



كلية التربية

كلية معتمدة من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم  
إدارة: البحوث والنشر العلمي ( المجلة العلمية)

=====

## واقع تطبيق معايير ضمان الجودة على التعليم الإلكتروني في الجامعات الأردنية استنادا الى معايير ضمان الجودة العالمية

إعداد

**زيد محمد عبدالرحمن خريسات**

كلية العلوم التربوية

الجامعة الأردنية

قسم القيادة التربوية

﴿ المجلد الثامن والثلاثون - العدد التاسع - سبتمبر ٢٠٢٢ م ﴾

[http://www.aun.edu.eg/faculty\\_education/arabic](http://www.aun.edu.eg/faculty_education/arabic)

## ملخص:

هدفت الدراسة إلى تعرف واقع تطبيق معايير ضمان الجودة على التعليم الإلكتروني في الجامعات الأردنية إستناداً الى معايير ضمان الجودة العالمية، وقد تكوّن مجتمع الدراسة من مسؤولون ضمان الجودة في الجامعات الأردنية ، والبالغ عددهم (٧٥٠) فرداً ، وتم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية وتكونت من (٢٤٨) من مسؤولون ضمان الجودة في الجامعات الأردنية ، واستخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي ، كما تم استخدام استبانة لجمع البيانات . وتوصلت الدراسة الى ان واقع تطبيق معايير ضمان الجودة على التعليم الإلكتروني في الجامعات الأردنية إستناداً الى معايير ضمان الجودة العالمية جاء بدرجة متوسطة ، حيث تصدر المجال الاول (القيادة والتنظيم الإداري) المرتبة الاولى ، وجاء في المرتبة الثانية المجال الثاني (الموارد البشرية والمادية وأعضاء هيئة التدريس) ، وجاء في المرتبة الثالثة المجال الرابع (محتوى وتصميم المقرر الإلكتروني) ، وجاء في المرتبة الرابعة المجال السادس (البنية التحتية والسلامة العامة) ، وجاء في المرتبة الخامسة المجال الخامس (التقويم) ، وجاء في المرتبة السادسة المجال الثالث (خدمة الطلبة). وفي ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يوصي الباحث باستخدام معايير ضمان الجودة على التعليم الإلكتروني في الجامعات الأردنية إستناداً الى معايير ضمان الجودة العالمية حيث إن تحقيق الجودة في التعليم مسألة ضرورية وملحة ، ومن ثم فإن وجود معايير ومؤشرات لجودة التعليم الإلكتروني ضرورة ملحة وحتمية لكل الأطراف المنضمين في مجتمع التعليم الإلكتروني ، وأيضاً يجب زيادة وعي مسولي ضمان الجودة لمعايير الجودة والعمل به.

**الكلمات المفتاحية** المعيار ، الجودة ، التعليم الإلكتروني ، مسؤولي ضمان الجودة في الجامعات الأردنية ، معايير جودة التعليم الإلكتروني ، الجامعات الأردنية.

## ABSTRACT

The study aimed to know the reality of applying quality assurance standards to e-education in Jordanian universities based on international quality assurance standards, and the study community may be from the quality assurance officials in Jordanian universities, 750 individuals, and the sample of the study was selected in a random manner and consisted of (248) quality assurance officials in Jordanian universities, and the researcher used the survey descriptive curriculum, and a questionnaire was used to collect data. The study found that the reality of applying quality assurance standards to e-education in Jordanian universities based on the standards of global quality assurance came with an average degree, where the first field (leadership and management) ranked first, came second field second (human resources, material and faculty), came in third place fourth field (content and design of the electronic course), came in fourth place field 6th (infrastructure and public safety), and came in fifth place field Fifth (calendar), ranked sixth in the third field (student service). In light of the study's findings, the researcher recommends using quality assurance standards on e-learning in Jordanian universities based on international quality assurance standards as achieving quality in education is necessary and urgent, so the existence of standards and indicators of the quality of e-learning is an urgent and imperative necessity for all parties joining the e-learning community, and also must increase the awareness of quality assurance officials for quality standards and work.

**Keywords :** Criteria , Quality , E-Learning , Quality Assurance Officers in Jordanian Universities , Quality Assurance Standards Upon E-Learning , Jordanian Universities.

## المقدمة :

يشهد العالم ومنذ بدايات القرن العشرين تطورات هائلة ومتسارعة في جميع المجالات، وخاصة مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حتى وصف هذا القرن بعصر العولمة ، اذ دفعت هذه التطورات ولازالت تدفع الكثير من الدول لتفعيل مؤسساتها من أجل تقديم خدمات عالية الجودة. وإن مؤسسات التعليم تسعى على حد سواء كميثالاتها من المؤسسات للانسجام وتحقيق متطلبات الجودة التي تم الاتفاق عليها وإصدارها عالمياً، والتي تُعنى بمفاهيم وأبعاد جودة التعليم . وقد شملت معايير الجودة العالمية للتعليم جميع جوانب العملية التعليمية الإدارية والموارد البشرية مثل الطلبة والكادر التدريسي، والبنية التحتية للمؤسسات، والخدمات الطلابية والبرامج الأكاديمية والتقييم والأخلاقيات .

إن العملية التعليمية هي المحدد الرئيس في تأهيل أجيال المستقبل التي يجب أن تمتلك قدرات التكيف والابتكار والتجدد والإنتاج والاكتمال للمعرفة بمعدلات تجعلها على قدر من المنافسة عالمياً، لذلك فان تجويد 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 وتقويم في ضوء احتياجات سوق العمل ومتطلبات الجودة والخطط التنموية المستقبلية وتطبيقها بشكل فعلي وذلك من أجل اللحاق بالثقافات والحضارات العالمية (سليم، ٢٠١٥).

لذا وجب الحرص على تطبيق التعليم الإلكتروني في العملية التعليمية من خلال الالتزام بمقاييس ومعايير الجودة المتفق عليها والتي تتعلق بمجال التعلم الإلكتروني من خلال توفير المؤسسات التعليمية لبيئة تعليمية وتدريبية تفاعلية تجذب اهتمام الافراد في عصر يتميز بالقفزات الهائلة في انتاج المعرفة.

فالاهمية التي استحوذتها نظم التعلم الإلكتروني جعلت ضمان نوعية التعلم وجودته من أهم التحديات التي تتعلق بالتعلم الإلكتروني، الذي يضمن توفير النوعية والجودة في برامج التعلم الإلكتروني المطبقة بمؤسسات التعليم، باعتبار الجودة شرطاً أساسياً تتطلع لتحقيقه مؤسسات التعليم عالمياً (عفيفي والعمرى وزيدان، ٢٠١٦).

