مدى توظيف التعلم الإلكتروني لتحقيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي من وجهة نظر طلبة الجامعة من جمهورية فلسطين

(دراسة عراقية)

وفاء قيس كريم العزاوي[1]

red_rose875@yahoo.com

ملخص البحث

تعد ادارة الجودة الشاملة في مجال العملية التعليمية القوة الدافعة المطلوبة لدفع النظام التعليمي بشكل فعال ليحقق اهدافه ورسالته المنوطة به من قبل المجتمع ومختلف الاطراف ذات العلاقة بالتربية والتعليم . كما تعني معايير ادارة الجودة في التعليم تلك المواصفات والشروط التي ينبغي توافرها في نظام التعليم والتي تتمثل في جودة الادارة ؛ سياسة القبول ؛ البرامج التعليمية من حيث (اهدافها ، وطرائق التدريس المتبعة ، ونظام التقويم والامتحانات) ؛ جودة التدريسين ؛ الابنية والتجهيزات المادية ، بحيث تؤدي الى مخرجات تتصف بالجودة وتعمل على تلبية احتياجات المستفيدين (طلبة الجامعة) .

ومع إطلاق شبكة الإنترنت العالمية، كان هناك موجة من الاهتمام حول إمكانيات التعلم الإلكتروني (أو التعليم الإلكتروني). والإشادة باستخدام الشبكة العنكبوتية كوسيط في العملية التعليمية باعتبارها نذيرا لتغيرات جذرية في المنظمات، المؤسسات الحكومية وغير الحكومية والمجتمعات. ومع ذلك وبعد

1 جامعة ديالى مركز ابحاث الطفولة والامومة

أكثر من عقدين من الزمان ما زال هناك ضعف كبير في تطبيق التعليم الإلكتروني بالشكل المناسب في الجامعات العربية بصورة عامة ، والفلسطينية بصورة خاصة , ولايزال المدرسون ينظرون للتعليم الإلكتروني وتطبيقاته وأدواته على أنها أمور زائدة ليست ذات أولوية لينفق عليها الوقت أو الجهد للتجهيز والإعداد والتواصل مع طلابه خارج قاعات الدرس. فحتى الأن يوجد العديد من المدرسين من يعتمد الطريقة التقليدية في التدريس (السبورة واللقاء المباشر مع الطالب) كأداة وحيدة في إيصال المعلومة .

ومن اجل تحقيق نظم ومعايير الجودة كان لابد من إعداد الطالب للتكيف مع هذا التطوير من جهة ومع المجتمع السريع التغير من جهة اخرى ، وذلك من خلال اتاحة الفرصة امامه وتدريبه على ان يحل مشاكله التعليمية التي تواجهه بنفسة بالاعتماد على التعلم الالكتروني سواء داخل الجامعة او خارجها .

ولهذه الاسباب التجات الباحثتان التعرف على مدى توظيف التعليم الالكتروني في الجامعات العراقية من وجهة نظر بعض طلبة الجامعة من دولة فلسطين الحبيبة ، باعتبارهم يمثلون شريحة من طلبة الجامعة في العراق

اذ قامت الباحثتان ببناء استبانة تالفت من (12) فقرة ، اعتمادا على الادبيات السابقة ، بالاضافة الى السؤال الاستطلاعي الذي تم تقديمه الى عينة البحث المؤلفة من (22) طالبا من طلاب الجامعة من الجمهورية الفلسطينية .

ولغرض الوصول الى هدف البحث الذي نص فى التعرف علـــى اراء طلبة الجامعة من الجمهورية الفلسطينية حول جودة استخدام التعليم الالكتروني في التعليم الجامعي في العراق ، تم استخراج معـــاملات الصـــدق والثبـــات للمقياس ، وبعد تطبيق المقياس على عينة البحث البالغة (22) طالبا وطالبة ، توصلت الباحثتان الى ان جميع الفقرات قد حصلت على وزن مئوي اعلـــى من (97 %) ، وهذا يدل على ان توضيف التعليم الالكتروني يحقـــق ادارة الجودة الشاملة في العملية التعليمية في الجامعات العراقية وفقا لوجهـــة نظـــر طلبة الجامعة من الجمهورية الفلسطينية .

Abstract

Motherhood and Childhood Research Center / Diyala University

The total quality management in the field of educational process the driving force required to pay for the educational system to effectively achieve its goals and mission entrusted to him by the community and various related parties to education.Quality Management in education standards also means those specifications and conditions that should be met by the education system, which is the quality of management; admission policy, educational programs in terms of (its goals, and the teaching methods used, and the system of assessment and examinations); Quality of teaching, buildings, material and equipment, so that lead to the outputs are characterized by quality and working to meet the needs of beneficiaries (university students).

With the launch of the World Wide Web, there was a wave of concern about the potential of e-learning (or e-learning). And paying tribute to using the Web as a mediator in the educational process as a harbinger of drastic changes in organizations, governmental and non-governmental organizations and community institutions. However, after more than two decades, there is still a significant weakness in the application of e-learning appropriately in Arab universities in general, and Palestine in particular, teachers still perceive e-learning and its applications and tools as superfluous things that are not a priority to spend the time or effort to equip and prepare and communicate with his students outside the classroom. Until now, there are many

teachers who support the traditional way of teaching (the blackboard and direct meeting with the student) and a single tool in the delivery of information.

