

The degree of using E-Learning websites by Jordanian universities' student and Its relationship with quality assurance standards from the perspective of Quality Assurance Reprehensive

Ahmad Rasheed Bni Oudeh

Faculty of Education and Psychological Sciences || Amman Arab University || Jordan

Abstract: This study aimed to identify the degree of using E-Learning websites by Jordanian universities' student and its relationship with the comprehensive quality standards from the perspective of quality representatives in these universities. To achieve the objective of the study, the researcher used the descriptive correlation method and developed two tools. The first questionnaire examined the degree of using e-learning websites by Jordanian universities' students and it consisted of (15) items. Where the second questionnaire, which examined the degree of applying the comprehensive quality standards, consisted of seven fields that covers (50) items. The validity and reliability of the two instruments were ascertained. The study sample consisted of (177) quality representatives from sixteen private and public universities located in the central district of the kingdom. The results of the study showed the following: The degree of using E-learning websites by Jordanian universities' students was moderate ($M=3.53$), The degree of implementing E-learning quality assurance standards was high ($M=3.71$), and there is a positive correlation relationship with statistical significance at the level of significance ($\alpha=0.50$) between the degree of using E-learning websites by Jordanian universities' students and the implementation of E-learning quality assurance standards. The study recommended emphasizing the importance of applying quality standards as they have a significant role in improving the degree of students' use of e-learning sites.

Keywords: Comprehensive Quality; E-learning; Universities' Students; Quality representative.

درجة استخدام طلبة الجامعات الأردنية لمواقع التعليم الإلكتروني وعلاقتها بمعايير الجودة الشاملة من وجهة نظر ممثلي الجودة فيها

أحمد رشيد بني عودة

كلية العلوم التربوية والنفسية || جامعة عمان العربية || الأردن

المستخلص: هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة استخدام طلبة الجامعات الأردنية لمواقع التعليم الإلكتروني وعلاقتها بمعايير الجودة الشاملة من وجهة نظر ممثلي الجودة فيها، ولتحقيق هدف الدراسة استخدم الباحث المنهج المسحي الارتباطي، وطورت أداتين: الأولى استبانة بحثت في استخدام طلبة الجامعات لمواقع التعليم الإلكتروني وتكونت من (15) فقرة، أما الاستبانة الثانية بحثت في درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في مواقع التعليم الإلكتروني في الجامعات الأردنية من وجهة نظر ممثلي الجودة فيها، وتكونت من (50) فقرة موزعة على سبعة مجالات رئيسية، تم التأكد من صدقهما وثباتهما، وقد تم اختيار (177) ممثلاً في الجودة الشاملة في (16) جامعة أردنية حكومية وخاصة واقعة في إقليم الوسط، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن درجة استخدام الطلبة للمواقع التعلم الإلكتروني جاءت متوسطة إذ بلغ المتوسط الحسابي ككل (3.53 من 5)، وأن درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة لمواقع التعليم الإلكتروني جاءت مرتفعة بمتوسط حسابي بلغ (3.71)، وهناك علاقة ارتباطية إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين درجة استخدام

طلبة الجامعات الأردنية في مواقع التعليم الإلكتروني ومعايير الجودة الشاملة من وجهة نظر ممثلي الجودة فيها إذ بلغ معامل الارتباط بينهما (0.59). واستناداً للنتائج أوصى الباحث بالتأكيد على أهمية تطبيق معايير الجودة الشاملة لما لذلك من أهمية في تحسين درجة استخدام الطلبة لمواقع التعليم الإلكتروني.

الكلمات المفتاحية: التعليم الإلكتروني، معايير الجودة الشاملة، طلبة الجامعات.

المقدمة.

تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دورًا مهمًا في جميع مناحي الحياة سواء للأفراد أو المؤسسات بشكل عام والمؤسسات التعليمية بشكل خاص، فمنذ تطوير الشبكة العالمية وثورة المعرفة ظهرت كثير من المؤسسات التي تبنت استخدام التكنولوجيا في عملية الاتصال التعليمي كونها سهلت عملية الحصول على المعلومات حيث تميزت بالمرونة وقلة التكاليف علاوة على أنها غير مرتبطة بوقت، حيث ظهرت بأشكال مختلفة كالكتاب الإلكتروني والجامعات الافتراضية، والمكتبة الإلكترونية، والتعليم بواسطة الإنترنت. لقد ظهر التعلم الإلكتروني، كنتيجة مباشرة لدمج التكنولوجيا والتعليم كوسيلة قوية للتعلم خاصة باستخدام تقنيات الإنترنت، علاوة على ذلك أدت الأهمية التي لا يمكن إنكارها للتعلم الإلكتروني في التعليم إلى نمو هائل في عدد دورات وأنظمة التعلم الإلكتروني التي تقدم أنواعًا مختلفة من الخدمات، وبالتالي، فإن تقييم أنظمة التعلم الإلكتروني أمر حيوي لضمان التعليم الناجح والاستخدام الفعال والتأثيرات الإيجابية على المتعلمين. لقد حفز تطوير تكنولوجيا المعلومات على إدخال تحسينات في مجالات مختلفة مثل التمويل والأعمال والصحة والتعليم. ونتيجة لذلك نما التعليم بسرعة وحفز على تبني التعلم الإلكتروني، كما أنه جاء نتيجة مباشرة لتكامل التعليم والتكنولوجيا ويعتبر وسيلة قوية للتعلم حيث أصبح التعلم الإلكتروني سائدًا في قطاع التعليم وتم اعتماده على نطاق واسع في التعليم العالي. كما أن التعلم الإلكتروني توسع بسرعة مع مجموعة متنوعة من التقنيات والأجهزة للوصول إلى موارد التعلم، مثل أجهزة الحاسوب المحمولة وأجهزة الحاسوب والهواتف الذكية والأجهزة اللوحية حيث أثرت التكنولوجيا بعمق في التعليم والتعلم وأساليب التدريس.

ونظرًا لظهور تكنولوجيا التعليم والتعلم وتغير الاحتياجات التعليمية سواء أكانت للطلبة أم للمجتمعات على مدى العشرين سنة الماضية، ووجود اهتمامات جديدة ومختلفة لدى الأفراد واستحداث أهداف للعملية التعليمية وتفضيلات لنظم التعلم، وفي ضوء التماس الحقائق والنتائج أصبح هناك حاجة ملحة لدمج التقنيات الحديثة ونظم التعلم لتلبية متطلبات الجيل الرقمي على مستوى الفرد والمجتمعات والتحول لنظم التعلم الإلكتروني (Wang, 2012). وقد تنبأ جيتس (B.Gates) في التسعينات من القرن الماضي لأهمية دور نظم المعلومات في رفع المقاييس التعليمية في الأجيال القادمة، وبأنها ستكون نقطة البداية نحو تحقيق التعلم المستمر، ويتغير دور المعلم في هذه النظم بتعليم الطلبة كيفية الحصول على المعلومة فضلاً عن إعطائهم إياها مباشرة، ويعد هذا هو واقع التعليم في الفترة الزمنية الحديثة (حمد، 2012). علاوة على ذلك اتجهت الأنظار في المنطقة العربية لنظم التعليم العالمي، في ضوء الأزمة والخلل في نظام التعليم، ولأهمية الكشف عن الخلل فيها ومواطن الضعف لفاعليتها في لإحداث التغيير والتنمية المنشودة، ولخصوصية المملكة الأردنية الهاشمية بأنها من البلدان النامية القائمة على الموارد البشرية، وآخر التقييمات للتعليم العالي الأردني فإن العديد من الإمكانيات تم استحداثها وإضافتها مثل: سهولة الوصول لشبكة الانترنت، توفر المجالات والكتب والتي تعتبر أفضل مما أتيج مقارنة بالسنوات السابقة، إلا أنه وبالرغم من توفر هذه الإمكانيات فإن مستويات استخدام واستثمار الطلبة لها تعد متدنية وليست بالدرجة المتوقعة، وذلك لعدة معوقات أهمها عدم امتلاكهم للمهارات والمعارف العملية التكنولوجية التي يتطلبها هذا العصر (طعيمة، 2009). لقد أضاف التعليم الإلكتروني ميزات عدة لنظم التعلم التي تم ملاحظتها ودراستها خلال الجهود البحثية المشتركة بين المؤسسات

التعليمية المحلية والعالمية، والتي توصلت إلى أن التعليم الإلكتروني أوجد سهولة للتواصل بين المعلم والطالب لم تكن ملموسة في النظم التقليدية، بالإضافة لسهولة الوصول لمحتوى التعلم دون التقيد بحدود الزمان والمكان، وإتاحة المحتوى التعليمي بشكل دائم، وتقليل الأعباء الإدارية على المعلم وسهولة تقييم الطالب والمعلم، وغيرها من الفوائد التي جعلت من التعليم الإلكتروني من أهم التوجهات الحديثة في التعليم (الشامي والزكي وأبو الغيط، 2014). وبالتالي فإن ضمان نوعية التعلم وجودته في التعليم الإلكتروني في ضوء أهميته يعد من أهم التحديات، الذي يضمن توفير النوعية والجودة في برامج التعلم الإلكتروني المطبقة بمؤسسات التعليم، باعتبار الجودة شرطاً أساسياً تتطلع لتحقيقه مؤسسات التعليم عالمياً (عفيفي والعمرى وزيدان، 2016). وتعد تحقيق الجودة في التعليم من أهم المفاهيم والمعايير التي لاقت اهتماماً كبيراً وواسعاً نظراً لأهمية التعليم لتحقيق التنمية البشرية والتقدم والتطور في المجالات المختلفة، فالعملية التعليمية هي المحدد الرئيس في تأهيل أجيال المستقبل التي يجب أن تمتلك قدرات التكيف والابتكار والتجديد والإنتاج والاكتساب للمعرفة بمعدلات تجعلها على قدر من المنافسة عالمياً، لذلك فتجويد التعليم يعد ركيزة أساسية تسعى الدول لتحقيقها؛ وتعد المملكة الأردنية الهاشمية من منظومة الدول التي تسعى لتحقيق الجودة في نظمها التربوية ومدخلاتها وعملياتها ومخرجاتها في ضوء معايير علمية وعملية، وتحقيق مرونة ووضوح رؤية ومتابعة وتقييم في ضوء احتياجات سوق العمل ومتطلبات الجودة الشاملة وخط التنمية المستقبلية، وذلك من أجل اللحاق بالثقافات والحضارات العالمية (سليم، 2015).

وقد أشارت دراسة عبد المعطي (2015) إلى أثر تطبيق معايير الجودة على جميع أطراف العملية التعليمية، مثل المعلم والطالب والإدارة وغيرها، فقد أثبتت أن تطبيق معايير الجودة جعلت كل من هذه الأطراف يمارس أدواراً مختلفة، فالطالب يمارس أدواراً كمستكشف وكباحث، وجعلت دور المعلم يتمثل بدور الميسر والموجه والمنظم للعملية التعليمية، وأصبحت البيئة التعليمية أكثر راحة ومدعمة بتقنيات مختلفة، وقد حققت المؤسسات التعليمية التي التزمت بمعايير الجودة الطليعة بجدارتها مقارنة مع قريناتها من المؤسسات التعليمية الأخرى.

