢-١ يجب أن يستوفي موظفو دعم المتعلم المتطلبات الموضحة في المواصفة القياسية الدولية أيزو ٢٩٩٩٣/٢٠١٧، البند ١٠-٢-١.

١١-٢-٢ يجب أن يضمن مزود خدمة التعلم عن بُعد أن موظفي دعم المتعلم:

- على فهم للحاجات والتحديات التي يواجهها المتعلمون عن بُعد، ويقدمون الدعم المناسب.
- لديهم الكفاية التقنية وفقاً لتعريف مزود خدمة التعلم عن بُعد والمناسبة لاستخدام التكنولوجيا المتاحة في بيئة التعلم عن بُعد.

١٢- تقييم التعلم

١٢-١ يجب أن يستوفي تقييم التعلم المتطلبات العامة المفصلة في المواصفة القياسية الدولية أيزو ٢٩٩٩٣/٢٠١٧، البند ١٢. ويمكن الاستعانة بالمواصفة القياسية الدولية أيزو ٢٩٩٩٢ حسب الاقتضاء.

١٢-٢ حيثما ينطبق، ينبغي استخدام الأدوات القائمة على التكنولوجيا فيما يأتي:

- متابعة سير عملية التعلم وتقديم المتعلمين من خلال برامج التعلم عن بُعد المدعومة بالتكنولوجيا.
- التقييمات الختامية أو التكوينية التي تُجرى على مدار عملية التعلم.

13- Monitoring and evaluation of the distance learning service

13-1 The evaluation of the distance learning services shall meet the requirements detailed in ISO 29993:2017, Clause 13.

13-2 Where applicable, technology-based tools should be used:

- in the monitoring of the delivery of the distance learning service through technology-supported distance learning programmes;
- to conduct evaluations.

١٣- المتابعة (المراقبة) والتقييم لخدمة التعلم عن بُعد

١٣-١ يجب أن يستوفي تقييم خدمات التعلم عن بُعد المتطلبات المفصلة في المواصفة القياسية الدولية أيزو ٢٩٩٩٣/٢٠١٧، البند ١٣.

١٣-٢ حيثما ينطبق، يمكن استخدام الأدوات القائمة على التكنولوجيا فيما يأتي:

- متابعة تقديم خدمة التعلم عن بُعد من خلال برامج تعلم عن بُعد مدعومة بالتكنولوجيا.
- إجراء التقييمات.

14- Payment

Payment for the distance learning service shall meet the requirements detailed in ISO 29993:2017, Clause 14.

١٤- الدفع

يجب أن يستوفي الدفع لخدمة التعلم عن بُعد المتطلبات المفصلة في المواصفة القياسية الدولية أيزو ٢٩٩٩٣/٢٠١٧، البند ١٤.

Annex A
(informative)
Bibliography

الملحق - أ
(إعلامي)
المراجع البليوغرافية

[1] ISO/IEC 2382-36:2019, Information technology — Vocabulary, Part 36: Learning, education and training

[١] المواصفة القياسية الدولية/أيزي ٢٣٨٢-٣٦/٢٠١٩، تكنولوجيا المعلومات - المفردات، الجزء ٣٦: التعلم والتعليم والتدريب.

[2] ISO 21001, Educational organizations — Management systems for educational organizations — Requirements with guidance for use

[٢] المواصفة القياسية الدولية ٢١٠٠١، المنشآت التعليمية - أنظمة إدارة المنشآت التعليمية - المتطلبات مع الإرشادات للاستخدام.

[3] ISO/TR 22411, Ergonomics data for use in the application of ISO/IEC Guide 71:2014

[٣] المواصفة القياسية الدولية/التقرير الفني ٢٢٤١١، بيانات العوامل البشرية وبيئة العمل (الإرجونوميكس) لتطبيق دليل الأيزو/أيزي ٢٠١٤/٧١.

[4] ISO 29990, Learning services for non-formal education and training — Basic requirements for service providers¹

[٤] المواصفة القياسية الدولية ٢٩٩٩٠، خدمات التعلم للتعليم والتدريب غير النظامي - المتطلبات الأساسية لمقدمي الخدمات.

[5] ISO 29991, Language-learning services — Requirements

[٥] المواصفة القياسية الدولية ٢٩٩٩١، خدمات تعلم اللغات - المتطلبات

[6] ISO 29992, Assessment of outcomes of learning services — Guidance

[٦] المواصفة القياسية الدولية ٢٩٩٩٢، تقييم نتائج خدمات التعلم - الإرشادات

[7] ISO 29995:2021, Learning services — Vocabulary

[٧] المواصفة القياسية الدولية ٢٩٩٩٥/٢٠٢١، خدمات التعلم - المفردات

¹⁾ Cancelled and replaced by ISO 21001 and ISO 29993

^{١)} تم سحبها واستبدالها بالمواصفة القياسية الدولية أيزو ٢١٠٠١ والمواصفة القياسية الدولية