In order to achieve the systems and quality standards it was necessary to prepare students to adapt to this development on the one hand and with the fast-changing society on the other hand, and through the opportunity in front of him and his training to solve the educational problems facing it proud of relying on e-learning, whether inside or outside the university.

For these reasons researchers resorted to identify the Extent of employing e-learning in Iraqi universities in the viewpoint of some of the university students from the state of Palestine, as representing a slice of university students in Iraq.

The researchers built a questionnaire consisted of (12) items, based on previous literature, in addition to exploratory question which has been submitted to the research sample comprised of (22) students of university students from the Palestinian republic.

In order to reach the goal of research in the text to identify the viewpoint of the university students from the Palestinian republic on the quality of the use of e-learning in higher education in Iraq, it was extracted honesty and reliability coefficients of the scale. After the application of the scale on the research sample consisting (22) male and female students, the researcher concluded that all items have gotten ratio higher than the percentage (97%) , this indicates that characterize the e-learning to achieve total quality

management in the educational process in Iraqi universities, according to the viewpoint of Palestinian university students from the Republic.

المقدمة :

تعد ادارة الجودة الشاملة في مجال العملية التعليمية القوة الدافعة المطلوبة لدفع النظام التعليمي بشكل فعال ليحقق اهدافه ورسالته المنوطة به من قبل المجتمع ومختلف الاطراف ذات العلاقة بالتربية والتعليم . كما تعني معايير ادارة الجودة في التعليم تلك المواصفات والشروط التي ينبغي توافرها في نظام التعليم والتي تتمثل في جودة الادارة ؛ سياسة القبول ؛ البرامج التعليمية من حيث (اهدافها ، وطرائق التدريس المتبعة ، ونظام التقويم والامتحانات) ؛ جودة التدريسين ؛ الابنية والتجهيزات المادية ، بحيث تؤدي الى مخرجات تتصف بالجودة وتعمل على تلبية احتياجات المستفيدين (طلبة الجامعة) . حيث يشير جون ايوت (Abbott John) الى ان من مميزات المجتمعات الناجحة في القرن الواحد والعشرين هي تلك التي تقوم فيها مجتمعات تعلم تتفق مع حاجات البيئة الاجتماعية والاقتصادية المتغيرة بشكل متواصل . لهذا يشير مفهوم ادارة الجودة بشكل عام الى ثقافة التعامل مع المؤسسات التطبيقية ليس فقط لضمان جودة المخرجات ، بل ايضا لضمان جودة كافة عناصر المدخلات ، ولتحقيق الاهداف المحددة بالعلى كفاءة ممكنة (احمد ، 2012 : 3) .

ان عملية توظيف ادارة الجودة الشاملة في مجال عملية التعلم والتعليم داخل الجامعات العربية يعد مشكلة بحد ذاته ، اذ نلاحظ بان الاخذ بهذا المفهوم لا يزال حديثا ولم تعطى له الاهتمام الكافي ، حيث انه نتيجة للنجاح الذي حققه هذا المفهوم في التنظيمات الاقتصادية والصناعية والتجارية

والتكنولوجيا في الدول المتقدمة ، وظهور تنافس بين هذه التنظيمات الصناعية للحصول على المنتج الافضل وارضاء الزبائن ، ظهر اهتمام المؤسسات التربوية بتطبيق مفهوم ادارة الجودة الشاملة في مجال التعليم العام والعالي للحصول على نوعية افضل من التعلم ، من اجل تخريج طلبة قادرين على ممارسة دورهم بصورة افضل في خدمة المجتمع ، فحتى عام (1993) لم يزد عدد المؤسسات التعليمية الاخذة به على (220) كلية وجامعة في الولايات المتحدة الامريكية ، ولكن هذا العدد اخذ بالزيادة الان فاصبح عدد المؤسسات التي تتبع نظام ادارة الجودة الشاملة في تزايد مستمر سواء في امريكا والدول الاوربية واليابان ، وحتى بعض دول النامية، اما في دول العالم العربي فيصعب تحديد الجامعات التي تطبق ادارة الجودة الشاملة ، مع العلم بان هناك عددا لايستهان به من الجامعات العربية التي بدات بتطبيق مفاهيم ادارة الجودة الشاملة في برامجها وسياساتها واهدافها التعليمية (الصريراة والعساف ، 2008 : 4) .

ومع إطلاق شبكة الإنترنت العالمية، كان هناك موجة من الاهتمام حول إمكانيات التعلم الإلكتروني (أو التعليم الإلكتروني). والإشادة باستخدام الشبكة العنكبوتية كوسيط في العملية التعليمية باعتبارها نذيرا لتغيرات جذرية في المنظمات، المؤسسات الحكومية وغير الحكومية والمجتمعات. ومع ذلك وبعد أكثر من عقدين من الزمان ما زال هناك ضعف كبير في تطبيق التعليم الإلكتروني بالشكل المناسب في الجامعات العربية بصورة عامة ، والفلسطينية بصورة خاصة , ولايزال المدرسون ينظرون للتعليم الإلكتروني وتطبيقاته

وأدواته على أنها أمور زائدة ليست ذات أولوية لينفق عليها الوقت أو الجهد للتجهيز والإعداد والتواصل مع طلابه خارج قاعات الدرس. فحتى الأن يوجد العديد من المدرسين من يعتمد الطريقة التقليدية في التدريس (السبورة واللقاء المباشر مع الطالب) كأداة وحيدة في إيصال المعلومة (صلاح ، 2010 : 10).