قد ازداد هذا الاهتمام في الآونة الأخيرة من جانب المتخصصين في مجال التعليم ليصبح التعليم الإلكتروني كمنظومة للتعليم تساعد في حل بعض المشكلات التي تواجه التعليم التقليدي لما يتميز به من سمات خاصة جعلت منه نظاما يمكن الاعتماد عليه في حل مشكلات التعليم التقليدي. وتعد جودة التعليم الإلكتروني مسألة في غاية الأهمية وشرطا أساسيا لنجاح العملية التعليمية ، وتعتمد بشكل كبير على مدى التزامه بمعايير متفق عليها عالميا ، اذ أكدت البحوث والدراسات أن التعليم الإلكتروني إذا لم يصمم بطريقة جيدة تراعي المواصفات والمعايير الدولية ؛ فلن يقدم الكثير إلى العملية التعليمية ، بل على العكس قد يقلل من جودتها ، ويؤثر سلبا على مخرجاتها ( العمري، ٢٠١٤).

أثارت تجربة التعليم الإلكتروني ، في ظل تبني أسلوبه منذ انتشار فيروس كورونا، الكثير من النقاش بين جميع فئات المجتمع الواحد وعبر مجتمعات بلدان العالم أجمع. وعلى الرغم من احتدام الجدل الذي كشف عن تخبط ، ويمكن حصر الآراء في قطبين: قطب يدافع باتجاه تبني هذا الأسلوب ممثلاً بالمختصين في التقنيات التكنولوجية والحاسوب، الذين يدافعون عنه بكل قوة وحماس، مستندين إلى الأثر الملموس لثورة المعلوماتية التي تفجرت في ظل التطور المتسارع في التكنولوجيا الرقمية، على تفاصيل حياتنا اليومية بما فيها طرق تواصلنا وتعلمنا وتفكيرنا. وينصح القطب الثاني ممثلاً بكثير من المختصين التربويين وعلماء الاجتماع والإنسانيات، بالتروي وضرورة أخذ الحيطة والتأني من خلال إجراء المزيد من الدراسات والتحليلات البيئية بما فيها الثوابت والمتغيرات، قبل أخذ أي قرار حول جدوى تبني أسلوب التعليم الإلكتروني ومدى توظيفه وكيفية استخدامه في مؤسسات التعليم العالي في الأردن (القضاة، ٢٠٢٠).

### فلسفة التعليم الإلكتروني:

للتعليم الإلكتروني فلسفته الخاصة المبنية على مبادئ تكنولوجيا التعليم ، وما ترتبط به من نظريات تربوية وعلمية ، وتقوم فلسفة التعليم الإلكتروني على أسس علمية بحثية تتمثل في مبادئ تكنولوجيا التعليم المتمركزة في المقام الأول على تفريد التعليم والتعليم الذاتي المعني بتقديم تعليم يتوافق وخصائص كل متعلم ، مما يعني الفردية والتفاعلية والحرية ، والتعليم القائم على سرعة المتعلم في التعليم ، والهادفة في نهاية المطاف إلى الإتقان في الأداء ، وتحقيق أكبر قدر ممكن من الأهداف من قبل أكبر عدد ممكن من المتعلمين الساعي، (٢٠٠٩).

حيث أكدت ( حسامو ، ٢٠١٢ ) أن التعليم الإلكتروني يسعى إلى تأمين فرص التعليم العالي والجامعي للراغبين فيه ، تحقيقاً لديمقراطية التعليم الجامعي والاستجابة للطلاب الاجتماعي المتزايد لهذا النمط من التعليم ، وتوفير حرية الدراسة للمتعلم ، وذلك بتحريره من قيود الزمان والمكان لتحقيق التعليم المستمر والتعلم مدى الحياة ، وتقديم عملية التعلم بوسائط تعليمية مختلفة عما يقدم في نظم الجامعات التقليدية ، بالإضافة إلى الإسهام في حل المشكلات الناجمة عن عجز مؤسسات التعليم العالي عن استيعاب الأعداد الهائلة المتزايدة من طلبة الدراسة الجامعية

واليوم وفي ظل أزمة كورونا المستجد والجائحة التي تسببت بتغير في الكثير من الأنماط الحياتية والإدارية والسياسات المختلفة ومن أهمها إبقاء الطلاب في منازلهم وعدم الحضور إلى المدارس أو الجامعات والاكتفاء بالتعليم الإلكتروني ، فما بين لحظة وضحاها وجد الطلاب أنفسهم في أكثر من ١٠٢ دولة مجبرين على التعلم في المنزل بواسطة التقنية الحديثة . وبعد أن كانت المؤسسات التعليمية تنظر إلى التعليم الإلكتروني كنوع من العوامل المساعدة في التعليم ، وتنتظر إليه مؤسسات أخرى على أنه ترف ونوع من زيادة الخيارات التعليمية لمن يرغب في التزود تعليمياً أو تدريبياً ، أصبح اليوم ضرورة ، ووسيلة لتمكين مئات الملايين من الطلاب من التعلم بعد أن فقدوا فرصة الذهاب إلى المؤسسات التعليمية (الداود ، ٢٠٢٠)

### الدراسات السابقة :

بحث الباحث مجموعه من الدراسات بموضوع الجودة ومعاييرها ومنها هذه الدراسات التالية:

هدفت دراسة النجدي ( ٢٠١٢ ) الوقوف على مدى مطابقة جودة معايير التعلم الإلكتروني المعمول بها في جامعة القدس المفتوحة: " التربوية والفنية والإدارية" لمعايير الجودة العالمية في المجالات نفسها. وتحقيقاً لأهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من مشرفين في جامعة القدس المفتوحة من الذين أشرفوا على بعض مقررات الجامعة الإلكترونية، وعينة أخرى من دارسي الجامعة قوامها "١٥٥٤" دارساً ودارسة من الذين مارسوا التعلم الإلكتروني في جامعة القدس المفتوحة ، وقد وزعت استبانتان بشكل

إلكتروني واحدة لكل مجموعة لجمع المعلومات حول جودة المحتوى والتصميم التعليمي للمقرر الإلكتروني، ومساندة المشرفين والدارسين والخدمات الإدارية ودعمهم للتعليم الإلكتروني في جامعة القدس المفتوحة توصلت الدراسة إلى نتائج عدة أهمها أن معايير جودة المحتوى والتصميم التعليمي للمقرر الإلكتروني، ومساندة المشرفين والدارسين والخدمات الإدارية ودعمهم للتعليم الإلكتروني في ج.ق.م في المجالات التربوية والفنية والإدارية موجودة. وأنه لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية في تقديرات المشرفين لمتوسطات جودة معايير التعلم الإلكتروني تعزى إلى الجنس أو الرتبة الأكاديمية، إلا أنه وجدت فروقات للتقديرات تعزى إلى تخصص المشرف.

وأجرى العضاضي (٢٠١٣) دراسة هدفت لتحديد معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، واستخدم الاستبانة كأداة للدراسة، وتم تطبيقها على أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك خالد، وتوصلت الدراسة إلى أن المعوقات تتضمن ضعف الوعي بمفهوم التعليم مدى الحياة، وضعف الدعم المالي للأبحاث العلمية وزيادة العبء التدريسي على عضو هيئة التدريس، ووجود فوارق في تقدير درجة أهمية المعوقات التنظيمية وخدمة المجتمع ترجع إلى خبرة عضو هيئة التدريس، بينما لا توجد فروق في بقية الجوانب.