إن تزايد الاهتمام بالتقنيات الحديثة لارتباطها بحاجات المجتمعات، ونتيجة تطورات علمية سريعة في تقنية المعلومات والاتصال في السنوات الماضية، جعل انتشارها وتطبيقاتها أمراً مألوفاً في العديد من مجالات الحياة اليومية للإنسان المعاصر ومنها مجال التعليم (عبد العزيز، 2013)، فكان إحدى أبرز التغيرات التي دخلت على ميدان التعليم هي " التعلم الإلكتروني" الذي يعد من أهم المجالات في تكنولوجيا التعليم، ويتطلب إعدادها إعداد جيد من حيث تصميمها وتطويرها وفق معايير محددة لضمان فاعلية توظيفها، وتتيح بيئات التعليم الإلكترونية الحديثة العديد من التطبيقات ضمن التقنيات الحديثة التي غدت إحدى الضرورات الملحة في التعليم، خاصة لما يتمتع به من مميزات تجعلها خيار اقتصادي مقارنة بما يتم تقديمه من خدمات أخرى، فكانت هذه التقنية اتجاه جديد من الاتجاهات التعليمية التي تسعى جميع الدول لتطبيقها (الأحمدي، 2012).

وبالمثل فقد حرصت المؤسسات والجامعات الأردنية على أن يكون التعليم الإلكتروني أيضاً جزءاً أساسياً بل ومصدراً قوياً من منظومتها التعليمية لإثراء وايصال المواد التعليمية، وترتكز الجامعات بدورها وكجزء رئيسي من فلسفتها على توظيف التعليم الإلكتروني، حيث تعمل توظيف الوسائل الملائمة والقدرات الأساسية التي تحتاجها لدمج التكنولوجيا في العملية التعليمية، كما وقام العديد من الجامعات برفع كفاءة كوادرها في هذا المجال من خلال إتاحة الوسائل التدريبية والدورات الضرورية لصقل معارفهم وتأهيلهم على الصعيد التكنولوجي، ولا سيما في استقطاب كل الكفاءات المؤهلة في هذا المجال حيث كانت المهارة والقدرة على التعليم من خلال التكنولوجيا أحد أهم المعايير الأساسية والضرورية للقبول، وكل ذلك من أجل إعداد جيل قادر على مواكبة هذه التغيرات والتطورات السريعة في جميع مناحي الحياة وتحدياتها الاجتماعية والاقتصادية والتربوية والتعليمية والمهنية. من هنا قام الباحث

بدراسة لتحديد استخدام طلبة الجامعات الأردنية لمواقع التعلم الإلكتروني وعلاقتها بمعايير الجودة الشاملة من وجهة نظر ممثلي الجودة فيها.

مشكلة الدراسة:

لقد ظهر التعليم الإلكتروني، كنتيجة مباشرة لدمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم، وبالذات مع ظهور أنظمة ومنصات وأدوات إلكترونية تتميز بالحدثة وسهولة الاستخدام والمرونة، الأمر الذي شجع الجامعات لتقديم مقرراتها عبر تلك الأنظمة من خلال مواقعها الشبكية، كما ازدادت الخدمات المقدمة للمدرس والطالب من خلال أنظمة إدارة التعلم، وبذلك فقد تقويم أنظمة التعليم الإلكتروني أمر حيوي لضمان الاستخدام الفعال لها ولتأثيراتها المختلفة على المنظومة التعليمي، ومن جانب آخر فإن محددات الرضا الملموس للتعليم الإلكتروني يتمثل في جودة النظام التقني، وجودة المعلومات، وجودة الخدمة، وجودة نظام الدعم، وجودة المتعلم، وجودة المعلم، والفائدة المتصورة. وفي ضوء ما سبق، فإن معايير الجودة وضعت لمحاكاة الواقع الحالي لإبراز نقاط القوة والقصور في عملية التعليم الإلكتروني التي تتطلبها تلك المواقع التعليمية، من هنا فإن مشكلة الدراسة تتمثل في الوقوف على درجة استخدام طلبة الجامعات الأردنية لمواقع التعليم الإلكتروني وعلاقتها بمعايير الجودة الشاملة من وجهة نظر ممثلي الجودة فيها.

أسئلة الدراسة:

تحدد مشكلة الدراسة في الأسئلة التالية:

- 1- ما درجة استخدام طلبة الجامعات الأردنية لمواقع التعليم الإلكتروني من وجهة نظر ممثلي الجودة فيها؟
- 2- ما درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في مواقع التعليم الإلكتروني في الجامعات الأردنية من وجهة نظر ممثلي الجودة فيها؟
- 3- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين درجة استخدام طلبة الجامعات الأردنية لمواقع التعليم الإلكتروني ومعايير الجودة الشاملة من وجهة نظر ممثلي الجودة فيها؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. الوقوف على درجة استخدام طلبة الجامعات الأردنية لمواقع التعلم الإلكتروني من وجهة نظر ممثلي الجودة فيها؟
2. تحديد درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في مواقع التعلم الإلكتروني في الجامعات الأردنية من وجهة نظر ممثلي الجودة فيها؟
3. الكشف عن العلاقة الارتباطية بين درجة استخدام طلبة الجامعات الأردنية لمواقع التعلم الإلكتروني ومعايير الجودة الشاملة

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة بالنقاط التالية:

- تمثل الدراسة أهمية خاصة نظراً لتناولها الجودة الشاملة كموضوع رئيس، وتبرز أهمية الجودة الشاملة باعتبارها الرقيب لأنظمة التعليم والتي تتضمن قاعدة أساسية ومعرفية شاملة لجميع التغيرات والاستحداث العالمي والمحلي لأنظمة التعليمية بما يتناسب مع متطلبات مخرجات التعليم على المستوى العالمي.
- قد تلقي الدراسة الضوء على جملة معايير الجودة الشاملة التي تقرها هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي في المملكة الأردنية الهاشمية فيما يتعلق بالتعليم الإلكتروني ومقرراته، التي تتحدد بها فاعلية وجودة برامج التعليم والتي تعد المرجع الرسمي، والأساس للمؤسسات التعليم العالي في المملكة الأردنية الهاشمية من خلال توصيات الدراسة.
- من شأن هذه الدراسة التأكيد والتثبيت على أهمية غرس مفهوم الجودة الشاملة وتطبيق معاييرها بهدف تحسين استخدام مواقع التعليم الإلكتروني في كافة جامعات المملكة الأردنية الهاشمية من خلال توصيات الدراسة.
- قد تفيد الدراسة بجانبها النظري الباحثين والطلبة والمهتمين بهذا المجال، وإدارات الجامعات وممثلي الجودة بجانبها العملي لاتخاذ قرارات والأخذ بالتوصيات ومعالجة الفجوات في هذا المجال.

حدود الدراسة:

- الحد الموضوعي: مواقع التعليم الإلكتروني وعلاقتها بالجودة الشاملة.
- الحد البشري: ممثلي الجودة في الجامعات الأردنية.
- الحد المكاني: الجامعات الأردنية المعترف فيها بوزارة التعليم العالي في محافظات الوسط (عمان، البلقاء، الزرقاء).
- الحد الزمني: تمثل بالفترة الزمنية لعام 2017- 2018.

التعريفات الإجرائية:

- **التعلم الإلكتروني:** يعرف التعلم الإلكتروني إجرائياً بأنه نموذج التعلم المعتمد على احتياجات الطالب والتي من خلاله يستخدم تقنيات المعلومات والاتصال المتوفرة والقائمة على شبكة الإنترنت، والتي من خلالها يستطيع الطالب وعضو هيئة التدريس بالجامعات الأردنية الدخول بشكل متزامن أو غير متزامن للمحتوى الإلكتروني، وإدارته حسب الصلاحيات سواء أكان الدخول من داخل الجامعة أم من خارجها من خلال البوابة الإلكترونية لموقع الجامعة، الذي من شأنه تعزيز وتحسين عملية التعليم والتعلم في أي وقت أو أي مكان بشكل مرن وسهل؛ وستقاس من خلال استجابة أفراد عينة الدراسة على أداة الدراسة التي أعدت لهذا الغرض.
- **مواقع التعلم الإلكتروني:** تعرف معايير الجودة الشاملة إجرائياً: بأنها مجموعة من العبارات المؤشرات التي تحديدها من قبل مؤسسات اعتماد جودة التعليم العالي في المملكة الأردنية الهاشمية، والتي تتعلق بأنظمة التعلم الإلكتروني وأهدافه وإدارته وتصميمه ومصادره المالية ومحتوى المقررات واستخدامه والتي تقررت بتسعة معايير، التي تحكم نظم التعلم الإلكتروني بما يتوافق مع متطلبات الجودة في التعليم العالي، وستقاس من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة عن أداة الدراسة التي أعدت لهذا الغرض.
- **ممثلي الجودة في الجامعات:** هم الأفراد المسؤولين عن متابعة تطبيق معايير الجودة الشاملة في الكليات الجامعية.

2- الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً- الإطار النظري/ التعليم الإلكتروني:

1- مفهوم التعليم الإلكتروني:

وهو "استخدام وتوظيف أساليب وتقنيات المعلومات والاتصال بهدف إيصال المعلومة، بوجود فاصل بين المعلم والطالب مكانياً أو زمنياً أو كلاهما بهدف تحسين تجربة التعلم للمتعلم وأداءه (Kattoua and Al-Lozi and Alrowwad, 2016, 756)."

كما عرفه الشهري وعبيد (11، 2015) بأنه " هي عبارة عن المنصة التي تتيح عرض المحتويات التعليمية بطرق إلكترونية وتسمح بإدارتها بدءاً في المقرر نفسه ومروراً ببعض المحتويات التفاعلية وتقييم الطلبة." وعرف التعليم الإلكتروني أيضاً بأنه " إحدى أشكال بيئات التعليم التي تتجاوز الحدود المكانية والزمانية لتقديم الخدمات التعليمية، وتعتمد هذه البيئة بشكل أساسي على شبكات الإنترنت " (حمدي، 21، 2016).