ان المتتبع لواقع هذه الكليات ، يلاحظ ان توجه المسؤولين بهذه الجامعات نحو تطوير ادارة الجودة الشاملة بها لا يزال في مراحله الاولى وتعوقه الكثير من العقبات الادارية والفنية مما يستدعي وضع تصور شامل لتطوير ادارة الجودة الشاملة في هذه الكليات ، وبما يؤدي الى التغلب على هذه الصعوبات ويسمح بتحقيق بتحقيق الجودة الشاملة فيها . ولما كان تطوير هذه الكليات يعود بالنفع العام على عموم المجتمع حيث ان المخرجات الكليات تهتم بتدريس وتربية كافة طلاب التعليم العالي على كافة مراحلها ، ومستوياتها ، لذا فان تطوير تلك الكليات يرفع مستوى التعليم العالي والمجتمع العلمي ككل (ابو الريش ، 2014 : 310) .

ان توظيف ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمة يساهم بدرجة كبيرة في نجاح هذه المؤسسات وفي تحقيق اهدافها بدون احداث هدر تربوي ، كما تساهم هذه الانظمة مجتمعة على تلبية رغبات الطلاب والولياء الامور والمجتمع واعضاء هيئة التدريس ، فضلا عن تحسين طرق التدريس ووسائل التقويم وتصميم مناهج تربوية تلائم عمليات التعلم الذاتي ، وهذا يتطلب توفير الجهد والصبر على تحقيق النتائج بدون استعجال من قبل كافة المستويات

الادارية على اعتبار ان التعلم هو عملية مستمرة مدى الحياة ، ويتطلب انماطا قيادية ديمقراطية تؤمن بمبدا المشاركة والتعاون بين جميع المشاركين ويسود بينهم التقدير والاحترام ويتمتعون بروح معنوية عالية ودافعية نحو التغيير للافضل ويسود بينهم التقدير ، فـــالجودة الفعالة في حالة التعليم العالي ، تتمثل في المنتج المولد بواسطة مؤسسات التعليم العالي حيث ان التعليم يلعب دورا مهما ورئسيا في عملية التنمية ورقي الشعوب وتطورها ، ويعد من اهم الاستثمارات المستدامة والذي لا يمكن ان يتحقق الا بتضافر جهود جميع العاملين في الجامعات العراقية ومشاركة فاعلة من جانب الطلبة ومن جانب الخريجين وسوق العمل والمجتمع من اجل تحقيق فاعلية وجودة التعليم العالي (عباس ، 2010 : 62).

وفي ظل التغيرات التكنولوجية السريعة والتحولات والتطورات في جميع مناحي الحياة اصبحت الحاجة ملحة لمواكبة هذا التطور لاسيما في مجال التعليم الداعم لاي تطور في اي مجال ، ولشدة التنافس المحموم في عصرنا الحالي والمطالبة بالجودة الشاملة بمفهومها الشامل وابعادها التي ساعدت المؤسسات الانتاجية العالمية الكبرى على كسب السبق وربح المنافسة والتربع على قاعدة صلبة في السوق العالمية الدولية ، ولتحقيق هذه الجودة بمعاييرها على اعلى مستوى فقد اتجه العالم باكمله الى اعمال التكنولوجيا بكافة صورها لضمان الجودة المنشودة (احمد ، 2012 : 2) .

ولان النظام التعليمي الان يواجه تحديا بخصوص الحاجة الى توفير فرص تعليمية اضافية وذلك دون الحاجة لزيادة ميزانيات اضافية فان العديد

من المؤسسات التعليمية قد بدات تواجه هذا التحدي من خلال تطوير وتطبيق برامج التعليم عن بعد والتعليم الالكتروني ، ومن حيث المبدا لابد من التفرقة بين التعليم الالكتروني والتعليم عن بعد كبديل للتعليم التقليدي والذي قد لا يصبح من السهل توفيره وبالاخص في الدول النامية وبين دورهم كمكملين للتعليم التقليدي ، فمن المعروف ان نسق التعليم في البلدان النامية يعاني من اوجه قصور ومشكلات ، وعلى ذلك فالتعلم الإلكتروني قد يساهم في مواجهة هذه المشكلات والعمـــل والعمل على حلها (احمد ، 2012 : 2) .

لذا فقد أدرك القائمون على التعليم العالي خطورة هذه الظاهرة ، وعملوا على إيجاد الحلول المناسبة لها، ولعل من أهم المقترحات المقدمة في هذا الشأن هو التوجه نحو برامج التعليم الالكتروني ، ليس بوصفه ترفا تقنيا ، بل حلا فاعلا للكثير من المشاكل التي تعاني منها العملية التعليمية (الزهيري ، 2009 : 4).

مشكلة الدراسة :

ومن خلال ما تم استعراضه تنبثق مشكلة البحث الحالي من ان معظم هذه التجارب لم تحقق أهدافها لحد الآن ، وما تزال الأساليب التقليدية في التعليم هي السائدة في عموم الجامعات . فضلا عن ان الكثير من الأجهزة والمختبرات التي تم تجهيزها لأغراض التعليم الالكتروني، استهلكت قبل ان يتم استثمارها بشكل حقيقي. او استخدمت لإغراض أخرى. منها في أحسن الأحوال تقديم خدمات الانترنت، او مختبرات لتعليم الحاسوب .