أما دراسة (2014) Atieno&Patrick,; and Ogweno التي هدفت إلى التعرف إلى العقبات الرئيسية التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة (Kenya College of Accountancy) KCA وأعدت هذه الدراسة لاختبار النظام الهيكلي التي تعزز من شأن إدارة الجودة الشاملة، حيث تسعى إلى اكتشاف حساسية النظم للموارد البشرية وأثره على الأداء، وقد تم اختيار عينة طبقية من فريق الإدارة العليا، ورؤساء الأقسام الأكاديميين و المحاضرين وموظفي الدعم والطلاب، ولجمع البيانات تم تصميم استبانات ومقابلات لعدد من أعضاء عينة اختيرت بشكل عشوائي، في حين تم الحصول على البيانات الثانوية من تقارير الجامعه حول تقدم تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وتوصلت الدراسة إلى أن جامعة (Kenya College of Accountancy) KCA تواجه تحديات في تنفيذ إدارة الجودة الشاملة بسبب أن أفراد العينة لا يعرفون الطرق الفضلى لتنفيذه، إضافة إلى أن بعضهم يجهلون مبادئ إدارة الجودة الشاملة ولا يفهمون كيفية تعلمها.

## موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

ومن خلال عرض الدراسات السابقة دراسة والمتعلقات باستخدام نظام إدارة الجودة وتطبيق المعايير يوجد هناك معوقات و نستخلص منهما بأن إدارة الجودة الشاملة لها أهمية في تطوير أداء المؤسسات التعليمية الجامعية واستمرارها كما ولاحظنا أن بعض الدراسات عملت على تطوير أنموذج لإدارة الجودة الشاملة وبيان درجة إمكانية تطبيقه في الجامعات وآليات الاستخدام الأمثل لتلك النماذج ، وجاءت الدراسة الحالية لتتفق مع الدراسات السابقة في أهمية البدء بتطبيق إدارة الجودة من أجل تحقيق التميز وتطوير أداء العاملين وتحسين جودة العمل ومراجعة المعايير بصفة دورية في ضوء المتغيرات التربوية والمستجدات التقنية؛ ومراجعة المؤسسات الأكاديمية المتماثلة وان تكون على المستوى العالمي في مواكبة التطورات في تكنولوجيا التعليم.

وتختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة كونها تتمركز إجراءات إدارية مقترحة لتطبيق معايير ضمان الجودة على التعليم الإلكتروني في الجامعات الأردنية استنادا الى معايير ضمان الجودة العالمية.

## مشكلة الدراسة وأسئلتها:

نظرًا للتطور الكبير الذي تشهده ميادين الحياة المختلفة بما فيها ميدان التعليم العالي، فقد شهدت الجامعات في العقود الأخيرة تحولات كبيرة نتيجة بروز عوامل عديدة من أهمها العولمة والمنافسة والاحتياجات المتجددة لسوق العمل الأمر الذي جعل الجامعات تركز على التعليم النوعي وتحسين الجودة والحرص على تحقيق مستويات عالية من الأداء، وهو ما يقتضي مراجعة الأدلة والاجراءات الإدارية التي تتبعها الجامعات لتطبيق معايير ضمان الجودة اذ لوحظ تراجع الجامعات الاردنية في التصنيفات العالمية التي تعتمد على معايير محددة تتعلق بجودة البحث والتدريس والتعليم الإلكتروني .



وتعد مشكلة إيجاد معايير ضمان الجودة للتعلم الإلكتروني واعتمادها من القضايا الصعبة التي يواجهها التعلم الإلكتروني في الوطن العربي حالياً، إذ يحتاج هذا النظام الى معايير عالمية قوية متفق عليها لقبولها من قبل مؤسسات التعليم العالي، والتأكيد على مدى قدرتها على تلبية احتياجات المجتمع وتمشيها مع التطورات والتغيرات المستقبلية، مع ضرورة الاستمرارية بإخضاع هذا النظام للتقويم المستمر (الجمالان، ٢٠٠٤).

يتطلب الاقتصاد العالمي الجديد، والتقدم في تكنولوجيا المعلومات إعادة النظر في كيفية تعليم الطلاب الجامعيين باستخدام البدائل الحديثة والفعالة كالتعلم الإلكتروني؛ لإكسابهم ثقافة الحاسوب والتفكير الناقد وتحليل المعلومات. كما يزداد الضغط على التعليم العالي في أن يطبق إجراءات ضمان الجودة لتطوير التعليم والتعلم والبحث العلمي خاصة في التعلم الإلكتروني (Abdous, 2008).

من المؤكد أن نجاح أي نظام تعليمي وتربوي يعتمد بشكل كبير على التزامه بمعايير جوده متفق عليها عالمياً. وفي مجال التعليم الإلكتروني فإن هذا الأمر يأخذ أهمية خاصة لتباعد المتعلم عن المعلم. لذا جاءت الدراسة الحالية لتكشف عن أهم معايير جودة برامج التعليم الإلكتروني بمؤسسات التعليم العالي في ضوء المعايير العالمية.

إذ أن القائمين على التعليم العالي في الشرق الأوسط والمناطق المجاورة متقائلين بشكل عام بنجاح تجربة التعلم الإلكتروني التي فرضتها عليهم جائحة (COVID 19) ، لكن الكثيرين يقولون إن التجربة كشفت أيضاً عن عدد من المشكلات الواجب معالجتها بهدف الاستفادة من التعلم الإلكتروني بشكل فعال (Nathan, 2020). وقد عقدت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وهيئة اعتماد مؤسسات التعليم العديد من ورش العمل والندوات التي تحفز الجامعات الاردنية على الارتفاع لمستوى جودة الاداء لديها وأثناء جائحة كورونا (COVID 19) فقد برزت الحاجة اكثر إلحاحاً للإلتقان وتطوير وتحسين منظومة التعليم الإلكتروني ووضع حلول لكل ما رافقتها من معوقات. لكل هذه الاسباب ارتأى الباحث ان يقوم بهذه الدراسة للإجابة عن السؤال الرئيسي الآتي ما واقع تطبيق معايير ضمان الجودة على التعليم الإلكتروني في الجامعات الأردنية استنادا الى معايير ضمان الجودة العالمية من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة في الجامعات ؟

**أهمية الدراسة:**

تتبع أهمية الدراسة في جانبين نظري وعملي وعلى النحو الآتي:

**أولاً: أهمية الدراسة من الناحية العملية والتطبيقية:**

يؤمل أن يستفيد من نتائج هذه الدراسة الجهات الآتية :

- هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها، إذ يمكنها الاستفادة من هذه الدراسة من خلال تطبيق صارم للمعايير والإجراءات الإدارية في الجامعات الأردنية ، بحيث لا يكون التطبيق من الناحية الشكلية فقط، بل يكون حقيقياً، مما يساعد هذه الجامعات على أن تتبوأ مراكز متقدمة في التصنيف العالمي للجامعات اهتمام بتطوير التعليم الجامعي ورفع كفاءة العملية التعليمية باستخدام أحدث التقنيات التعليمية وهو التعلم الإلكتروني لمواكبة التقدم التكنولوجي بالدول المتقدمة تعليمياً.