2- أهمية التعليم الإلكتروني:

منذ نشأة التعليم الإلكتروني وآلياته التي تتصل بالثورة المعلوماتية والإنترنت تم إدخال هذه التقنية في التعليم لحل مشاكل التعليم التقليدي، وذلك باستخدام بيئة التعليم الإلكترونية من خلال إمكانيات تقنية المعلومات والاتصال التي تعمل على بناء العمليات التعليمية المختلفة وإدارتها، ملائمة بيئات التعليم الإلكترونية وتقويمها، فيتم استخدام أدوات وحزم برمجية تم تطويرها خصيصاً مثل أنظمة التعليم الإلكتروني (point Shair, Moodle, Board Black (قرواني 2011). بالإضافة إلى تحويل مهمة المعلم إلى موجه يقوم بتسهيل التعلم وإيجاد صف دراسي خال من الجدران والاستعاضة عنه بصف افتراضي (classes Virtual) وبالتالي تأتي أهمية التعليم الإلكتروني بتوفير ثقافة جديدة تركز على المعرفة ونظرية التعليم البنائي، وتتيح التعليم لشريحة كبيرة من المجتمع في أي وقت وأي مكان، وتعمل كذلك على تنمية عملية التفكير وإثرائها، بالإضافة إلى أنها تسهم في خفض التكاليف التعليمية وتعزز استقلالية المتعلمين وتؤكد على أسلوب التعليم الذاتي (السفياي، 2008). وأضاف الشمري (2007) أن أهمية التعليم الإلكتروني تكمن في تعزيز الاتصال بين الطلبة فيما بينهم وبين الطلبة والمعلمين، وسهولة الوصول إلى المعلومات والموارد التعليمية وكذلك تلائم أساليب التعليم الحديثة، التي تحث على التعليم الذاتي وتوفر المناهج بصورة تفاعلية وسهولة وتعدد طرق تقييم بالحصول على المعلومات بسهولة وسرعة علاوة على مراعاة الفروق الفردية بين الطلاب وسهولة إنشاء المحتوى التعليمي والأنشطة. وكما يرى محمود (2012) بأن التعليم الإلكتروني يجعل عملية التعلم أكثر سهولة، بمعنى يقلل من صعوبات الاتصال اللغوي بين المتعلم والمعلم، ويحقق التفاعل والتعاون بين المتعلمين من خلال تبادل الخبرات والمشاركة في المعرفة، بينما يرى سالم (2004) أن ما يميز التعليم الإلكتروني هو إتاحة الفرصة للمتعلم التحكم في تعلمه من خلال التفاعل مع بيئات التعلم الرقمية، فهو يسهم في تنمية التفكير وإتاحة الفرصة للمتعلمين بالاعتماد على أنفسهم. ويسهم في تنمية التفكير والقدرات الإبداعية للمتعلم، ويزيد من نشاط الطلبة في تعلم المادة التعليمية لأنه يعتمد على طريقة حل المشكلات، إذ يقدم المحتوى التعليمي بطرق متنوعة من مقاطع فيديو ورسومات، وكتب إلكترونية وغيرها، ويسهل حرية التواصل مع المعلم في أي وقت عن طريق وسائل مختلفة مثل البريد الإلكتروني (شحاته، 2009) ويرى الباحث أن هذه السمات، والمزايا التي يتصف بها التعليم الإلكتروني تتفق مع التعليم التقليدي في الهدف من خلال عملية التعليم ويختلف معه في الطريقة المتبعة لتحقيق ذلك الهدف، ويتمثل هدف النوعين من التعليم في الحصول على مخرجات تتميز بالمعرفة المتقدمة وقادرة على مواكبة متطلبات العصر رغم أن للتعليم الإلكتروني مزايا إلا أن له سلبيات تحد من فعاليته أو تعيق استخدامه

ومنها ما ذكره سالم (2004) يحتاج التعليم الإلكتروني إلى إنشاء بنية تحتية من أجهزة ومعامل وخطوط اتصال بالإنترنت، ويتطلب تدريب مكثف لأعضاء هيئة التدريس والطلبة على استخدام التقنيات الحديثة قبل بداية تنفيذ التعليم الإلكتروني، كما يحتاج إلى أعضاء هيئة تدريس ذوي تأهيل عالٍ للتعامل مع المستجدات التكنولوجية المستخدمة في هذا النوع من التعليم، وإلى متخصصين في إعداد وتصميم البرمجيات التعليمية، وكما يفتقر التعليم الإلكتروني إلى التواجد الإنساني والعلاقات الإنسانية بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة، والطلبة مع بعضهم البعض، وقد يكون التركيز الأكبر للتعليم الإلكتروني على الجانب المعرفي أكثر من الاهتمام بالجانب المهاري والجانب الوجداني، كما يركز التعليم الإلكتروني على كل الحواس بل على حاسي السمع والبصر فقط دون بقسة الحواس. وعدم وضوح الأنظمة والطرق والأساليب التي يتم فيها التعليم الإلكتروني بشكل واضح، وعدم البت في قضية الحوافز التشجيعية لبيئة التعليم الإلكتروني في الجامعات، إذ أن التركيز على التعليم الإلكتروني يضعف مهارات الكتابة والإملاء لدى الطلبة، وأن التعامل مع الأجهزة وطول الجلوس أمام الحاسب الآلي قد يكون له تأثيرات سلبية على صحة الطلبة (الموسى، 2008).

3- نظام إدارة التعليم الإلكتروني (LMS) في الجامعات الأردنية

يعد نظام مودل (Moodle) من أكثر أنظمة التعليم الإلكتروني انتشاراً، ويرجع ظهوره إلى عالم الحاسوب مارتن دوجيماس (Dougimas Martin) حيث قام بتطوير أول إصدار لنظام مودل عام (2002) ويدعم هذا النظام 70 لغة من ضمنها اللغة العربية. (Touati, 2016) وقد صمم هذا النظام باستخدام لغة خاصة ببرمجة تطبيقات وصفحات الإنترنت، كما ويدعم المعيار العالمي لتصميم المقررات الإلكترونية (SCORM). تستخدم الجامعات الأردنية المعنية بنظام إدارة التعليم الإلكتروني (Moodle) الذي يهدف إلى إدارة مقررات إلكترونية؛ حيث يشمل قائمة بالمساقات التي سجلها الطلبة، وقائمة بأسمائهم في كل مساق. ويقدم استراتيجية جديدة في تعلم الطلبة، ويوفر للمتعلمين فرصاً ليكونوا أكثر تحفيزاً ومشاركة في عملية التعلم. إضافة إلى أنه يسمح بتنفيذ الأنشطة التعليمية في وقت حقيقي متزامن مثل غرف الدردشة. (Tawalbeh, 2018) كما ويسمح هذا النظام بالتواصل مع المشاركين الآخرين، والمساهمة في إنشاء المحتوى التعليمي. ويمكن هذا النظام المدرسون من إدارة الاختبارات ورصد الدرجات، والتحقق من تقديم الطلبة للواجبات، وتتبع أداء المتعلم وإصدار التقارير. وهناك كثير من الخدمات التي يوفرها نظام (Moodle) في العملية التعليمية كالتقييم عن طريق توفير أساليب متنوعة لإعداد الاختبارات النهائية والقصيرة؛ مثل اختبارات الاختيار من متعدد، والمقالي، والصح والخطأ، والإجابة القصيرة، وتصحيحها إلكترونياً. كما يمكن تقديم الواجبات والمهمات من خلال تفعيل صندوق الواجبات، وتقييم ذلك بوقت معين للتسليم. ويمكن للمدرس استخدام خيار "إرسال الإخطارات" أو الإشعارات لتنبيه الطلبة بتاريخ استحقاق الواجبات المطلوبة. ويسمح بإنشاء الاستبانات؛ لجمع التعليقات حول رأي المتعلمين في موضوع معين. كما يمكن المدرسين والطلبة من التواصل والتفاعل والتعاون معاً بطريقة متزامنة أو بطريقة غير متزامنة. ويمكن هذا النظام المدرسين من إنشاء المحتوى التعليمي للمقرر وتحميله؛ حيث يوفر واجهة سهلة الاستخدام لتعلم المحتوى. فيمكن عرض المقرر وما يتضمنه من واجبات واختبارات، ووسائط متعددة، ومستندات، وملفات PDF مجدولاً حسب الأسابيع الدراسية للفصل الدراسي. ويمكن تزويد الطلبة بروابط ذات صلة بالواجبات المطلوبة أو مصادر تعلم معينة (العمرى، 2020).

ثانياً- الجودة الشاملة:

1- مفهوم الجودة الشاملة:

تعد الجودة الشاملة إحدى المفاهيم الإدارية الحديثة التي تعمل على تحسين وتطوير الأداء الإداري والمؤسسي بصورة مستمرة، لذلك أصبح من الضروري أن تقوم الإدارات بمراعاة تطبيق الجودة الشاملة في ممارساتها الإدارية خاصة مؤسسات التعليم، الذي شهد اهتماماً كبيراً في دول العالم وعلى كافة المستويات، لما له من أهمية من دور أساسي في تطور المجتمع والنهوض به لمواكبة حاجات الأفراد عن طريق إعداد القيادات للمستقبل (السوسري، 2013). والجودة في التعلم العالي هو مفهوم يتضمن أبعاد النظام التعليمي بكافة وظائفه وأنشطته بما يشمل المناهج الدراسية، والبرامج التعليمية والبحوث التعليمية والطلبة والمباني والمرافق وتوفير الخدمات للمجتمع المحلي والتعليم الذاتي، فاهتمت مؤسسات التعليم العالي بتبني مفاهيم الجودة الشاملة وتطبيقها لما لذلك من آثار إيجابية على التعليم، فهي تعمل على تحسين المنتج التعليمي والمخرجات التعليمية بشكل مستمر، بالإضافة إلى رفع كفاءة العاملين بها مما يتيح للخريجين الحصول على المعارف الأساسية التي تؤهلهم إلى التنافس في كافة المجالات العملية بفاعلية وكفاءة. وقد اعتمدت الجودة الشاملة على توفير ما تحتاجه مؤسسات التعليم العالي من أساليب وأدوات لتمكينها من تحقيق النتائج المنشودة (العضاضي، 2012). وعليه فإن الجودة تعد ضرورة ملحة وليست إضافة امتيازه تسعى لتحقيقها المؤسسات التعليمية والتي من خلالها تهدف المؤسسة التعليمية تحسين نوعية التعلم والارتقاء بمستوى أداؤها في عصر المعرفة وزمن المفكرين (العبيدي، 2009). وتعرف الجودة الشاملة في التعليم كما تعرفها بأنها مقياس يدل على مستوى نجاح الفرص التعليمية المقدمة من قبل المؤسسة التعليمية لطلبتها في مساعدتهم على اكتساب الدرجات العلمية المرغوب فيها من خلال توفير أساليب وتقنيات تدريس مناسبة وفعالة وأساليب التقييم وفرص تعليمية (صبري، 2009).

2- الجودة التعليمية:

هو "مفهوم متعدد الأبعاد يشمل أطراف العملية التعليمية وأنشطتها من مثل المناهج والبرامج والبحوث والمباني والمرافق وتوفير الخدمات وغيرها، والتي يركز عليها بجودة أداة المؤسسة وصحة إجراءاتها وتوافق مخرجاتها، مقارنة بالمعايير التي اعترف بها دولياً" (عبد المعطي، 2015، 10). معايير الجودة الشاملة: هو "مصطلح عالمي لعملية دائمة ومستمرة تهدف لتقييم ومراقبة وتأمين وإصلاح أو تطوير جودة برامج أنظمة التعليم العالي أو مؤسسات التعليم العالي (Vlachopoulos, 2016, 182).

وتعرف معايير الجودة الشاملة إجرائياً بأنها: مجموعة من العبارات والمؤشرات التي تم تحديدها من قبل مؤسسات اعتماد جودة التعليم العالي في المملكة الأردنية الهاشمية، والتي تتعلق بأنظمة التعلم الإلكتروني وأهدافه وإدارته وتصميمه ومصادره المالية ومحتوى المقررات واستخدامه والتي تقررت بتسعة معايير، التي تحكم نظم التعلم الإلكتروني بما يتوافق مع متطلبات الجودة في التعليم العالي، وستقاس من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة عن أداة الدراسة التي أعدت لهذا الغرض.

3- معايير الجودة الشاملة:

وقد حددت هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي الأردنية (2017) معايير الجودة في بيئات التعلم الإلكتروني ووضحتها كما يأتي:

1. المعيار الأول تناول كل من رؤية البرنامج ورسالته وأهدافه والتخطيط له، نظراً لأهمية توضيح رسالة البرنامج التعليمي وأهدافه الذي من خلاله يتحدد دوره كبرنامج متكامل مع البرامج التي تطرحها مؤسسات التعليم العالي، وتناولت التخطيط والفاعلية باعتبارهما الحجر الأساس لأي برنامج تعليمي يهدف لتحقيق أهدافه وتعتبر عملية التخطيط عملية مستمرة متجددة تقوم على نتائج التقييم.