ومن اجل تحقيق نظم ومعايير الجودة كان لابد من إعداد الطالب للتكيف مع هذا التطوير من جهـــة ومع المجتمع السريع التغير من جهة اخرى ، وذلك من خلال اتاحة الفرصة امامه وتدريبه على ان يحل مشاكله التعليمية التي تواجهه بنفسة بالاعتماد على التعلم الالكتروني سواء داخل الجامعة او خارجها .

ولهذه الاسباب التجات الباحثتان التعرف على مدى توظيف التعليم الالكتروني في الجامعات العراقية من وجهة نظر بعض طلبة الجامعة من دولة فلسطين الحبيبة ، باعتبارهم يمثلون شريحة من طلبة الجامعة في العراق .

اهمية البحث والحاجة اليه

وفي ضوء التطورات التكنولوجية المتسارعة في العالم واشـــتداد حـــدة المنافسة العالمية وانفتاح العالم على بعضه البعض ، ووجوب زيـــادة القـــدرة التنافسية والاهتمام الكبير والمتنامي بضـــمان الجـــودة ، فقـــد أصـــبح مـــن الضروري على جميع الكليات فـــي الجامعـــات الرصينة السعي نحو تحسين مستوى جودة أدائها لامتلاك القدرة التنافسية على البقاء والاستمرار وامـــتلاك سمات التطـــور التـــي تتناسب وحجم التحديات المستقبلية.

اذ يتفق كثير من الباحثين على أهمية استخدام التعليم الإلكترونـــي فـــي التدريس الجامعي ، حيث أن نجـــاح هـــذا الاســـتخدام وتحقيقـــه لمزايـــاه وضمانه لتطوير التعليم الجـــامعي يتطلب بالضرورة توفير امكانـــات فنيـــة

ومادية ومهـــارات لـــدى أعضاء هيئة التدريس والطلبة لتقبل هذه التكنولوجيا الحديثة (صيام ، 2012 : 515) .

لهذا لا يمكن اعتبار التعليم الالكتروني شيئا قائما بذاته يعمل في الفراغ . كما ان جودته ليست هبة وانما فرصة تصنعها الامم وتســتثمرها الشــعوب ، وتضحي من اجلها بالوقت والجهد والمال والمثابرة ، اذ تتحقق جودة تقــويم التعليم الالكتروني من خلال وجود سياسة واضحة ومحددة وفق معايير الجودة الشاملة باعتبار عملية التقويم من اهم العمليات التي تؤثر تاثيرا مباشــرا فــي نظام التعليم . كما ان التحسين في ضوء معايير الجــودة الشــاملة لابــد وان تنعكس اثاره على كافة جوانبه ومكوناته باعتبارها صمام الامان الذي يســهم في حسن توجيهه على هدي من توجه العلم الحديث (الانصــاري، 2010 : 12) .

فالجامعة لكي تحقق الجودة المطلوبة في كلياتها ، عليها ان تبدا بالطالــب اولا ، وليس بنوع الالة المستخدمة في التدريس ، فهذه النظرة ستغطي التفكير في الجودة ويصبح التركيز عليها منذ البداية ابتداءا بتخطيط للدرس والمناهج ، وصولاً إلى المخرجات النهائية فضلاً عن استبعاد المقارنات التقليدية بين جودة طريقة عن طريقة اخرى ، وسوف يكون الاتجاه بالتحول نحو تحقيق القيمــة الشاملة للطالب ومكافأة العاملين ماديا ومعنويا لتحقيق تلك القيمة بمــا يلبــي حاجات الطالب (العزاوي ، 2004 : 13) .

اذ يرى (احمد ، 2012) انه من خلال هذا التوجه كان لزاماً بالأحرى أن تسعى الدول النامية عامةً ودول الوطن العربي خاصــةً إلى تحقيق معايير

الجودة في العملية التعليمية من خلال طرق هذه الالات المستحدثة (التعليم الالكتروني) بقوة (احمد ، 2012 : 2) ولهذا جـــاء دور هـــذا البحث الذي يقدم فيه الباحثان فكرة عن التعليم إلكتروني وكيف يمكن الاعتماد عليه في خدمة نظام التعليم وتنميـــة مهارة التعلم عند الطالب ، اذ يعمل على تطوير القدرات الفكرية والخيالية عند الطـــلاب، وتحســـين مستوى الفهم والاستيعاب لديهم، وتنمية مهارتهم في حل المشكلات والقضايا، ومنحهم القدرة على تكـــوين نظرة في الأمور من خلال ما تعلموه في الماضي وما يدرسونه حالياً مع تقديمه للآليات والوسائل المحققة لـــذلك بالصوت والصورة مع تبني المناهج الدراسية في شكل إلكتروني يعتمد علـــى تحـــريض إمكانـــات الإبـــداع والاستفسار والتحليل عند الطلاب وحثهم على الاستقلالية في اختيارهم وطرحهم للآراء والأفكـــار والنقـــد الذاتي في عملية التعلم .

هدف البحث

التعرف على اراء طلبة الجامعة من الجمهورية الفلسطينية حول جـــودة استخدام التعليم الالكتروني في التعليم الجامعي في العراق .

حدود البحث

يتحدد البحث بطلبة الجامعة من الجمهورية الفلسطينية المقيمين في العراق للعام الدراسي (2015 – 2016) .