**ثانياً: أهمية الدراسة من الناحية النظرية والفكرية:**

- تطوير معايير ضمان الجودة على التعليم الإلكتروني في الجامعات الأردنية استناداً الى لمعايير ضمان الجودة العالمية.
- أن تكون نقطة انطلاق لأبحاث أخرى، بما توفره من أدب نظري ودراسات سابقة وأداة لجمع المعلومات تم التأكد من صدقها وثباتها
- إن تحقيق الجودة في التعليم مسألة ضرورية وملحة، ومن ثم فإن وجود معايير ومؤشرات لجودة التعلم الإلكتروني ضرورة مهمة لكل الأطراف المنضمين في مجتمع التعليم الإلكتروني.

**أهداف الدراسة:**

هدفت هذه الدراسة الى فحص درجة واقع تطبيق معايير ضمان الجودة على التعليم الإلكتروني في الجامعات الأردنية استناداً الى معايير ضمان الجودة العالمية وذلك بدراسة وتعرّف واقع تطبيق معايير ضمان الجودة على التعليم الإلكتروني في الجامعات الأردنية استناداً إلى المعايير العالمية من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة في الجامعات الاردنية.

## مصطلحات الدراسة:

تشمل هذه الدراسة على مصطلحات أساسية وفيما يأتي تعريفها مفاهيميا وإجراءيا:

**المعيار (Criteria):** هو المقياس الذي يمكن للشخص عن طريقه الحكم على جودة وملائمة وانضباط الأشياء ويستخدم لتقرير كمية ووزن أو قيمة وجوده ومستوى أو درجة الشيء (غانم، ٢٠٠٦). ويشير مجاهد (٢٠٠٨) إلى أن المعيار في اللغة هو ما اتخذ أساساً للمقارنة، والمعيار من المكاييل، فالمعيار ما عايرت به المكاييل، كما يعرف المعيار لغوياً بأنه نموذج متحقق أو تصور لما ينبغي أن يكون عليه الشيء.

**الجودة (Quality) :** (مفاهيمياً): يتضح مفهوم الجودة من خلال التعاون بهدف إنجاز الأعمال من خلال توافر لمهارات والقدرات لدى الإدارة والعاملين، لتحقيق التحسين المستمر للإنتاجية وتحقيق الجودة من خلال العمل الفردي والجماعي. وتشير المراجع إلى تعدد مفاهيم مفردة الجودة، إذ تفسر وفق صياغ استخدامها، إذ تعرف المنظمة الدولية للتقييس الأيزو، الجودة بأنها (الدرجة التي تشبع فيها الحاجات والتوقعات الظاهرية والضمنية من خلال جملة الخصائص الرئيسية لطلبه والمحددة مسبقاً) (عبد الرحيم ومحمد، ٢٠١٠).

**التعليم الإلكتروني: E-Learning (مفاهيمياً):** هو تعزيز ممارسات التعليم ودعمها، باستخدام الأدوات التكنولوجية المختلفة التي إما أن تكون قائمة على الويب (web)، أو موزعة على شبكة الإنترنت، أو المعتمدة على استخدام شبكة الإنترنت وتوظيفها لأغراض التعليم. (Nichols, 2003)، ويعرف "أيضاً بأنه تفاعلات تزامنية أو غير تزامنية بوساطة تقنية الأنترنات وتطبيقاتها في الشبكة العنكبوتية" (الصالح، بدر، ٢٠٠٥).

**مسؤولي ضمان الجودة في الجامعات (مفاهيمياً):** لغايات هذه الدراسة فقد اعتمد الباحث على شمول جميع من يتولى مهمة تطبيق معايير ضمان الجودة في الأقسام و الكليات او في الدوائر ضمان الجودة و مركز الحاسوب و تكنولوجيا المعلومات.

**معايير جودة التعليم الإلكتروني (مفاهيمياً):** هي مجموعة من الإجراءات والأسس المعلنة التي يقوم نظام التعليم الإلكتروني من خلالها ، وتهدف إلى ضمان إيفاء الناتج التعليمي النهائي أو تجاوزه متطلبات التقنية المطلوبة (النجدي ، 2012 ، ١٧).

معايير جودة التعليم الإلكتروني (إجرائياً): هي مجموعة من المقاييس تستخدم للحكم على مستوى جودة التعليم الإلكتروني في ضوء متطلبات التعليم الإلكتروني والمعايير العالمية ونقاسن خلال اجابة مسؤولي ضمان الجودة على فقرات هذه الاستبانة .

### حدود الدراسة

تتمثل حدود الدراسة بالآتي:

- **حدود بشرية:** تقتصر هذه الدراسة على مسؤولين ضمان الجودة في الجامعات الأردنية.
- **حدود مكانية:** تقتصر هذه الدراسة على جميع الجامعات في الأردن وبواقع جامعة عامة واحدة من كل اقليم من اقاليم المملكة الثلاثة، وبذلك فقد وقع الاختيار على الجامعة الاردنية، واليرموك، وموتة كما وتم اختيار خمسة جامعات خاصة بالطريقة العشوائية، حيث تم شمول الجامعات الخاصة التالية: عمان الاهلية، الشرق الأوسط ، والزرقاء، الاميرة سمية، العلوم التطبيقية.
- **حدود زمانية:** تم إجراء هذه الدراسة في الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي ٢٠٢١/٢٠٢٢.
- **حدود موضوعية:** معايير ضمان الجودة على التعليم الإلكتروني في الجامعات الأردنية استنادا الى معايير ضمان الجودة العالمية.
- منهجية الدراسة:** لتحقيق أهداف الدراسة، استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي.
- مجتمع الدراسة:** تكون مجتمع الدراسة من جميع مسؤولون ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة، والبالغ عددهم (٧٥٠) وهم مساعدي عمداء الكليات لشؤون ضمان الجودة ، ورؤساء الأقسام، ورؤساء مركز الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات (هيئة اعتماد مؤسسة التعليم العالي، ٢٠٢٠).
- عينة الدراسة:** تم اختيار عينة وفق المراحل الآتية:

١. تم اختيار أقدم جامعة عامة (حكومية) واحدة من كل اقليم من اقاليم المملكة الثلاثة، وبذلك فقد وقع الاختيار على الجامعة الاردنية، واليرموك، وموتة.

٢. تم اختيار خمسة جامعات خاصة بالطريقة العشوائية، وقد وقع الاختيار على جامعات: عمان الاهلية، الشرق الأوسط ، والزرعاء، الاميرة سمية،العلوم التطبيقية.