2. المعيار الثاني تناول المصادر المالية للبرنامج الذي يتحدد في ضوئها قدرة المؤسسة المالية على تبني وتدعم وتطوير البرنامج التعليمي واستيفاء احتياجاته الأساسية.
3. المعيار الثالث وقد تناول تصميم البرنامج التعليمي الذي من خلاله تعكس المؤسسة قدرتها على الاحتفاظ باليات التي تواكب المستجدات التقنية والتعليمية.
4. المعيار الرابع والذي يؤكد على قدرة المؤسسة التعليمية على إدارة نظم التعليم الإلكتروني، ومدى فاعلية هذه النظم الإدارية، وجملة الخدمات المقدمة في برامج شؤون الطلبة.
5. أما المعيار الخامس فقد اختص في باقة الخدمات المقدمة للطلبة في ضوء تحقيق أهداف البرنامج وتلبية متطلبات الطلبة.
6. أما المعيار السادس فقد اختص بتوضيح أسس التي يجب أن تقوم عليها عمليات تصميم التدريس ومخرجاته.
7. وقد تناول المعيار السابع بنية التعليم الإلكتروني بما يتضمن البنية التحتية اللازم لتطبيق التعليم الإلكتروني من خدمات وأسس، التي من شأنها تسهيل تنفيذ تطبيق برامج التعليم الإلكتروني بما يتوافق مع أهدافه.
8. وتناول المعيار الثامن إتاحة الاستخدام وإدارة التعلم بما يتضمن توفير قنوات الاتصال الصحيحة للوصول للمحتوى وتوفير أداة للتعلم النشط.
9. المعيار التاسع تقييم خبرات التعلم الذي يبحث في نظم تطوير برامج التعلم بما يتوافق مع تحسين مخرجات التعلم من وجهة نظر مستخدميها.

ثانياً- الدراسات السابقة:

بالاعتماد على مراجعة الباحث للأدب النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، استرشد منها لوجود عدة دراسات سابقة ذات علاقة بموضوع دراسته عربية وأجنبية وقد رتبها الباحث من الأحدث للأقدم.

- أجرى Al-Fraihat والفريحات وآخرون (2020) دراسة هدفت إلى التعرف على العوامل التي تؤخذ في عين الاعتبار عند لتقييم نجاح نظام التعليم الإلكتروني ولمعرفة العوامل التي تؤثر في نجاحه وقد استخدمت الدراسة المنهج التجريبي. طور الباحثون نموذجاً شاملاً متعدد الأبعاد لتقييم نجاح التعليم الإلكتروني بناءً على مراجعة مكثفة للأدبيات وتحليل لأربعة مناهج لتقييم نجاح التعليم الإلكتروني وهي نموذج نجاح أنظمة معلومات ديلون وماكلين، نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) ونماذج رضا المستخدم ونماذج جودة التعليم الإلكتروني. اشتملت أداة الدراسة على جوانب الجودة، والعوامل الاجتماعية، والقبول، والفائدة، والرضا، وفوائد استخدام أنظمة التعليم الإلكتروني. تم فحص سبعة أنواع من عوامل الجودة تجريبياً، وهي جودة النظام الفني، وجودة المعلومات، وجودة الخدمة، وجودة النظام التعليمي، وجودة نظام الدعم، وجودة المتعلم، وجودة المعلم حيث تساهم كل هذه العوامل في تحديد عوامل نجاح التعليم الإلكتروني. وكما درس البحث العلاقة بين جودة المتعلم وجودة المعلم وجودة النظام التعليمي وجودة نظام الدعم وبين استخدام النظام والفائدة المتصورة. وكشفت الدراسة أن وجود ميزات الاتصال والتفاعل ومواد التقييم والتقييم وتنوع أساليب التعلم يؤثر بشكل إيجابي على استخدام نظام التعليم الإلكتروني ويساعد الطلاب على الانخراط بشكل أكبر في تعلمهم. كشفت الدراسة أن جودة المدرس لها تأثير كبير على تصورات الرضا وفائدة النظام. تشير نتائج هذه الدراسة إلى زيادة الوعي بين الطلاب حول فائدة وفوائد نظام التعليم الإلكتروني لزيادة قابليته للاستخدام وشعبيته. تشير نتائجنا إلى أن

القضايا الداعمة في نظام التعليم الإلكتروني لها تأثير هام وإيجابي على كل ما يلي: استخدام النظام، والفائدة المتصورة، والرضا الملحوظ لنظام التعلم الإلكتروني. بالنظر إلى الموارد والمعلومات المتنوعة المتاحة على الإنترنت، تشير هذه النتائج إلى أن أعضاء هيئة التدريس والإداريين يجب أن يقدموا معلومات كافية للطلاب فيما يتعلق بقواعد ولوائح الانتحال عند تقديم المهام. وأشارت نتائج هذه الدراسة إلى ضرورة تركيز الجامعات على تزويد الطلاب بمعلومات كافية وموجزة وواضحة، ومنظمة بالإضافة إلى تحديث المحتوى بانتظام

وهدفت دراسة الشريف (2020) إلى قياس واقع اتجاهات طلبة الجامعة نحو توظيف المنصات الرقمية في التعليم؛ وقد اتبع البحث المنهج الوصفي، واستخدم أداء للبحث وهي: مقياس الاتجاهات نحو توظيف المنصات الرقمية في التعليم، وقد بلغ عدد أفراد عينة البحث (120) من طلبة كلية التربية - في جامعة طيبة بالمدينة المنورة، وقد توصل البحث الحالي إلى عدة نتائج من أهمها: وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأثر الجنس، لصالح الذكور، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأثر مقر الدراسة، وكذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأثر التفاعل بين الجنس ومقر الدراسة عند استجابة أفراد عينة البحث على المحور الأول من مقياس الاتجاهات للبحث الحالي والمرتبط باستخدام تقنية المنصات الرقمية في التعليم الجامعي، كما توصلت نتائج البحث كذلك إلى وجود فروق دالة وأخرى غير دالة إحصائياً بالنسبة للمحاور الأربعة الأخرى في مقياس الاتجاهات للبحث الحالي، عند اعتبار متغيري الجنس ومقر الدراسة والتفاعل بينهما.

وأجرى حسين زاده واخرون Hosseinzadeh (2019) دراسة هدفت إلى تحديد العوامل المؤثرة بالجودة في التعليم الإلكتروني في التعليم العالي، واستخدمت الدراسة نهج المقارنة من خلال مراجعة الدراسات السابقة واستخدم جدول تحليل الحالة وأظهرت النتائج تسعة عوامل رئيسية تؤثر بجودة التعليم الإلكتروني وهي الخدمات الإدارية ومالية، دعم طلابي، إنتاج المحتوى الإلكتروني، دعم الأستاذ، الدعم التنظيمي، الدعم التعليمي القائم على البحث، البحث، التقييم والتقييم، وتكنولوجيا المعلومات والإدارة. وفي دراسة أجراها Syed, Suhail and Al Reyaysa (2020) بعنوان "أبعاد ضمان الجودة لمؤسسات التعليم الإلكتروني في دول الخليج". هدفت الدراسة إلى استكشاف أبعاد ضمان الجودة في التعلم الإلكتروني واختبار الخصائص السيكومترية للأبعاد الأساسية. استخدم الباحثون المنهج النوعي من خلال تطبيق المنهجين الاستقرائي والاستنتاجي ثم استخدموا المنهج الكمي عن طريق جمع البيانات من العينة التي اشتملت على (275) من كبار الأكاديميين والباحثين والإداريين المرتبطين بمؤسسات التعليم الإلكتروني في الكويت والإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية. وأظهرت النتائج أن ضمان جودة التعليم الإلكتروني يعتمد على أبعاد متعددة مثل الاعتماد الأكاديمي والتقييم والمساءلة

وأجرى العجومي (2019) دراسة هدفت إلى الكشف عن واقع استخدام طلبة جامعة الأقصى بغزة لتطبيقات الأجهزة الذكية في التعلم، كما سعت الدراسة إلى معرفة أثر كل من متغيرات: (الكلية/ المستوى الدراسي/ النوع الاجتماعي/ معدل الاستخدام) على ذلك. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي لتحقيق أهداف الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (385) طالب وطالبة من طلبة جامعة الأقصى موزعين على خمس كليات، وقد اختبروا عشوائياً، وصمم الباحث استبانة كأداة للدراسة لجمع المعلومات، وتكونت من (50) فقرة موزعة على ثلاثة محاور، وتم تطبيقها في الفصل الدراسي الأول من العام 2017 - 2018. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن جميع محاور أداة الدراسة جاءت بدرجة متوسطة، فجاء محور استخدام تطبيقات الأجهزة الذكية في التعلم بدرجة متوسطة، بمتوسط حسابي بلغ (2.093)، كما بينت نتائج الدراسة أن محور أهمية استخدام تطبيقات الأجهزة الذكية في التعلم جاء كذلك بدرجة متوسطة، بمتوسط حسابي بلغ (2.215)، كما جاءت معيقات