تحديد المصطلحات

1- توظيف التعليم الالكتروني :-

عرفه (العويد ، 2005) :-

وهي تلك العملية التي تتم فيها الاستفادة من التعليم الإلكتروني في التدريس بتوظيفه بعدة طرق وهي :-

ا- النموذج المساعد (المكمل) : ويستخدم بعض تقنيات التعليم الإلكتروني كتدعيم للتعليم التقليدي ، ويكون ذلك داخل حجرة الدراسة أو خارجها ومن أمثلة تطبيقاته قبل التدريس يوجه المعلم الطالب للاطلاع على درس معين على شبكة الانترنت أو على قرص مدمج، قيام المعلم بتكليف الطلاب بالبحث عن معلومات معينة في شبكة الانترنت.

ب- النموذج المخلوط: ويتضمن هذا النموذج الدمج بين التعليم التقليدي والإلكتروني، داخل غرفة الدراسة أو الأماكن المجهزة بتقنيات التعليم الإلكتروني،ويمتاز بالجمع بين مزايا التعليم التقليدي والإلكتروني إلا أن دور المعلم في هذه الحالة هو التوجيه وإدارة الموقف التعليمي و المتعلم يكون دوره ايجابي .

ج- النموذج الخالص : ويستخدم التعليم الإلكتروني بديلا للتعليم التقليدي بحيث يتم التعلم من أي مكان وفي أي وقت من قبل المتعلم، تعمل الشبكة كوسيط

أساسي لتقديم كامل عملية التعليم ، ومن أمثلة تطبيقاته الدراسة الذاتية المستقلة (يدرس الطالب المقرر الإلكتروني انفراديا).أن يتعلم الطالب مع مجموعة زملاءه، من خلال درس أو انجاز مشروع بالاستعانة بأدوات التعليم الإلكتروني التشاركية مثل غرف المحادثة والمنتديات (العويد ، 2005 : 12) .

2- التعلم الالكتروني :-

ا- عرفه (الموسى ، 2002) :-

منظومة تعليمية لتقديم البرامج التعليمية أو التدريبية للطلاب أو المتدربين في أي وقت و في أي مكان باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات التفاعلية مثل (الإنترنت و القنوات التلفزيونية و البريد الإلكتروني و أجهزة الحاسوب و المؤتمرات عن بعد بطريقة متزامنة أو غير متزامنة " (الموسى ، 2002 : 6) .

ب- عرفه (عبد المنعم ، 2003) :-

أسلوبا من أساليب التعليم يعتمد في تقديم المحتوى التعليمي وإيصال المهارات والمفاهيم للمتعلم على تقنيات المعلومات و الاتصالات و وسائطهما المتعددة بشكل يتيح للطالب التفاعل النشيط مع المحتوى و المدرس والزملاء بصورة متزامنة أو غير متزامنة في الوقت والمكان والسرعة التي تناسب ظروف المتعلم وقدرته ، وإدارة كافة الفعاليات العلمية التعليمية ومتطلباتها

بشكل إلكتروني من خلال الأنظمة الإلكترونية المخصصة لذلك (عبد المنعم ، 2003 : 4) .

3- ادارة الجودة الشاملة :-

ا- عرفها (Marteniz , 1998)

هي توجه إداري للنجاح بعيد المدى من خلال إرضاء العملاء. من خلال إ.ج.ش, كل أعضاء المؤسسة يشاركون في تحسين الإجـــراءات, المنتجـــات, الخدمات و الثقافة السائدة في مكان العمل (Marteniz , 1998 : 378) .

ب- عرفها (احمد ، 2012) :-

بأنها فلسفة تعزز مهمة مؤسسة ما وأهدافها باستخدام أدوات وتقنيات تحسين الجودة المستمر كوسيلة لتحقيق الرضى المتبادل والمتزامن لجميع الأطراف المشاركةالمعنية(احمد ، 2012 : 3) .

4- العملية التعليمية :-

ا- عرفها (ادم ، 2012) :-

وهو العملية التي يقوم بها المعلم داخل الصف الدراسي لإكساب المتعلمين أهداف تعليمية منشودة وخبرات ومهارات معرفية (ادم ، 2012: مصدر انترنت) .

ب- عرفها (اللحيدان ، 2014) :-

هي تلك العناصر التي تتحكم في العملية التواصلية التربوية ، والمتمثلة بشخصية المعلم وكفاءته من حيث أهمية فعـــل التدريس والتي تعد الأساس

ولا سبيل للمعلم لتحقيق هذا المبدأ إلا الالتزام بطريقة التفاعل التواصلي التي ((صممت واستخدمت كـــــأداة لمساعدة المعلمين للتخلص من الأسلوب التقليدي في التدريس ، وجعل كلام المعلم وسلوكه اللفظي قادرا على التأثير في سلوك التلاميذ ودفعهم إلى التفكير بعمق أكثر والاعتماد على أنفسهم في طرح الآراء أثناء المناقشات التي تجري في الصف والمساهمة بنشاط وفعالية مما يؤدي بالتالي إلى مردود أفضل لهم)) وهي التي تمكنه من جهة أخرى من الوقوف على مدى درجة تأثيره في سلوك تلاميذه وانعكاس أهمية أعماله وأفعاله في تطور وتنمية سلوكهم ومهارتهم وشخصياتهم ، كما تتيح له فرصة تحليل تفاعله التواصلي مع متعلميه ، ومن ثم تعديل وتكييف طرق تدريسه بما يضمن مساهمة هؤلاء وهذا يعني أن للسلوك اللفظي للمعلم الدور الكبير في صياغة سلوك التلاميذ اللفظية واتجاهاتهم (اللحيدان ، 2014 : مصدر انترنت) .