٣. تم حصر جميع مسؤولون ضمان الجودة في هذه الجامعات الست، والذين تكونوا من (٢٤٨) ، يمثلون: مساعدي عمداء الكليات لشؤون ضمان الجودة ، ورؤساء الأقسام، ورؤساء مركز الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات في تلك الجامعات، كما يوضحها الجدول (١):

### الجدول (١)

توزع أفراد عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات: الجنس، المؤهل، سنوات الخبرة

المجموع	العدد	المتغير	
٢٨٤	174	ذكر	الجنس
	74	أنثى	
٢٤٨	48	اقل من ٥ سنوات	الخبرة
	89	٥ سنوات واقل من ١٠ سنوات	
	111	١٠ سنوات فأكثر	
٢٤٨	58	ماجستير	المؤهل
	190	الدكتوراة	

أداة الدراسة: لتحقيق غرض الدراسة، تم بناء استبانة بالاستناد إلى معايير ضمان الجودة العالمية من خلال الرجوع إلى الأدب النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع. وتكونت الاستبانة بصورتها النهائية من (٥١) فقرة، توزعت على ستة مجالات هي (القيادة والتنظيم الإداري ، الموارد البشرية والمادية وأعضاء هيئة التدريس ، خدمة الطلبة ، المحتوى والتصميم المقرر الالكتروني ، التقويم ، البنية التحتية والسلامة العامة ) الخاصة بالتطبيق معايير ضمان جودة على التعليم الالكتروني ، كما يتضح من الجدول (٢).

الجدول (٢): توزع فقرات أداة الدراسة (ضمان الجودة على التعليم الإلكتروني) على مجالاتها:

الرقم	المجال	عدد الفقرات	توزيع الفقرات
١	القيادة والتنظيم الإداري	١٠	١٠- 1
٢	الموارد البشرية والمادية وأعضاء هيئة التدريس	٥	١١- ١٥
٣	خدمة الطلبة	٨	١٦- ٢٣
٤	المحتوى والتصميم المقرر الإلكتروني	١٠	٢٤- ٣٣
٥	التقويم	٩	٣٤- ٤٢
٦	والسلامة العامة البنية التحتية	٩	٤٣- ٥١
	المجموع	٥١	

إذ أن لكل فقرة من فقرات الاستبانة وزن متدرج وفق سلم ليكرت (Likert) الخماسي (درجة كبيرة جداً: ٥، درجة كبيرة: ٤، درجة متوسطة: ٣، درجة منخفضة: ٢، درجة منخفضة جداً: ١).

### صدق أداة الدراسة:

تم التحقق من صدق أداة الدراسة باستخدام صدق المحتوى، إذ تم عرضها بصورتها الأولية، على عدد من المحكمين من ذوي الاختصاص والخبرة في الإدارة والقيادة التربوية والقانون في الجامعات الأردنية وعددهم (١٣) محكماً، وذلك لتقييم درجة ملاءمة فقرات الأداة لما وضعت لقياسه، وانتمائها للمجالات التي أدرجت ضمنها، ودرجة وضوح صياغتها، واقتراح التعديلات المناسبة، وتم اختيار الفقرات التي حصلت على موافقة المحكمين وتم إجراء جميع التعديلات المقترحة من قبلهم وظهرت الأداة بصورتها النهائية والمكونة من (٥١) فقرة.

### ثبات أداة الدراسة:

تم التحقق من ثبات أداة الدراسة بإيجاد معامل الإتساق الداخلي باستخدام معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach's alpha) للإتساق الداخلي، وذلك على مستوى كل مجال من مجالات أداة الدراسة، والجدول (٣) يبين نتائج الاختبار.

الجدول (٣)

معاملات ثبات

الرقم	المجال	عدد الفقرات	معامل الاتساق الداخلي
١	القيادة والتنظيم الإداري	١٠	0.90
٢	الموارد البشرية والمادية وأعضاء هيئة التدريس	٥	0.79
٣	خدمة الطلبة	٨	0.90
٤	المحتوى والتصميم المقرر الالكتروني	١٠	0.91
٥	التقويم	٩	0.90
٦	والسلامة العامة البنية التحتية	٩	0.78

يبين الجدول (٣) أن معاملات ثبات المجالات والاستبانة جيدة، إذ كانت معاملات الثبات أعلى من (0.78)، وبذلك تم اعتماد الاستبانة بصورتها النهائية إذ تكونت من (٥١) فقرة.

المعالجة الإحصائية:

للإجابة عن السؤال الرئيسي للدراسة : تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

تم تحديد معيار الحكم على متوسطات أداة الدراسة من خلال تقسيمها إلى ثلاثة مستويات : منخفض من: 1 - 2.33، ومتوسط: من 2.34 - 3.67، مرتفع : من 3.68 - 5.

نتائج الدراسة ومناقشتها:

النتائج المتعلقة بالإجابة عن سؤال الدراسة والذي نصه: ما واقع تطبيق معايير ضمان الجودة على التعليم الالكتروني في الجامعات الأردنية استنادا الى معايير ضمان الجودة العالمية من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة في الجامعات؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحديد واقع تطبيق معايير ضمان الجودة على التعليم الالكتروني في الجامعات الأردنية استنادا الى معايير ضمان الجودة العالمية من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة في الجامعات ككل ومجالات الأداة الستة.

وقد أشارت النتائج إلى درجة واقع تطبيق معايير ضمان الجودة على التعليم الإلكتروني في الجامعات الأردنية استناداً إلى معايير ضمان الجودة العالمية من وجهة نظر عينة الدراسة، إذ بلغ المتوسط الحسابي الكلي للمقياس (٣.٠١) والانحراف المعياري (٠.٣٧) وبدرجة متوسطة، وتصدر المجال الأول (القيادة والتنظيم الإداري) مجالات الأداء بمتوسط حسابي بلغ (3.34) وانحراف معياري (٠.43). وبدرجة متوسطة، وجاء في المرتبة الثانية المجال الثاني (الموارد البشرية والمادية وأعضاء هيئة التدريس) بمتوسط حسابي (3.32) وانحراف معياري (٠.55). وبدرجة متوسطة، وجاء في المرتبة الثالثة المجال الرابع (محتوى وتصميم المقرر الإلكتروني) بمتوسط حسابي (2.92) وانحراف معياري (٠.60). وبدرجة متوسطة، وجاء في المرتبة الرابعة المجال السادس (البنية التحتية والسلامة العامة) بمتوسط حسابي (2.90) وانحراف معياري (٠.54). وبدرجة متوسطة، وجاء في المرتبة الخامسة المجال الخامس (التقويم) بمتوسط حسابي (٢.٨٨) وانحراف معياري (٠.61). وبدرجة متوسطة، وجاء في المرتبة السادسة المجال الثالث (خدمة الطلبة) بمتوسط حسابي (2.80) وانحراف معياري (٠.67) وبدرجة متوسطة، وكما يظهر في الجدول (٤):