- استخدام تطبيقات الأجهزة الذكية في التعلم بدرجة متوسطة، بمتوسط حسابي بلغ (2.051)، وكذلك أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية عند المستوى ($\alpha = 0.05$) في جميع متغيرات الدراسة.
- وهدفت دراسة عبد الفتاح (2019) إلى معرفة درجة استخدام طلبة الجامعات الأردنية الخاصة للهواتف الذكية في التعليم في ضوء معايير الجودة، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن درجة استخدام طلبة الجامعات الأردنية الخاصة للهواتف الذكية في التعليم جاءت بدرجة مرتفعة في حين جاءت درجة توافر معايير الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة بدرجة متوسطة، وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة ($\alpha \leq 0.05$) في استخدام طلبة الجامعات الأردنية الخاصة للهواتف الذكية في التعليم تعزى لمتغير المؤهل العلمي) بكالوريوس، ماجستير) وكانت الفروقات لصالح طلبة الماجستير، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استخدام طلبة الجامعات الأردنية الخاصة للهواتف الذكية في التعليم تعزى لمتغير الجنس.
- وأجرى عفيفي والعمري وزيدان (2016) دراسة هدفت لتطوير معايير جودة التصميم التعليمي لمقررات التعلم الإلكتروني، من خلال الكشف عن مجالات جودة التصميم التعليمي لمقررات التعليم الإلكتروني، والتي تتعلق بمعايير أساليب تقويم جودة مقررات التعليم الإلكتروني بجامعة الدمام، أظهرت نتائج الدراسة تسع مجالات لجودة التصميم التعليمي لمقررات التعليم الإلكتروني وتضمنت قائمة المعايير عشرة معايير عامة وعشرون معياراً فرعياً والتي يتم اختبارها والاستدلال بها من خلال (170) مؤشر لتحقيق هذه المعايير، وقد تم تصميم استبانة بمقياس تدريجي لتقييم جودة التصميم التعليمي لمقررات التعليم الإلكتروني بجامعة الدمام.
- وفي دراسة رسولي ورهبانيا وعطا ارن (Rasouli and Rahbania and Attaran, 2016) هدفت للكشف عن جاهزية طلبة المرحلة الجامعية العليا لتطبيق واستخدام أنظمة التعليم الإلكتروني، والأخذ بعين الاعتبار علاقتها بمتغيرات ثانوية مثل (الدرجة العلمية والتخصص والجنس للطلبة)، من خلال أداة الاستبانة كأداة للدراسة، وتمثلت عينة الدراسة بثلاث جامعات إيرانية حكومية وشملت (347) طالب وطالبة، وتوصلت الدراسة الى وجود علاقة بين جاهزية طلبة المرحلة الجامعية بمتغير المرحلة الجامعية نحو تطبيق التعليم الإلكتروني في حين أنها أظهرت عدم وجود علاقة بين جنس الطلبة والتخصص بجاهزية الطلبة لتطبيق التعليم الإلكتروني، وأيضاً أشارت الدراسة بأن مستوى جاهزية الطلبة في هذه الجامعات يقدر بدرجة متوسطة.
- وأجرى أشرف ورهمان (Ashraf and Rehman, 2016) دراسة في أوروبا هدفت للكشف عن واقع التعليم الإلكتروني في المراحل الثانوية والمراحل التعليم العالي، والتي من خلالها كان التركيز على دراسة الجوانب التالية (التكيف، والأدوات، والتحديات، وتحليل النتائج بعد تطبيق التعليم الإلكتروني، والبيئة) حيث اعتمدت الدراسة على مراجعة الدراسات السابقة الواردة والمنشورة خلال السنوات الست الماضية، ومراجعة النتائج التي خرجت بها الدراسات وتحليل الاسس والمناهج البحثية التي استخدمت في الدراسات البحثية السابقة، وخرجت الدراسة بأن معظم الدراسات تناولت التحديات التي تواجه استخدام التعليم الإلكتروني في كلا المرحلتين التعليميتين باعتبار أن التعليم الإلكتروني من أعلى مراحل التعلم وتم تغطية هذا المحور بشكل واسع وكبير، واهتمت الدراسات أيضاً بمعدل اعتماد التعليم الإلكتروني ومخاطر استخدامه، وناقشت أيضاً مجموعة الحلول المقترحة المتعلقة بهذه الجوانب، وبيّنت الدراسات فاعلية التعلم من خلال أنظمة التعليم الإلكتروني.
- أما في دراسة (Vlachopoulos, 2016) التي أجريت في جامعة قبرص الدولية فقد هدف من خلالها لتصميم معايير جودة شاملة للتعليم الإلكتروني بالتركيز على جوانب تصميم برنامج التعليم الإلكتروني، واعتبرت هذه الدراسة كجزء من مشروع وضع معايير الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي في التعليم الإلكتروني الممول

من قبل جائزة الجامعات الدولية، قامت الدراسة على توظيف كل ما هو متاح من دراسات وأبحاث تحليلية سابقة سواء أكانت شاملة أو ثانوية للجوانب التي تتعلق بمعايير الجودة الشاملة للتعليم الإلكتروني، وتمثلت باستعراض نوعي لأهم المفردات والمفاهيم والنهج المتعلقة بجودة التعليم الإلكتروني. خرجت الدراسة بوضع خريطة مرجعية من شأنها توضيح الرؤى وتوجيه الجهود البحثية في المستقبل التي من الممكن الاستناد إليها في تحليل متطلبات الجودة الشاملة ومدى تطبيقها في أنظمة التعلم الإلكتروني.

- وأخيراً قدم العمري (2015) دراسة هدفت للكشف عن الأسباب المفسرة لامتناع أعضاء هيئة التدريس لاستخدام واستغلال منظومة التعليم الإلكتروني، ومن خلال الكشف عنها يمكن وضع جملة من الحلول والمقترحات أو التدابير والإجراءات بما يتناسب مع مخرجات الدراسة لتحسين وزيادة توجه أعضاء هيئة التدريس نحو التعلم الإلكتروني، واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، ووزعت الاستبانة على عينة مكونة من (200) عضو هيئة تدريس في كليات جامعة اليرموك للفصل الدراسي الأول، خرجت الدراسة بوجود عدة معيقات تحول دون استخدام أعضاء هيئة التدريس لمنظومة التعليم الإلكتروني والتي تضمنت فقرة البنية التحتية التي تدعم استخدام المنظومة الإلكترونية، ونقص المهارات باستخدام المنظومة لدى الطلبة، بالإضافة لثقل العبء التدريسي الذي يتولاه عضو هيئة التدريس في كليات جامعة اليرموك.

التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة لاحظ الباحث أن هذه الدراسات قد تناولت بعض محاور الدراسة الحالية، قام الباحث بالرجوع لتلك الدراسات لإثراء الإطار النظري وفي التعقيب عن النتائج التي كشفت عنها الدراسة. نجد أن بعض الدراسات السابقة تناولت واقع استخدام طلبة الجامعات للتعليم الإلكتروني العجومي (2019) و (Ashraf and Rehman, 2016).

بعض الدراسات تناولت العوامل المؤثرة في الجودة الشاملة ومعايير الجودة للتعليم الإلكتروني (Vlachopoulos, 2016) (Hosseinzadeh et al, 2019) و (Syed, Suhail and Al Reyaysa, 2020). أما الدراسات الأخرى بحثت في أبعاد ضمان الجودة لمؤسسات التعليم الإلكتروني، في بحثت الدراسة الحالية في درجة استخدام طلبة الجامعات الأردنية لمواقع التعليم الإلكتروني وعلاقتها بمعايير الجودة الشاملة من وجهة نظر ممثلي الجودة فيها، التقت هذه الدراسة مع دراسة العجومي (2019) في أن درجة استخدام الطلبة للتعليم الإلكتروني كانت متوسطة، وكذلك مع دراسة فريجات بالنسبة للجودة الشاملة والعوامل المؤثرة فيها. كما اختلفت مع دراسة بشائر عبد الفتاح (2019) من حيث أن درجة استخدام طلبة الجامعات للتعليم الإلكتروني جاءت مرتفعة. في حين تميزت هذه الدراسة عن باقي الدراسات من خلال عمل علاقة ارتباطية إيجابية بين درجة استخدام طلبة الجامعات الأردنية لمواقع التعليم الإلكتروني ومعايير الجودة الشاملة من وجهة نظر ممثلي الجودة.

3- منهج الدراسة وإجراءاتها.

منهج الدراسة:

اتخذت الدراسة الحالية من المنهج الوصفي المسحي منهجاً رئيساً لتقوم عليه، حيث أن المنهج الوصفي المسحي يوصف الظاهرة كما هي على الواقع من خلال تصويرها وتمثيلها بأرقام وإحصائيات كمياً أو نوعياً، وتعد الدراسة دراسة ارتباطية حيث تقوم بدراسة وجود علاقات ارتباطية بين المتغيرات الرئيسية والثانوية المرتبطة والموضحة في مشكلة الدراسة.

مجتمع الدراسة وعينتها:

تألف مجتمع الدراسة من جميع ممثلي الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية في إقليم الوسط التي تشمل (16) جامعة حكومية وخاصة، وقد أختار الباحث جميع مجتمع الدراسة ليكون عينة لها، وعليه فإن عدد أفراد عينة الدراسة بلغ (177) فرداً من ممثلي الجودة الشاملة في الجامعات والموزعين على كلياتها، وذلك بالاعتماد على المعلومات التي وفرتها وزارة التعليم العالي (2017-2018) استجابةً لطلب تم تقديمه من قبل الباحث للوزارة، كما هو موضح بالجدول:

جدول (1): توزيع أفراد عينة الدراسة على الجامعات

م	اسم الجامعة	العدد	م	اسم الجامعة	العدد
1	الجامعة الأردنية	22	9	جامعة الشرق الأوسط	13
2	جامعة العلوم التطبيقية الخاصة	9	10	جامعة عمان العربية	7
3	الجامعة الألمانية الأردنية	7	11	جامعة الزرقاء	15
4	جامعة الأسراء	5	12	الجامعة الهاشمية	13
5	جامعة الأميرة سمية للتكنولوجيا	13	13	جامعة البلقاء التطبيقية	37
6	جامعة البتراء	6	14	جامعة عمان الأهلية	6
7	جامعة الزيتونة الأردنية	12	15	الجامعة الأمريكية	3
8	جامعة العلوم الإسلامية العالمية	5	16	الجامعة العربية المفتوحة	4
المجموع الكلي: 177 من ممثلي الجودة					

أداتاً الدراسة:

أ- أداة الدراسة الأولى "درجة استخدام طلبة الجامعات الأردنية لمواقع التعليم الإلكتروني" هدفت الاستبانة الوقوف على درجة استخدام طلبة هذه الجامعات لمواقع التعليم الإلكتروني من وجهة نظر ممثلي الجودة فيها، ولإعداد الاستبانة تم الاستعانة بالأدب النظري والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة للتعليم الإلكتروني كدراسة حسام (2011)، ودراسة الحوامدة (2011) ودراسة أحمد (2012)، ودراسة أشرف ورهمان (Ashraf, Rehman, 2016). وتألفت الاستبانة بالصيغة الأولية لها من (35) فقرة موزعة على أداتين وفق ما يأتي: الأداة الأولى تناولت درجة استخدام الطلبة لمواقع التعليم الإلكتروني.

ب- أداة الدراسة الثانية "معايير الجودة الشاملة لمواقع التعليم الإلكتروني في الجامعات الأردنية". هدفت الاستبانة الوقوف على معايير الجودة الشاملة لمواقع التعليم الإلكتروني في الجامعات الأردنية من وجهة نظر ممثلي الجودة فيها، وذلك بالاستعانة بالأدب النظري والدراسات السابقة كدراسة محمد (2015)، ودراسة سليم (2015)، ودراسة العمري وزيدان (2016)، ودراسة (Vlachopoulos, 2016). واحتوت الأداة في صورتها الأولية على (110) فقرة، وزعت على (9) مجالات تتعلق بمعايير الجودة الشاملة الخاصة بمواقع التعليم الإلكتروني هدف الدراسة.