5- الجامعة :-

ا- عرفها (بدج ، 2003) :-

هي مؤسسة علمية مستقلة ذات هيكل تنظيمي معين ، وانظمة واعراف وتقاليد اكاديمية معينة ، تتمثل وظائفها الرئيسية في التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع ، وتتالف من مجموعة من الكليات والاقسام ذات الطبيعة العلمية التخصصية ، وتقدم برامج دراسية متنوعة في تخصصات مختلفة ، منها ما هو على مستوى البكالوريوس ومنها ما هو على مستوى الدراسات العليا ، ويمنح بموجبها درجات علمية للطالب (بدج ، 2003 : 11) .

ب- عرفها (علي ، 2009) :-

وهي احدى قطاعات الهامة في الدولة ، والتي تضم مؤسسات عمومية ذات طابع اداري تعرف بالمؤسسات الجامعية ، وهي تساهم في تعميم ونشر المعارف واعدادها وتطويرها ، وتكوين الاطارات اللازمة لتنمية البلاد (علي، 2009 : 9) .

5- طلبة الجامعة :-

ا- عرفهم (الخواجا ، 2005) :-

إنهم الشريحة الاجتماعية التي تمثل طلبة المرحلة الجامعية ، الشريحة التي يمكن من خلال دراستها التعرف على مدى الوعي الاقتصادي والاجتماعي والثقافي والصحي والتربوي والسياسي في المجتمعات المختلفة (الخواجا ، 2005 : 6) .

ب- عرفهم (سلمي واشيتوي ، 2011) :-

هي تلك الفئة من الشباب التي تم التحاقها بالجامعة ، والتي تكون اعمارهم عادة من (17 سنة) الى فترة التخرج من الدراسة الاولية او الماجستير او الدكتوراه (سلمي و اشيتوي ، 2011 : 19)

منهجية البحث واجراءاته

مجتمع وعينة البحث

يقتصر مجتمع البحث على طلبة الجامعة من جمهورية فلسطين التابعين للجامعة في محافظة بغداد ومحافظة ديالى من الاقسام العلمية والانسانية للعام الدراسي (2015 – 2016) . اذ قامت الباحثتان بالبحث والتقصي عن اعداد الطلبة من دولة فلسطين ، وبعد هذا الاجراء استطاعت الباحثتان ايجاد (22) طالبا ، وبالرغم من صغر حجم المجتمع ، تم اختيارهم ليمثلون عينة البحث الحالي ، حيث توزعوا الى (16) طالبا من الذكور ، و (6) طالبا من الاناث ، وبواقع (8) طالبا من الاقسام العلمية، و (14) طالبا من الاقسام الانسانية .

اداة البحث–:

من اجل الوصول الى تحقيق هدف البحث ، كان لابد على الباحثتان من بناء استبانة تتسم بالصدق والثبات ، وتساعد الوصول الى نتائج البحث .

خطوات بناء الاستبانة :–

إن من خطوات كتابة البحث العلمي تجميع المعلومات من مصادر مختلفة (الكتب والمراجع والمعاجم والمقابلات والاستبانات) ومعرفة ما يؤثر فيها من عوامل ، أو علاقات تربط بينها وبين غيرها من المتغيرات والأفكار (الجرجاوي ، 2010 : 15).

قامت الباحثتان بتقديم استبانة مفتوحة لطلبة الجامعة من الجمهورية الفلسطينية ، اذ طلب من العينة ذكر اهم خصائص التعليم الالكتروني الذي يؤدي الى جودة التعليم العالي اثناء المحاضرات داخل القاعات الدراسية ، بالاضافة الى جمع بعض الفقرات من الادبيات السابقة .

وبعد هذا الاجراء تم جمع (12) فقرة حول جودة التعليم الالكتروني في العملية التعليمية لمؤسسات التعليم العالي .

صدق الاستبانة :-

قامت الباحثتان بعرض فقرات المقياس على (6) محكمين من اساتذة الجامعة المستنصرية وجامعة ديالى ، بعد ان وضع في الاستبانة ثلاث بدائل وهي (موافق ، موافق بدرجة متوسطة ، غير موافق) ، والتي اخذت الاوزان الاتية (3،2،1) ، مع اعطاء تعريف لتوظيف التعليم الالكتروني في التعليم العالي .

وقد حصلت الباحثتان على نسبة اتفاق (83%) ، وهي نسبة اتفاق عالية حسب ما جاء به (بلوم واخرون ، 1983 : 126) .

ثبات الاستبانة :-

قامت الباحثتان باستخراج ثبات الاستبانة عن طريق استخدام طريقة التجزئة النصفية لدرجات المقياس بأسلوب الفقرات (الفردية والزوجية)، اذ تم تصحيح (22) استمارة والتي تمثلت عينة البحث ، ثم قسمت درجاتهم إلى نصفين، النصف الأول يمثل الفقرات ذات التسلسلات الفردية، والنصف الثاني يمثل الفقرات ذات التسلسلات الزوجية، وتم بعد ذلك استخراج معامل الارتباط البسيط (بيرسون) بين درجات نصفي المقياس، اذ بلغت قيمة (ر) المحسوبة (0.86)، حيث ان "الارتباط بين درجات كل من نصفي الاختبار يعتبر بمثابة

الاتساق الداخلي لنصف الاختبار فقط وليس للاختبار ككل" (أبو حطب، 1993: 116)، ولكي نحصل على تقدير غير متحيز لثبات الاختبار بكامله تم استخدام معادلة (سبيرمان – براون)، اذ بلغت قيمة معامل الثبات الكلي للمقياس (0.89)، وهي قيمة دالة احصائياً مما يدل على ثبات المقياس الجديد.