#### الجدول (٤)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة تطبيق معايير ضمان الجودة على التعليم الإلكتروني في الجامعات الأردنية استناداً إلى معايير ضمان الجودة العالمية من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة في الجامعات ككل ومجالات الأداة للواقع مرتبة تنازلياً حسب المتوسط الحسابي

الرتبة	رقم المجال	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
١	١	القيادة والتنظيم الإداري.	3.34	.43	متوسطة
٢	٢	الموارد البشرية والمادية وأعضاء هيئة التدريس.	3.32	.55	متوسطة
٣	٤	محتوى وتصميم المقرر الإلكتروني.	2.92	.٦٠	متوسطة
٤	٦	والسلامة العامة. البنية التحتية	2.90	.٥٤	متوسطة
٥	٥	التقويم.	٢.٨٨	.61	متوسطة
٦	٣	خدمة الطلبة.	2.80	.67	متوسطة
		الكلي للمقياس	3.01	.37	متوسطة



وقد أشارت نتائج واقع المجال الأول (القيادة والتنظيم الإداري) إلى أن الفقرة السادسة والتي نصت على (تقديم تغذية راجعة دورية مستمرة للنظام) قد جاءت في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي (3.44) وانحراف معياري (0.36) وبدرجة متوسطة، وأن الفقرة الثامنة والتي نصت على (التدريب المستمر لأعضاء هيئة التدريس لتفعيل نظام التعليم الإلكتروني) قد جاءت في المرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (3.41) وانحراف معياري (0.77) وبدرجة متوسطة، أن الفقرة الأولى والتي نصت على (بناء استراتيجية للتعليم الإلكتروني) قد جاءت في المرتبة الثالثة وبمتوسط حسابي (3.39) وانحراف معياري (0.63) وبدرجة متوسطة، أن الفقرة الثالثة والتي نصت على (تطوير مستمر للبنية التحتية) قد جاءت في المرتبة الرابعة وبمتوسط حسابي (3.38) وانحراف معياري (0.70) وبدرجة متوسطة، أن الفقرة الرابعة والتي نصت على (إعلان الأهداف الاستراتيجية بوضوح للجميع) قد جاءت في المرتبة الخامسة وبمتوسط حسابي (3.36) وانحراف معياري (0.73) وبدرجة متوسطة، أن الفقرة العاشرة والتي نصت على (تخصيص موازنة سنوية لدعم التعليم الإلكتروني) قد جاءت في المرتبة السادسة وبمتوسط حسابي (3.35) وانحراف معياري (0.76) وبدرجة متوسطة، أن الفقرة السابعة والتي نصت على (الالتزام التنظيمي بتطبيق معايير جودة التعليم الإلكتروني) قد جاءت في المرتبة السابعة وبمتوسط حسابي (3.31) وانحراف معياري (0.81) وبدرجة متوسطة، أن الفقرة الثانية والتي نصت على (صياغة رؤية للتعليم الإلكتروني) قد جاءت في المرتبة السابعة وبمتوسط حسابي (3.31) وانحراف معياري (0.69) وبدرجة متوسطة، أن الفقرة الخامسة والتي نصت على (مواكبة سياسات الجودة في جوانب العمل كافة) قد جاءت في المرتبة السابعة وبمتوسط حسابي (3.31) وانحراف معياري (0.69) وبدرجة متوسطة، أن الفقرة التاسعة والتي نصت على (تسهيل الوصول إلى قواعد البيانات المتنوعة) قد جاءت في المرتبة العاشرة والاختيرة وبمتوسط حسابي (3.14) وانحراف معياري (0.87) وبدرجة متوسطة، والجدول (5) يبين ذلك:

## الجدول (٥)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدرجة لفقرات المجال الأول للواقع (القيادة والتنظيم الإداري) مرتبة تنازلياً حسب المتوسط الحسابي

الرتبة	رقم الفقرة	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
١	6	تقديم تغذية راجعة دورية مستمرة للنظام	3.44	0.63	متوسطة
٢	8	التدريب المستمر لأعضاء هيئة التدريس لتفعيل نظام التعليم الإلكتروني	3.41	0.77	متوسطة
٣	1	بناء استراتيجية للتعليم الإلكتروني	٣.٣٩	0.63	متوسطة
٤	3	تطوير مستمر للبنية التحتية	3.38	0.70	متوسطة
٥	4	إعلان الأهداف الاستراتيجية بوضوح للجميع	3.36	0.73	متوسطة
٦	10	تخصيص موازنة سنوية لدعم التعليم الإلكتروني	3.35	0.76	متوسطة
٧	7	الالتزام التنظيمي بتطبيق معايير جودة التعليم الإلكتروني	3.31	0.81	متوسطة
٧	2	صياغة رؤية للتعليم الإلكتروني	3.31	0.69	متوسطة
٧	5	مواكبة سياسات الجودة في جوانب العمل كافة	3.31	0.69	متوسطة
١٠	9	تسهيل الوصول إلى قواعد البيانات المتنوعة	3.14	0.87	متوسطة
		المجال الأول ككل	3.34	0.43	متوسطة

وقد أشارت نتائج واقع المجال الثاني (الموارد البشرية والمادية وأعضاء هيئة التدريس) إلى أن الفقرة الثانية عشر والتي نصت على (تأهيل أعضاء هيئة التدريس للاستخدام الأمثل للتقنيات الحديثة) قد جاءت في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي (3.38) وانحراف معياري (0.79) وبدرجة متوسطة، وأن الفقرة الحادية عشر والتي نصت على (اعتماد مؤسسي للجودة) قد جاءت في المرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (3.35) وانحراف معياري (0.76) وبدرجة متوسطة، أن الفقرة الخامسة عشر والتي نصت على (قياس رضا أعضاء هيئة التدريس عن تطبيق التعليم الإلكتروني في الجامعة في نهاية كل عام جامعي) قد جاءت في المرتبة الثالثة وبمتوسط حسابي (3.34) وانحراف معياري (0.76) وبدرجة متوسطة، أن الفقرة الرابعة عشر والتي نصت على (تحديد مواعيد الساعات المكتبية على البوابة الإلكترونية المتعلقة بالمادة) قد جاءت في المرتبة الرابعة وبمتوسط حسابي (3.28) وانحراف معياري (0.81) وبدرجة متوسطة، أن الفقرة الثالثة عشر والتي نصت على (إشراك أعضاء هيئة التدريس في إعداد المقررات الدراسية الرقمية) قد جاءت في المرتبة الخامسة وبمتوسط حسابي (3.27) وانحراف معياري (0.78) وبدرجة متوسطة، والجدول (٦) يبين ذلك:

الجدول (٦)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدرجة لفقرات المجال الثاني للواقع (الموارد البشرية والمادية وأعضاء هيئة التدريس) مرتبة تنازلياً حسب المتوسط الحسابي