صدق أداتي الدراسة:

للتحقق من صدق أداتي الدراسة، تم عرض الأداتين بصورتها الأولية على عشرة محكمين من ذوي الخبرة والاختصاص من أساتذة الجامعات الأردنية في الإدارة التربوية وأصول التربية وتكنولوجيا التعليم للدراسة، وذلك في

سبيل تحكيم الأداتين بما يناسب هدف الدراسة للوقوف على درجة استخدام الطلبة لمواقع التعليم الإلكتروني في الجامعات من وجهة نظر ممثلي الجودة فيها، وفي ضوء آراء وملاحظات وتوصيات لجنة التحكيم التي دونها المحكمين تم التعديل الأداتين لتصبح كالتالي:

1. استبانة درجة استخدام طلبة الجامعات الأردنية للتعليم الإلكتروني تكونت من (15) فقرة.
2. استبانة معايير الجودة الشاملة لمواقع التعلم الإلكتروني في الجامعات الأردنية تضم (7) مجالات وتحتوي على (50) فقرة، مجال الأول: رؤية البرنامج ورسالته وأهدافه والتخطيط له يحتوي (8) فقرات وتدور حول التخطيط والفاعلية باعتبارهما الحجر الأساس لأي برنامج تعليمي يهدف لتحقيق أهدافه وتعتبر عملية التخطيط عملية مستمرة متجددة تقوم على نتائج التقييم، والمجال الثاني: تصميم البرنامج ويحتوي على (7) فقرات والذي يعنى بتحديد المواصفات التعليمية الكاملة للبرمجية التعليمية، وأحداث التعليم من خلالها وتحديد مصادره بهدف تحقيق تعليم كفاء وفعال، والمجال الثالث: إدارة أنظمة وبرامج التعليم الإلكتروني يحتوي على (8) فقرات وتدور حول ادارة البرامج التربوية والدراسية من حيث تجديد المتطلبات بشكل جيد وتوفير العدد الكافي الذي يحتاج اليه البرامج التعليمية وتزويد الطلبة بالبرامج الذي يحتاجونها بشكل كبير، والمجال الرابع: الخدمات الطلابية يحتوي على (8) فقرات والتي تهدف لتسهيل جميع مصادر المعلومات التي يحتاجها الطلبة، والمجال الخامس: تصميم وتطوير المساق والتقييم يحتوي على (8) فقرات ويدور حول الربط بين الافكار والمبادئ النظرية بما يتناسب مع كل مساق تعليمي وتنظيم محتواه ومواكبة كل شيء جديد يخدم العملية التعليمية، والمجال السادس: بنية التعليم الإلكتروني يحتوي على (5) فقرات والتي يقوم على توفير البنية الاساسية في عملية التعليم الإلكتروني كالإنترنت والبرامج المناسبة وايجاد الحلول عند حدوث اعطال، والمجال السابع: تقييم خبرات التعليم يحتوي على (6) فقرات من خلال توفير الأطر العامة لإجراءات التقييم والتي تتصف بالشمولية والثبات.

ثبات أداتي الدراسة:

أولاً- ثبات استبانة استخدام الطلبة لمواقع التعليم الإلكتروني:

وللتحقق من ثبات أداة الدراسة، تم استخدام الثبات بطريقة الإعادة، حيث قام الباحث بتوزيع أداة الدراسة على عينة من خارج عينة الدراسة من ممثلي الجودة بالجامعات في الأردن" بلغت (20) فرداً، وجرى إعادة توزيعها على نفس العينة لمرّة ثانية بعد فترة زمنية قدرّت بأسبوعين، حيث تم توظيف الأسلوب الإحصائي المناسب باستخدام تطبيق الاختبار وإعادته retest-test ومعامل ارتباط بيرسون Person Correlation لحساب معامل الارتباط بين الاستجابات في كلا المرتين، وبلغت قيمته 0.86، كما تم حساب الاتساق الداخلي بدلالة معادلة كرو نباخ الفا وبلغت قيمته 0.90، وتعد هذه القيم مناسبة لأغراض الدراسة الحالية.

ثانياً- استبانة معايير الجودة الشاملة لمواقع التعليم الإلكتروني:

وللتحقق من ثبات استبانة درجة استخدام الطلبة لمواقع التعليم الإلكتروني، تم استخدام الثبات بطريقة الإعادة، حيث قام الباحث بتوزيع أداة الدراسة على عينة من خارج عينة الدراسة من ممثلي الجودة بالجامعات في الأردن" بلغت (20) فرداً، وجرى إعادة توزيعها على نفس العينة لمرّة ثانية بعد فترة زمنية قدرّت بأسبوعين، حيث تم توظيف الأسلوب الإحصائي المناسب باستخدام تطبيق الاختبار وإعادته retest-test ومعامل ارتباط بيرسون Person Correlation لحساب معامل الارتباط بين التقديرات في كلا المرتين، حيث يشير معامل ارتباط بيرسون مدى اتساق

فقرات الاستبانة مع المحور الرئيس التي تندرج منه، كما حساب الاتساق الداخلي بدلالة معادلة كرو نباخ الفا، كما يتوضح في الجدول (2):

جدول (2): معاملات الاتساق الداخلي لاستبانة معايير الجودة الشاملة لمواقع التعليم الإلكتروني

م	المجال	الثبات بطريقة الاعادة	الاتساق الداخلي
1	رؤية البرنامج ورسالته وأهدافه والتخطيط له	0.83	0.88
2	تصميم البرامج	0.89	0.89
3	إدارة أنظمة وبرامج التعلم الإلكتروني	0.79	0.88
4	الخدمات الطلابية	0.78	0.88
5	تصميم وتطوير المساق والتقييم	0.84	0.83
6	بنية التعلم الإلكتروني	0.82	0.81
7	تقييم خبرات التعلم	0.79	0.86
	الدرجة الكلية	0.85	

يلاحظ من الجدول أن معامل ارتباط بيرسون للدرجة الكلية قد بلغ 0.85، وتراوحت قيمته للمجالات ما بين 0.78 و 0.84، أما قيم الاتساق الداخلي كرو نباخ الفا فقد تراوحت ما بين 0.89 و 0.80، وجميع قيم الثبات هذه تعد مقبولة لأغراض الدراسة الحالية.

المعيار المستخدم للحكم على استجابة عينة الدراسة:

تحديد المستويات للأداة: للتعرف درجة استخدام طلبة الجامعات لمواقع التعليم الإلكتروني، تم إعطاء كل فقرة من الفقرات الخاصة بالاستبانة وزن متدرج حسب مقياس ليكرت الخماسي وكان على النحو الآتي: أوافق بدرجة كبيرة جداً، أوافق بدرجة كبيرة، أوافق بدرجة متوسطة، أوافق بدرجة قليلة، أوافق بدرجة قليلة جداً، وقد أخذ البديل أوافق بدرجة كبيرة جداً (5) درجات، والبديل أوافق بدرجة كبيرة (4) درجات، والبديل أوافق بدرجة متوسطة (3) درجات، والبديل أوافق بدرجة قليلة (2) درجة، والبديل أوافق بدرجة قليلة جداً (1) درجة، وتم تحديد درجة استخدام الطلبة لمواقع التعليم الإلكتروني، ولتحقق من معايير الجودة الشاملة لهذه المواقع أيضاً، واستخدم الباحث المعادلة الآتية في تحديد هذا الاستخدام: (القيمة الأعلى للبديل - القيمة الأدنى للبديل) / عدد المستويات .

$$0.8 = \frac{5-1}{4} = 1.25$$

(من 1 - 1.80) درجة منخفضة جداً، (من 1.81 - 2.60) درجة منخفضة، (من 2.61 - 3.40) درجة متوسطة، (من 3.41 - 4.20) درجة مرتفعة، (من 4.21 - 5.00) درجة مرتفعة جداً.

المعالجة الإحصائية :

تم تحليل نتائج الاستبانة باستخدام أدوات التحليل الإحصائي المناسبة كالآتي:
للإجابة على السؤالين (الأول والثاني) تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري.
للإجابة على السؤال الثالث تم استخدام معامل ارتباط بيرسون.

4- عرض نتائج الدراسة ومناقشتها.

- النتائج المتعلقة بالإجابة عن سؤال الدراسة الأول: "ما درجة استخدام طلبة الجامعات الأردنية لمواقع التعليم الإلكتروني من وجهة نظر ممثلي الجودة فيها؟" وللإجابة عن هذا السؤال تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لدرجة استخدام طلبة الجامعات الأردنية لمواقع التعليم الإلكتروني من وجهة نظر ممثلي الجامعات فيها، يبين ذلك جدول (3). جدول (3). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة "لدرجة استخدام الطلبة لمواقع التعليم الإلكتروني في الجامعات الأردنية من وجهة نظر ممثلي الجودة فيها

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
15	معرفة عن نتائجهم الأكاديمية.	4.14	1.04	1	مرتفعة
8	لاستخدام نظام تسجيل المساقات.	4.00	1.02	2	مرتفعة
11	للحصول على الخطة الدراسية.	3.81	1.01	3	مرتفعة
9	لاستخدام نظام الامتحانات الإلكترونية.	3.77	1.01	4	مرتفعة
6	لمعرفة مستوياتهم الأكاديمية.	3.73	0.99	5	مرتفعة
4	لتسليم الواجبات.	3.69	1.06	6	مرتفعة
5	للحصول على الاجابات النموذجية.	3.63	0.97	7	مرتفعة
1	للتعلم الذاتي.	3.53	1.16	8	مرتفعة
2	للتواصل مع بعضهم بعضا."	3.49	1.22	9	مرتفعة
7	إنجاز المشاريع باستخدام التطبيقات المتاحة.	3.39	1.08	10	متوسطة
12	لأدراج ملفات (صوتية، صور، مجلدات).	3.33	1.18	11	متوسطة
10	لتحضير المحاضرات بتحميلها على الموقع.	3.28	1.07	12	متوسطة
14	لتقديم الملاحظات حول المادة.	3.18	1.06	13	متوسطة
3	لمناقشة شؤونهم الأكاديمية.	3.00	1.05	14	متوسطة
13	للمشاركة في المناقشات.	2.99	1.16	15	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.53	0.55		متوسطة

يلاحظ من الجدول (3) أن درجة استخدام طلبة الجامعات الأردنية لمواقع التعليم الإلكتروني من وجهة نظر ممثلي الجودة فيها كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.53) بانحراف معياري (0.55) وبدرجة متوسطة، وجاءت الفقرات في الدرجتين المرتفعة والمتوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (4.14) و(2.99)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (15) والتي نصت "معرفة نتائجهم الأكاديمية" بمتوسط حسابي (4.14) وانحراف معياري (1.04) وبدرجة مرتفعة، أما في الرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (8) والتي تنص على "لاستخدام نظام تسجيل المساقات" بمتوسط حسابي بلغ (4.00) وانحراف معياري (1.02) وبدرجة مرتفعة، وفي الرتبة قبل الأخيرة جاءت الفقرة رقم (3) والتي تنص على "لمناقشة شؤونهم الأكاديمية" بمتوسط حسابي يبلغ (3.00) وانحراف معياري (1.05) وبدرجة متوسطة، وفي الرتبة الأخيرة جاءت الفقرة (13) والتي نصت "للمشاركة في المناقشات" بمتوسط حسابي (2.99) وانحراف معياري (1.16) وبدرجة متوسطة.

- النتائج المتعلقة بالإجابة عن سؤال الدراسة الثاني: "ما درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة لمواقع التعليم الإلكتروني في الجامعات الأردنية من وجهة نظر ممثلي الجودة فيها؟"

وللإجابة عن السؤال تمّ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعياريّة والرتبة لدرجة تطبيق معايير الجودة الشاملة لمواقع التعليم الإلكتروني في الجامعات الأردنية من وجهة نظر ممثلي الجودة في الجامعات. يبيّن ذلك جدول (4).

جدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعياريّة والرتبة لدرجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في مواقع التعلم الإلكتروني من وجهة نظر ممثلي الجودة

م	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
4	الخدمات الطلابية	3.78	0.62	1	مرتفعة
3	إدارة أنظمة وبرامج التعليم الإلكتروني	3.77	0.71	2	مرتفعة
6	بنية التعليم الإلكتروني	3.74	0.81	3	مرتفعة
7	تقييم خبرات التعليم	3.71	0.74	4	مرتفعة
1	رؤية البرنامج ورسائله وأهدافه والتخطيط له	3.69	0.57	5	مرتفعة
2	تصميم البرامج	3.64	0.58	6	مرتفعة
5	تصميم وتطوير المساق والتقييم	3.63	0.69	7	مرتفعة
	الدرجة الكلية	3.71	0.52	مرتفعة	

يلاحظ من الجدول أعلاه أن درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في مواقع التعليم الإلكتروني في الجامعات الأردنية من وجهة نظر ممثلي الجودة فيها كانت مرتفعة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.71) بانحراف معياري (0.52)، وجاءت الأبعاد ما بين الدرجتين المرتفعة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية للمجالات ما بين (3.78) و(3.63)، وجاء في الرتبة الأولى مجال "الخدمات الطلابية" بمتوسط حسابي (3.78) وانحراف معياري (0.62)، وبدرجة مرتفعة، وفي الرتبة الأخيرة جاء مجال "تصميم وتطوير المساق والتقييم" بمتوسط حسابي (3.63) وانحراف معياري (0.69) وبدرجة مرتفعة.

• النتائج المتعلقة بالإجابة على السؤال الثالث: "هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين درجة استخدام طلبة الجامعات الأردنية لمواقع التعليم الإلكتروني ومعايير الجودة الشاملة من وجهة نظر ممثلي الجودة فيها؟"

وللإجابة عن هذا السؤال تم حساب معاملات الارتباط بين درجة استخدام الطلبة لمواقع التعليم الإلكتروني ومعايير الجودة الشاملة من وجهة نظر ممثلي الجودة فيها، وبين ذلك جدول (5).

جدول (5): معاملات الارتباط بين درجة استخدام الطلبة لمواقع التعليم الإلكتروني ومعايير الجودة الشاملة من وجهة نظر ممثلي الجودة فيها

م	المجال	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	رؤية البرنامج ورسائله وأهدافه والتخطيط له	0.46**	دال عند (0.01)
2	تصميم البرامج	0.53**	دال عند (0.01)
3	إدارة أنظمة وبرامج التعلم الإلكتروني	0.39**	دال عند (0.01)
4	الخدمات الطلابية	0.42**	دال عند (0.01)
5	تصميم وتطوير المساق والتقييم	0.55**	دال عند (0.01)
6	بنية التعلم الإلكتروني	0.44**	دال عند (0.01)

م	المجال	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
7	تقييم خبرات التعلم	0.44**	دال عند (0.01)
	الدرجة الكلية	0.59**	دال عند (0.01)

** دال عند (0.01)

يلاحظ من الجدول (5) وجود علاقة ارتباطية إيجابية ذات دلالة إحصائية درجة استخدام طلبة الجامعات الأردنية لمواقع التعليم الإلكتروني ومعايير الجودة الشاملة من وجهة نظر ممثلي الجودة فيها عند مستوى الدلالة $\alpha=0.01$ ، إذ تراوحت معاملات الارتباط ما بين (0.39) و(0.55)، وبلغت الدرجة الكلية لمعامل الارتباط بين درجة استخدام مواقع التعلم الإلكتروني ومعايير الجودة الشاملة (0.59).

مناقشة النتائج:

أولاً: مناقشة النتائج المتعلقة بالإجابة على السؤال الأول، والذي ينص على: ما درجة استخدام طلبة الجامعات الأردنية لمواقع التعليم الإلكتروني من وجهة نظر ممثلي الجودة فيها؟

بينت النتائج بعد تحليلها إحصائياً لإجابات أفراد عينة الدراسة، من ممثلي الجودة في الجامعات أن درجة استخدام طلبة الجامعات الأردنية لمواقع التعليم الإلكتروني جاءت بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي بلغ (3.53) وانحراف معياري (0.55) ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى أن طلبة الجامعات الأردنية يستخدمون مواقع التعليم الإلكتروني ولكن ليس بالمستوى المطلوب، وتلتقي هذه النتيجة مع دراسة العجومي (2019) في أن درجة استخدام طلبة الجامعات للتعليم الإلكتروني متوسطة وكذلك مع دراسة أشرف ورهمان (2016) وربما يعود ذلك لضعف بعض أعضاء هيئة التدريس باستخدام مواقع التعليم الإلكتروني في العملية التدريسية، أو قلة اعتمادهم عليها في إرفاق المواد التعليمية والواجبات والتواصل مع الطلبة على منصات النقاش والحوار التي توفرها هذه المواقع، واعتمادهم على الطرق التقليدية في طرح المواد التعليمية والإعلان عن مواعيد الامتحانات وتسليم الواجبات ورقياً، الأمر الذي يقلل من توجه الطلبة لاستخدام هذه المواقع في العملية التعليمية، وقد يعزى الباحث هذه النتيجة أن بعض الطلبة يفتقدون لمهارات المطلوبة للتعامل مع هذه التقنيات التي تستلزم في بعض الأحيان مهارات تقنية معينة، كما تعود تلك النتيجة إلى وجود تحديات تواجه استخدام طلبة الجامعات للتعليم الإلكتروني مثل ضعف شبكات الانترنت والظروف المالية لبعض الطلبة وعدم جاهزية الطلبة للاستخدام الفعال للتعليم الإلكتروني نتيجة لقلة فرص التدريب لهذا النوع من التعلم دراسة رسول ورحبانيا وعطا (2016)

أما فيما يتعلق في فقرات أداة استخدام الطلبة لمواقع التعليم الإلكتروني فقد حصلت الفقرة (15) على الرتبة الأولى والتي تنص على "للاستعلام عن نتائجهم الأكاديمية" بمتوسط حسابي بلغ (14.4) وانحراف معياري (04.1) وبدرجة مرتفعة، ويعزى السبب في ذلك لاهتمام إدارات الجامعة بضرورة تعديل وتقديم خدمات الجامعة للطلبة على مواقع التعليم الإلكتروني من خلال عمل حساب لكل طالب لمتابعة الخطة الراسية وعمليات التسجيل للمساقات ومتابعة تقييمهم الأكاديمي وعلاماتهم التحصيلية والذي يعكس إدراك ووعي إدارات الجامعة لأهمية مواقع التعليم الإلكتروني، واهتمام الطلبة بهذا الجانب بهدف معرفة نتائجهم.

وجاءت في الرتبة الثانية الفقرة رقم (8) والتي تنص على " لاستخدام نظام تسجيل المساقات " بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي بلغ (00.4) وانحراف معياري (02.1) ويمكن تفسير ذلك لاهتمام إدارة الجامعة بجعل عمليات التسجيل والقبول عملية إلكترونية، الأمر الذي يرفع من سهولة هذه العملية لدى الطلبة وتقليل الضغط على كادر قسم القبول والتسجيل نظراً للأعداد الكبيرة في الجامعات وهذا يعد من الأدوار المنوطة بإدارات

الجامعات وأقسام القبول والتسجيل للتسهيل على الطلبة وهذا يتوافق مع دراسة فريجات (2020) وحسين زاده وآخرون (2019)، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة رقم (13) والتي نصت " للمشاركة في النقاشات " بمتوسط حسابي(99.2) وانحراف معياري (16.1) وبدرجة متوسطة، ويعود ذلك إلى قلة اهتمام هيئة التدريس وحرصها على التواصل المستمر مع الطلبة وإدراكها لأهمية ذلك في العملية التعليمية، وأيضاً قد يعزى لقلة التنسيق بين الهيئة التدريسية والطلبة من حيث الأوقات التي يتواجد عضو هيئة التدريس فيها على منصات النقاش وكما من الممكن أن عضو هيئة التدريس ينظر لهذه المهام بأنها مهام إضافية تزيد من المهام التدريسية والتعليمية الملقاة على كاهله دراسة حسين زاده (2019)، وفي جانب آخر، هذه قد تدل على قلة الرقابة الإدارية على أعضاء هيئة التدريس في ممارسة مسؤولياتهم تجاه تطبيق نظم التعليم الإلكتروني، وقلة المتابعة والمساءلة من قبل إدارات الجامعة وممثلي الجودة Syed, Suhail and Al Reyaysa (2020) أما بشأن الطلبة فقد لا يشعر الطلبة بحرية التواصل والتعبير عن آرائهم على هذه المنصات نظراً لاعتقادهم بأنها تخضع لجهات رقابية قد تؤثر على تحصيلهم الدراسي بما يغرس في نفوسهم الخوف والرهبة وعدم الحرية للتواصل على هذه المنصات.

ثانياً: مناقشة نتائج المتعلقة بإجابة السؤال الثاني والذي ينص " ما درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة لمواقع التعليم الإلكتروني في الجامعات الأردنية من وجهة نظر ممثلي الجودة فيها؟

بيّنت النتائج بعد تحليلها إحصائياً لإجابات أفراد عينة الدراسة، أن درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة لمواقع التعليم الإلكتروني في الجامعات الأردنية من وجهة نظر ممثلي الجودة فيها كانت مرتفعة إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.71) وانحراف معياري (52.0). ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى وعي واهتمام إدارات الجامعة والهيئات التدريسية على تحقيق معايير الجودة الشاملة التي تشمل بما في ذلك معايير الجودة الخاصة بالتعليم الإلكتروني، وذلك لأهمية تحقيق الجودة كمتطلب من متطلبات الاعتماد الأكاديمي التي تفرضها هيئة الاعتماد الأكاديمي للتعليم العالي في المملكة الأردنية الهاشمية، حيث يشير الفريجات وآخرون (2020) إلى أن القضايا الداعمة في نظام التعلم الإلكتروني لها تأثير هام وإيجابي على كل ما يلي: استخدام النظام، والفائدة المتصورة، والرضا الملحوظ لنظام التعلم الإلكتروني، وإلى ضرورة تركيز الجامعات على تزويد الطلاب بمعلومات كافية وموجزة وواضحة، ومنظمة بالإضافة إلى تحديث المحتوى بانتظام، كما أشار Syed, Suhail and Al Reyaysa (2020) إلى أن ضمان جودة التعليم الإلكتروني يعتمد على أبعاد متعددة مثل الاعتماد الأكاديمي والتقييم والمساءلة

مما يسهم في تطبيق معايير الجودة بشكل فاعل، كما بين نتائج الدراسة حسب مجالات معايير الجودة أن مجال الخدمات الطلابية والذي جاء بمتوسط حسابي (3.78) وانحراف معياري (0.62) جاء بدرجة مرتفعة وفي المرتبة الأولى ويعزى ذلك لاهتمام الجامعات بتقديم الخدمات الطلابية في مجال التعليم الإلكتروني حيث يشير Hosseinzadeh (2019) إلى تقديم الخدمات الطلابية والدعم الطلابي من العوامل الرئيسية في التي تؤثر في جودة التعليم، أما مجال تصميم وتطوير المساق والذي جاء بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.63) وانحراف معياري (0.69) جاء بدرجة مرتفعة ويمكن تفسير ذلك بأن هناك مختصون لتطوير المساقات وتقييمها ولبن طبيعة المساقات لم يرق للمستوى الذي يلي رغبات الطلاب حيث يشير Mulhem, A and Wang, sh (2020) إلى أن جودة محتوى المادة وجودة النظام المستخدم وجودة الخدمة لها تأثير إيجابي وهام على جودة نظام التعليم الإلكتروني، كما يعزى إلى أن عمليات التقييم غير كافية حيث يشير Syed, Suhail and Al Reyaysa (2020) إلى أن ضمان جودة التعليم الإلكتروني يعتمد على أبعاد متعددة مثل الاعتماد الأكاديمي والتقييم والمساءلة.