عرض النتائج ومناقشتها :

بعد ان حصلت الباحثتان على صدق وثبات اداة البحث ، قامتا بتطبيق الاستبانة على عينة البحث ، ومن خلال اجابات العينة تم استخراج نتيجة الهدف البحث الحالي وكما هو موضح في الجدول (1) .

جدول (1)

الوسط المرجح والوزن المئوي لفقرات استبانة جودة التعليم الالكتروني في العملية التعليمية في الجامعات العراقية من وجهة نظر طلبة الجامعة من الجمهورية الفلسطينية

رقم الفقرة	نسبة اراء الطلبة			الوسط المرجح	الوزن المئوي
	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق		
-1	58	1	1	2,98	99
-2	58	1	1	2,98	99
-3	60	1	صفر	3	100
-4	52	5	3	2,95	98,3
-5	58	1	1	2,98	99
-6	60	صفر	صفر	3	100
-7	50	6	4	2,93	97,7
-8	57	3	صفر	2,95	98,3
-9	60	صفر	صفر	3	100

10-	52	5	3	2,95	98,3
11-	55	2	3	2,95	98,3
12-	60	صفر	صفر	3	100

ومن خلال النتائج التي توصل اليها البحث ، نلاحظ ان جميع الفقرات قد حصلت على وزن مئوي اعلى من (97 %) ، وهذا يدل على ان توضيف التعليم الالكتروني يحقق ادارة الجودة الشاملة في العملية التعليمية في الجامعات العراقية وفقا لوجهة نظر طلبة الجامعة من الجمهورية الفلسطينية

التوصيات :

وبعد الحصول على نتيجة هدف البحث ، توصي الباحثتان بما ياتي :-

1- تاسيس هيئات ضمان ادارة الجودة الشاملة في العراق والتي تكون مرتبطة بالجامعات في كافة المحافظات ، بحيث تكون جزءا من مراكز البحوث النفسية والتربوية .

2- البدء باجراء التقييم الذاتي لكافة طرائق التدريس التي تجري داخل القاعات الدراسية في الاقسام العلمية والانسانية لكشف مدى استخدامها للوسائط المتعددة الالكترونية اثناء العملية التعليمية .

3- ضرورة مراعاة حاجات طلبة الجامعة بانواع التعلم الالكتروني التي تزيد من تحصيلهم الفكري والعلمي وتساعدهم على مواصلة تعليمهم الجامعي في مختلف مراحله .

المقترحات :

1- اجراء دراسة مماثلة تهدف الى معرفة جودة التعليم الالكتروني في التعليم المهني في جمهورية فلسطين .

2- اجراء دراسة تهدف الى معرفة اثر جودة التعليم الالكتروني على زيادة التحصيل الدراسي لدى طلبة الجامعة في جمهورية فلسطين .

قائمة المصادر :

1- المصادر العربية -

- ابو الريش ، صفوان حامد (2014) : واقع نظام ادارة الجودة الشاملة لكليات التربية بجامعات المملكة العربية السعودية ، مجلة العلوم التربوية ، العدد الاول ، الرياض .
- ابو حطب، واخران (1993): التقويم النفسي ، ط3، مكتبة الانجلو المصرية ، القاهرة ، مصر.
- احمد ، ريهام مصطفى محمد (2012) : توظيف التعليم الالكتروني لتحقيق معايير الجودة في العملية التعليمية ، المجلة العربية لضمان الجودة في التعليم الجامعي ، المجلس الخامس ، العدد (9) ، المملكة العربية السعودية .
- ادم ، عادل (2012) : : مفهوم العملية التعليمية ، وشروط نجاحها ، مصدر انترنت : http://www.startimes.com/f.aspx?t=3459013
- الأنصاري ، رفيدة عدنان حامد (2010) : الجودة ، الجودة الشاملة ، مدخل لتقويم التعليم الإلكتروني وفق معايير الجودة الشاملة ، كلية التربية والعلوم الانسانية ، جامعة طيبة ، الرياض .
- بدح ، أحمد محمد (2003) : إدارة الجودة الشاملة ، أنموذج مقتـــرح للتطـــوير الإداري وإمكانيـــة تطبيقـــه في الجامعات الأردنية العامة، أطروحة دكتوراة غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن .
- بلوم ، بنيامين واخرون (1983): تقييم تعليم الطالب التجميعي والتكويني، ترجمة: محمد امين المفتي واخرون، دار ماكروهيل، القاهرة، مصر.

- الجرجاوي ، زياد بن علي بن محمود (2010) : القواعد المنهجية التربوية لبناء الاستبيان ، سلسة ادوات البحث العلمي ، الكتاب الاول ، مطبعة أبناء الجراح ، بفلسطين – مدينة غزة .
- خليفة ، يعقوب ، و فيصل ، بوطيبة (2012) : إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بالجزائرية ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الدكتور "مولاي الطاهر" سعيدة .
- الخواجا ، ماجد عبد العزيز (2005) : الآثار الاجتماعية لانتشار الإنترنت على الشباب ، مجلة اطفال الخليج ، كلية المعلمين ، جامعة الملك عبد العزيز ، جدة .
- الراشد، فارس بن إبراهيم (2002) ــ: التعليم الإلكتروني واقع وطموح، ورقة عمل مقدمة لندوة التعليم الإلكتروني، مدارس الملك فيصل، الرياض.
- الزهيري ، طلال ناظم (2009) : إستراتيجية تطبيق برامج التعليم الالكتروني في الجامعات العراقية ، الجامعة المستنصرية ، العدد (20) ، بغداد .
- سلمي ، محمود سفيان و اشتيوي ، عمر عبد الرحيم (2011) : اتجاهات طلبة الجامعة الإسلامية نحو مشاهدة البرامج الإخبارية في قناة القدس الفضائية ، رسالة ماجستير ، كلية الاعلام ، الجامعة الاسلامية – غزة .

- صباح ، يوسف صباح (2010) : واقع التعلم الإلكتروني في جامعة القدس المفتوحة : "دراسة حالة" , مركز الأبحاث والدراسات – مركز التعلم المفتوح عن بعد, جامعة القدس المفتوحة.
- الصرايرة ، خالد احمد ، و العساف ، ليلى (2008) : إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق ، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي ، العدد (1) ، جامعة مؤتة ، الاردن .
- صيام ، وليد زكريا (2012) : مدى إسهام التعليم الإلكتروني في ضمان جودة التعليم العالي ، دراسة حالة التعليم المحاسبي في الجامعات الأردنية ، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي ، عمان ، الاردن .
- عباس ، بشرى عبد الحمرة (2010) : إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في كليات جامعة القادسية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية ، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية ، المجلد (12) ، العدد (2) ، القادسية .
- عبد الخالق ، السيد احمد (2009) : المردود الايجابي للتعليم الالكتروني ، العدد (5) ، مجلة التعليم الالكتروني ، دمياط ، مصر .
- عبد المنعم ، إبراهيم محمد (2003) : " التعليم الإلكتروني في الدول النامية آمال وتحديات " ، الاتحاد الدولي للاتصالات (الندوة الإقليمية حول توظيف تقنيات المعلومات والاتصالات في التعليم) – مصر.
- العزاوي ، محمد عبد الوهاب (2004) : ادارة الجودة الشاملة ، جامعة الاسراء الخاصة ، الرياض .

- علي ، عاصم شحادة (2009) : تنمية الموارد البشرية في ضوء تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات ، مجلة الباحث ، العدد (7) ، الجامعة الاسلامية الماليزية
- العويد، محمد صالح والحامد، أحمد بن عبد الله (2005) : التعليم الإلكتروني في كلية الاتصالات والمعلومات بالرياض: دراسة حالة، ورقة عمل مقدمة لندوة التعليم المفتوح في مدارس الملك فيصل، الرياض .
- غلوم، منصور (2002) : التعلم الإلكتروني في مدارس وزارة التربية بدولة الكويت ورقة عمل مقدمة لندوة التعليم الإلكتروني مدارس الملك فيصل، الرياض.
- اللحيدان ، عبد الله (2014) : مفهوم التفاعل التواصلي وأهميته في العملية التعليمية ، مصدر انترنت http://vb.arabsgate.com/showthread.php?t=558894
- الموسى ، عبد الله (2002) : التعليم الكتروني :مفهومه ...خصائصه..فوائده ... عوائقه " ندوة مدرسة المستقبل الرياض ، المملكة العربية السعودية .

2- المصادر الاجنبية :-

- Martínez-Lorente, Angel R.; Dewhurst, Frank; Dale, Barrie G. (1998), *"Total Quality Management: Origins and Evolution of the Term"*, The TQM Magazine (*Bingley, United Kingdom*: *MCB University Publishers Ltd*), vol. 10 .no. 5, pp. 378–386

استبانة جودة التعليم الالكتروني في تحقيق العملية التعليمة

ت	الفقرات	موافق	اوافق بدرجة متوسطة	غير موافق
1-	تعمل على زيادة الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الاداء المهني للاستاذ الجامعي			
2-	رفع المستوى التعليمي للطالب الجامعي			
3-	تعمل على تكامل وترابط الافكار بين الطلبة داخل الدرس وخارجه			
4-	تكسب الطالب الجامعي الفصاحة اللغوية ، والجراءة العلمية في حياته			
5-	تمنح الجامعة احتراما وتقديرا وصورة ايجابية من قبل الجامعات الاخرى العربية منها والاجنبية			
6-	تمكن الطالب الجامعي من حل المشكلات الدراسية بالطرق العلمية			
7-	تساعد على انشاء التقارير والبحوث العلمية باقصى حد ممكن			
8-	تغني افكار الطالب بالمستجدات			

	الحضارية على الصعيد العربي والعالمي			
9-	تسود جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الانسانية السليمة بين الطلبة والاساتذة			
10-	تبعد الملل والضجر والجمود الفكري للطالب اثناء الدرس			
11-	تسمح للطالب بمقارنة ما توصل اليه من افكار علمية مع افكار الطلبة في بلدان اخرى في العالم			
12	توضح للطالب اين تبدا المعلومات التي يحصل عليها ومن اين يجدها .			