ثالثاً: مناقشة النتائج المتعلقة بإجابة السؤال الثالث والذي ينص "هل هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجة استخدام طلبة الجامعات الأردنية لمواقع التعليم الإلكتروني ومعايير الجودة الشاملة من وجهة نظر ممثلي الجودة فيها؟"

فقد أشارت النتائج لوجود علاقة ارتباطية إيجابية ذات دلالة إحصائية لدرجة استخدام طلبة الجامعات الأردنية لمواقع التعليم الإلكتروني ومعايير الجودة الشاملة من وجهة نظر ممثلي الجودة فيها عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، إذ تراوحت معاملات الارتباط ما بين (0.39) و(0.55)، وبدرجة كلية بلغت (0.59). ويعزى السبب في ذلك بأن معايير الجودة تختص بتحقيق متطلبات وتوقعات الاستخدام للبرنامج سواء من قبل الطلبة أو الأعضاء الهيئة التدريسية، فمعايير الجودة تضمن ما يتلاءم لاستخدام الطلبة وعضو هيئة التدريس، وأن أبعاد معايير الجودة قد كانت شاملة لجميع المواضيع الأكاديمية وأبعاد استخدامه في العملية التدريسية ومكوناته، وكما وأن معايير الجودة الشاملة تضمن تحقيق الاستمرارية من خلال التطوير والتحسين المستمر في ضوء المستجدات التقنية والتعليمية، ويشير الفريجات وآخرون (2020) إلى أن تطبيق معايير الجودة مثل ميزات الاتصال والتفاعل ومواد التقييم والتقويم وتنوع أساليب التعليم يؤثر بشكل إيجابي على استخدام نظام التعليم الإلكتروني ويساعد الطلاب على الانخراط بشكل أكبر في تعلمهم. كشفت الدراسة أن جودة المدرس لها تأثير كبير على تصورات الرضا، ويؤكد عفيفي والعمري وزيدان (2016) على أن تحديد جوانب الجودة في تصميم مقررات التعليم الإلكتروني ومعايير ومؤشرات تقييمها، وتوجيه الباحثون المختصين والمهتمين بالتعليم الإلكتروني في الجامعات إلى ضرورة تطبيق معايير الجودة في التصميم التعليمي لمقررات التعليم الإلكتروني ومتابعتها بشكل دائم لما في ذلك من تحقيق للتميز والجودة في مخرجات البرامج التعليمية التي تستخدم بشكل جزئي أو كامل مقررات التعليم الإلكتروني.

التوصيات والمقترحات.

في ضوء نتائج الدراسة يوصي الباحث ويقترح بالآتي:

- 1- فرض أساليب رقابية إدارية جديدة على هيئة التدريس لزيادة نسبة استخدامهم لمنصات التعلم الإلكتروني والتواصل مع الطلبة من خلال منصات الحوار المتوفرة في مواقع التعلم الإلكتروني.
- 2- تشجيع الطلبة لاستخدام منصات التعليم الإلكتروني في التعلم الذاتي من خلال توفير المواد التعليمية ومصادر المعلومات بشكل كاف وسهل الوصول، بما يتضمن ذلك الكتب الإلكترونية والفيديو التعليمي، والرسوم التوضيحية وغيرها من التقنيات الحديثة.
- 3- ضرورة الاهتمام بطرق وأساليب تصميم المساقات التعليمية التي تعطى من خلال منصات التعليم الإلكتروني بما يتوافق مع معايير الجودة الشاملة.
- 4- عقد دورات تدريبية للطلبة وإصدار نشرات تعريفية حول كيفية استخدام مواقع التعليم الإلكتروني، مع التركيز على الموقع المعتمد من الجامعة، وكيفية الوصول إلى نظام إدارة التعلم، وأساليب التفاعل مع محتوياته.
- 5- الحرص على تطبيق معايير الجودة في تصميم مواقع التعليم الإلكتروني الأمر الذي من شأنه زيادة استخدام هذه المنصات من قبل الطلبة وأعضاء هيئة التدريس لتقديم الأفضل وكل ما هو جديد.
- 6- كما يقترح إجراء دراسات في الموضوعات الآتية:
 1. دراسة فاعلية استخدام التعليم الإلكتروني في تنمية تحصيل الطلبة والتفكير العلمي.
 2. دراسة فاعلية استخدام التعليم الإلكتروني في تنمية دافعية الطلبة واتجاهاتهم نحو موضوعات التعلم.

3. دراسة اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو استخدام التعليم الإلكتروني.
4. دراسة مقترحات تطوير المنصات التعليمية وتوظيفها في التعليم.
5. إبراز أثر أنماط التعليم وأساليب التفاعل في منصات التعليم الإلكتروني على الفاعلية للتعليم الإلكتروني.

قائمة المراجع

أولاً- المراجع بالعربية:

- الأحمدى، أميمة عبد الله رافد. (2012). الحوسبة السحابية والجودة الإلكترونية في العملية التعليمية. المؤتمر الدولي لتكنولوجيا المعلومات الرقمية - الاتجاهات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات. الأردن-عمان.
- حمد، فرج هويدي (2012). تصور مقترح لتطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي. التخطي والإدارة، كلية الآداب. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة عمر المختار، الدار البيضاء، المغرب.
- حمدي، رنا محفوظ (2016). بيئة التعلم الإلكتروني الشخصية. مجلة التعليم الإلكتروني، (8)، 21.
- سليم، تيسير (2015). درجة تطبيق معلمي المرحلة الثانوية في المدارس الحكومية لمعايير الجودة الشاملة في التعليم من وجهة نظر المشرفين التربويين في مديريات التربية والتعليم في منطقة اربد، بحث مقدم في المؤتمر العربي الخامس الدولي لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الشارقة، الإمارات العربية المتحدة، ص.22-37.
- السوسري، عبد الله. (2013). مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على التدريب الأمني في الشرطة العسكرية الخاصة للقوات البرية بوزارة الدفاع. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- الشامي، إيناس والزاي ومنذر أبو الغيط، إيمان (2014). فاعلية التعلم الإلكتروني في تنمية التفكير الإبداعي في الممارسات الاستهلاكية لدى طالبات كلية الاقتصاد المنزلي جامعة الأزهر، مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس، (4)، 173-193.
- الشريف، باسم (2020). قياس واقع اتجاهات طلبة الجامعة نحو توظيف المنصات الرقمية في التعليم. مجلة جامعة طيبة للآداب والعلوم الإنسانية. ع22، 352-406
- شهري، محمد علي وعبيد، محمد. (2015). فاعلية تصميم بيئة تعلم إلكترونية في تحصيل مقرر طرق تدريس الرياضيات لدى طالب جامعة نجران في ضوء متطلبات التعلم الإلكتروني. المجلة التربوية الدولية المتخصصة، 234-221(9/4).
- صبري، هالة عبد القادر (2009). جودة التعليم العالي ومعايير الاعتماد الأكاديمي "تجربة التعليم الجامعي الخاص في الأردن"، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، (2)، 148-167.
- طعيمة، رشدي (2009). الجودة الشاملة في التعليم بين المؤشرات التميز ومعايير الاعتماد. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- عبد العزيز، حمدي احمد. (2013). تصميم بيئة تعلم إلكترونية قائمة على المحاكاة الحاسوبية وأثرها في تنمية بعض مهارات الأعمال المكتتبية وتحسين مهارات عمق التعلم لدى طلاب المدارس الثانوية التجارية. المجلة الأردنية في العلوم التربوية، 9 (3)، 275-292.
- عبد الفتاح، بشائر إبراهيم (2019). درجة استخدام طلبة الجامعات الأردنية الخاصة للهواتف الذكية في التعليم في ضوء معايير الجودة. دراسة ماجستير غير منشور. جامعة الشرق الوسط

- عبد المعطي، هشام (2015). أثر الجودة والاعتماد على تطوير وتحسين المؤسسات التعليمية، بحث مقدم في: المؤتمر السنوي السابع أثر الجودة والاعتماد في التعليم، المنظمة العربية لضمان جودة التعليم، 7-8 ديسمبر، الدار البيضاء، المملكة المغربية.
- العجومي، سامح جميل (2019). واقع استخدام طلبة جامعة الأقصى بغزة لتطبيقات الأجهزة الذكية في التعلم. المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح والتعلم الإلكتروني. 7(13)، 38-62.
- العضاضي، سعيد بن علي (2012). معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي/ دراسة ميدانية. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، 5(9)، 66-99.
- عفيفي، محمد والعمرى، سعد وزيدان، سفانة (2016). تطوير معايير جودة التصميم التعليمي لمقررات التعلم الإلكتروني بجامعة الدمام، مجلة دراسات العلوم التربوية، 43، (1)، 157-173.
- عقل، مجدي سعيد وخميس، محمد عطية وأبو شقير، محمد سليمان. (2012). تصميم بيئة تعليمية إلكترونية لتنمية مهارات تصميم عناصر التعلم. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة عين شمس.
- العمري، عمر (2020). تقويم تجربة جامعة مؤتة في استخدام نظام إدارة التعليم الإلكتروني (Moodle). المجلة الأردنية في العلوم التربوية، 16(2)، 129-141.
- العمري، محمد (2015). أسباب عزوف أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك عن استخدام منظومة التعلم الإلكتروني على موقع الجامعة من وجهة نظرهم، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، 11(1)، 417-426.

ثانياً- المراجع بالإنجليزية:

- Ashraf, S. Khan, T. & Rehman, I. (2016). E-Learning for Secondary and Higher Education Sectors: A Survey, International Journal of Advanced Computer Science and Applications, Europe Spain. pp.275-283.
- Hosseinzadeh, M., Heydarpour, P., Sattari, A. and Karamkhani, M. (2019). Investigating the Factors Affecting Quality Assurance in E-Learning. Journal of Medical Education Summer 2019; 18(3):166-175
- Kattoua, Tand Al-Lozi, M & Alrowwad, A (2016). A Review of Literature on E-Learning Systems in Higher Education, International Journal of Business Management and Economic Research(IJBMER), (5), pp756.
- Mulhem, A and Wang, sh (2020). Investigating the effects of quality factors and organizational factors on university students' satisfaction of e-learning system quality. Cogent Education, 7:1, DOI: 10.1080/2331186X.2020.1787004
- Rasouli, A & Rahbania, Z & Attaran, M. (2016). Students Readiness for E-learning Application in Higher Education, Malaysian Online Journal of Educational Technology.
- success: An empirical study. Computers in Human Behavior. Volume 102, January, Pages 67-86
- Syed Aziz, A., Sohail, M., and Al Reyaysa, M. (2020). Quality assurance dimensions for e-learning institutions in Gulf countries. Quality Assurance in Education, Vol. 28 No. 4, pp. 205-217

- Tawalbeh, I. (2018). EFL instructors' perceptions of blackboard learning management system at university level. *English Language Teaching*. 11(1), 1-9.
- Touati, S. (2016). Learn about Moodle's free and best e-learning platform. Retrieved from: <http://https://www.zoomtaqnia.com>. 21 October 2018.
- Vlachopoulos, D. (2016). Assuring Quality in E-learning Design: The Road Map, European Al-Fraihat, D., Joy, M., Masa'deh, R. and Sinclair, J. (2020). Evaluating E-learning systems University Cyprus, pp.183-502.
- Wang, C. (2012). Technology and its impacts on educational leadership, innovation, and change. USA: IGI Global.