الرتبة	رقم الفقرة	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	12	تأهيل أعضاء هيئة التدريس للاستخدام الأمثل للتقنيات الحديثة.	3.38	.79	متوسطة
٢	11	اعتماد مؤسسي للجودة	3.35	.76	متوسطة
٣	15	قياس رضا أعضاء هيئة التدريس عن تطبيق التعليم الإلكتروني في الجامعة في نهاية كل عام جامعي	3.34	.76	متوسطة
٤	14	تحديد مواعيد الساعات المكتتبية على البوابة الإلكترونية المتعلقة بالمادة.	3.28	.81	متوسطة
٥	13	إشراك أعضاء هيئة التدريس في إعداد المقررات الدراسية الرقمية.	٣.٢٧	.78	متوسطة
		المجال الثاني ككل	3.32	.55	متوسطة

وقد أشارت نتائج واقع المجال الثالث (خدمة الطلبة) إلى أن الفقرة الثالثة وعشرون والتي نصت على (توفير خدمات استشارية إدارية للطلبة لمعالجة أية صعوبات قد تنشأ وحلها) قد جاءت في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي (2.92) وانحراف معياري (.94) وبدرجة متوسطة، وأن الفقرة الثانية وعشرون والتي نصت على (توفير آلية لمتابعة الخطة الدراسية للطلاب وتقديم النصح والمشورة بشأن اختيار المقررات) قد جاءت في المرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (2.86) وانحراف معياري (.93) وبدرجة متوسطة، أن الفقرة السادسة عشر والتي نصت على (إتاحة التعليم التفاعلي بين الطلبة وبين أعضاء هيئة التدريس) قد جاءت في المرتبة الثالثة وبمتوسط حسابي (2.85) وانحراف معياري (.95) وبدرجة متوسطة، أن الفقرة التاسعة عشر والتي نصت على (توثيق ملفات الطلبة ونتائجهم بجودة عالية) قد جاءت في المرتبة الرابعة وبمتوسط حسابي (2.81) وانحراف معياري (.96) وبدرجة متوسطة، أن الفقرة الحادية وعشرين والتي نصت على (مشاركة الطلبة بشكل فعال في بيئة التعليم الإلكتروني من خلال العمل الجماعي) قد جاءت في المرتبة الخامسة وبمتوسط حسابي (2.76) وانحراف معياري (.97) وبدرجة متوسطة، وأن الفقرة العشرون والتي نصت على (توفير خدمة الدخول إلى المكتبات الإلكترونية والكتب العلمية) قد جاءت في المرتبة السادسة وبمتوسط حسابي (2.75) وانحراف معياري (.90) وبدرجة متوسطة، وأن الفقرة السابعة عشر والتي نصت على (نشر متطلبات الالتحاق في الجامعة عبر الموقع الإلكتروني) قد جاءت في المرتبة السادسة وبمتوسط حسابي (2.75) وانحراف معياري (.94) وبدرجة متوسطة، أن الفقرة الثامنة عشر والتي نصت على (تسهيل حضور الطلبة للصفوف الافتراضية) قد جاءت في المرتبة الثامنة والأخيرة وبمتوسط حسابي (2.71) وانحراف معياري (.96) وبدرجة متوسطة، والجدول (٧) يبين ذلك:

## الجدول (٧)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدرجة لفقرات المجال الثالث للواقع (خدمة الطلبة) مرتبة تنازلياً حسب المتوسط الحسابي

الرتبة	رقم الفقرة	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
١	23	توفير خدمات استشارية إدارية للطلبة لمعالجة أية صعوبات قد تنشأ وحلها	2.92	.94	متوسطة
٢	22	توفير آلية لمتابعة الخطة الدراسية للطلاب وتقديم النصح والمشورة بشأن اختيار المقررات	2.86	.93	متوسطة
٣	16	إتاحة التعليم التفاعلي بين الطلبة وبين أعضاء هيئة التدريس	2.85	.95	متوسطة
٤	19	توثيق ملفات الطلبة ونتائجهم بجودة عالية.	2.81	.96	متوسطة
٥	21	مشاركة الطلبة بشكل فعال في بيئة التعليم الإلكتروني من خلال العمل الجماعي	2.76	.97	متوسطة
٦	20	توفير خدمة الدخول إلى المكتبات الإلكترونية والكتب العلمية	2.75	.90	متوسطة
٦	17	نشر متطلبات الالتحاق في الجامعة عبر الموقع الإلكتروني	2.75	.94	متوسطة
٨	18	تسهيل حضور الطلبة للصفوف الافتراضية	2.71	.96	متوسطة
		المجال الثالث ككل	2.80	.67	متوسطة

وقد أشارت نتائج واقع المجال الرابع (محتوى وتصميم المقرر الإلكتروني) إلى أن الفقرة الخامسة وعشرون والتي نصت على (التحديث المستمر لمحتويات المادة الدراسية) قد جاءت في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي (3.11) وانحراف معياري (.86) وبدرجة متوسطة، وأن الفقرة الرابعة والعشرون والتي نصت على (تسهيل الوصول للمحتوى التعليمي) قد جاءت في المرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (3.03) وانحراف معياري (.84) وبدرجة متوسطة، أن الفقرة السابعة وعشرون والتي نصت على (تصميم محتوى يراعي أنماط تعلم المتعلمين) قد جاءت في المرتبة الثالثة وبمتوسط حسابي (3.00) وانحراف معياري (.88) وبدرجة متوسطة، أن الفقرة السادسة والعشرون والتي نصت على (تصميم محتوى يراعي خلفيات المتعلمين العلمية) قد جاءت في المرتبة الرابعة وبمتوسط حسابي (2.97) وانحراف معياري (.86) وبدرجة متوسطة، أن الفقرة الثامنة وعشرون والتي نصت على (تصميم محتوى يراعي خلفيات المتعلمين العلمية) قد جاءت في المرتبة الخامسة وبمتوسط حسابي (2.95) وانحراف معياري (.92) وبدرجة متوسطة، وأن الفقرة الواحدة وثلاثون والتي نصت على (عرض المادة العلمية بطريقة تيسر العملية التعليمية التعليمية) قد جاءت في المرتبة السادسة وبمتوسط حسابي (2.87) وانحراف معياري (.85) وبدرجة متوسطة، ، وأن الفقرة التاسعة وعشرون والتي نصت على (عرض الأهداف التعليمية بوضوح) قد جاءت في المرتبة السابعة وبمتوسط حسابي (2.85) وانحراف معياري (.89) وبدرجة متوسطة، وأن الفقرة الثانية والثلاثون والتي نصت على (توفير مصادر التعلم) قد جاءت في المرتبة السابعة

وإمتوسط حسابي (2.85) وانحراف معياري (.85). وبدرجة متوسطة، وأن الفقرة الثلاثون والتي نصت على (عرض محتوى المادة العلمية بالشكل المناسب) قد جاءت في المرتبة السابعة وإمتوسط حسابي (2.85) وانحراف معياري (.86). وبدرجة متوسطة، وأن الفقرة الثلاث والثلاثون والتي نصت على (توضيح آليات القياس والتقويم) قد جاءت في المرتبة الثامنة والآخرى وإمتوسط حسابي (2.78) وانحراف معياري (.90). وبدرجة متوسطة، والجدول (8) يبين ذلك:

### الجدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدرجة لفقرات المجال الرابع للواقع (محتوى وتصميم المقرر الإلكتروني) مرتبة تنازلياً حسب المتوسط الحسابي

الرتبة	رقم الفقرة	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
١	25	التحديث المستمر لمحتويات المادة الدراسية	3.11	.86	متوسطة
٢	24	تسهيل الوصول للمحتوى التعليمي.	3.03	.84	متوسطة
٣	27	تصميم محتوى يراعى أنماط تعلم المتعلمين	3.00	.88	متوسطة
٤	26	تصميم محتوى يراعى فروقات المتعلمين	2.97	.86	متوسطة
٥	28	تصميم محتوى يراعى خلفيات المتعلمين العلمية	2.95	.92	متوسطة
٦	31	عرض المادة العلمية بطريقة تيسر العملية التعليمية	2.87	.85	متوسطة
٧	29	عرض الأهداف التعليمية بوضوح	2.85	.89	متوسطة
٨	32	توفير مصادر التعلم.	2.85	.85	متوسطة
٩	30	عرض محتوى المادة العلمية بالشكل المناسب	2.83	.86	متوسطة
١٠	33	توضيح آليات القياس والتقويم	2.78	.90	متوسطة
		المجال الرابع ككل	2.92	.60	متوسطة

وقد أشارت نتائج واقع المجال الخامس (التقويم) إلى أن الفقرة التاسعة والثلاثون والتي نصت على (ربط أداء الطلبة بمخرجات التعلم) قد جاءت في المرتبة الأولى وإمتوسط حسابي (2.98) وانحراف معياري (.87). وبدرجة متوسطة، وأن الفقرة الثامنة والثلاثون والتي نصت على (تقديم تغذية راجعة مستمرة عن مدى تقدم الطلبة الدراسي) قد جاءت في المرتبة الثانية وإمتوسط حسابي (2.96) وانحراف معياري (.88). وبدرجة متوسطة، وأن الأربعة والتي نصت على (تقييم الموظفين المعنيين باستمرار من خلال سياسات وإجراءات واضحة لضمان جودة التعليم) قد جاءت في المرتبة الثانية وإمتوسط حسابي (2.96) وانحراف معياري (.87). وبدرجة متوسطة، أن الفقرة الثانية والأربعين والتي نصت على (التحسين المستمر من خلال قياس إنجاز المتعلمين ورضاهم عن استخدام تطبيقات التعليم الإلكتروني) قد جاءت في المرتبة الرابعة وإمتوسط حسابي (2.94) وانحراف معياري (.87). وبدرجة متوسطة، أن الفقرة الواحد والأربعين والتي نصت على (تطوير أدوات لقياس أهداف التعلم لتناسب مع أنشطة المحتوى الإلكتروني) قد جاءت في المرتبة الخامسة وإمتوسط حسابي (2.90) وانحراف معياري (.88). وبدرجة

متوسطة، أن الفقرة الخامسة والثلاثون والتي نصت على (تقييم ومراجعة المقررات باستمرار لضمان جودتها) قد جاءت في المرتبة السادسة وبمتوسط حسابي (2.83) وانحراف معياري (0.89). وبدرجة متوسطة، وأن الفقرة السابعة والثلاثون والتي نصت على (توفير آلية لقياس مستوى رضا المستفيدين (متعلم، أعضاء هيئة تدريس) قد جاءت في المرتبة السابعة وبمتوسط حسابي (2.82) وانحراف معياري (0.90). وبدرجة متوسطة، وأن الفقرة الرابع والثلاثون والتي نصت على (توفير نظام للمراقبة والإشراف على الامتحانات المحوسبة) قد جاءت في المرتبة السابعة وبمتوسط حسابي (2.82) وانحراف معياري (0.88). وبدرجة متوسطة، وأن الفقرة السادسة والثلاثون والتي نصت على (إشراك الطلبة في تقييم المقررات الدراسية الإلكترونية) قد جاءت في المرتبة التاسعة والاختيرة وبمتوسط حسابي (2.06) وانحراف معياري (1.16) وبدرجة متوسطة، والجدول (9) يبين ذلك:

### الجدول (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدرجة لفقرات المجال الخامس للواقع (التقويم)  
مرتبة تنازلياً حسب المتوسط الحسابي

الرتبة	رقم الفقرة	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
١	39	ربط أداء الطلبة بمخرجات التعلم	2.98	.87	متوسطة
٢	38	تقديم تغذية راجعة مستمرة عن مدى تقدم الطلبة الدراسي.	2.96	.88	متوسطة
٣	40	تقييم الموظفين المعنيين باستمرار من خلال سياسات واجراءات واضحة لضمان جودة التعليم	2.96	.87	متوسطة
٤	42	التحسين المستمر من خلال قياس إنجاز المتعلمين ورضاهم عن استخدام تطبيقات التعليم الإلكتروني	2.94	.87	متوسطة
٥	41	تطوير أدوات لقياس أهداف التعلم لتتناسب مع أنشطة المحتوى الإلكتروني.	2.90	.88	متوسطة
٦	35	تقييم ومراجعة المقررات باستمرار لضمان جودتها.	2.83	.89	متوسطة
٧	37	توفير آلية لقياس مستوى رضا المستفيدين (متعلم، أعضاء هيئة تدريس) عن تقديم المادة بنمط التعليم الإلكتروني	2.82	.90	متوسطة
٨	34	توفير نظام للمراقبة والإشراف على الامتحانات المحوسبة.	2.82	.88	متوسطة
٩	36	إشراك الطلبة في تقييم المقررات الدراسية الإلكترونية	2.74	.97	متوسطة
		المجال الخامس ككل	2.88	.61	متوسطة

وقد أشارت نتائج واقع المجال السادس (البنية التحتية والسلامة العامة) إلى أن الفقرة الواحدة والخمسون والتي نصت على (نُسَخًا احتياطية للمعلومات المهمة مع حفظها في أماكن آمنة) قد جاءت في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي (3.09) وانحراف معياري (.87) وبدرجة متوسطة، وأن الفقرة الخمسون والتي نصت على (برامج مضادة للفيروسات محدثة تلقائيًا) قد جاءت في المرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (3.07) وانحراف معياري (.87) وبدرجة متوسطة، أن الفقرة التاسعة وأربعون والتي نصت على (أنظمة حماية لقاعدة البيانات من المخاطر المتوقعة) قد جاءت في المرتبة الثالثة وبمتوسط حسابي (2.94) وانحراف معياري (.90) وبدرجة متوسطة، أن الفقرة الأربعة وأربعون والتي نصت على (شبكات حاسوب حديثة ومتطورة) قد جاءت في المرتبة الرابعة وبمتوسط حسابي (2.86) وانحراف معياري (.89) وبدرجة متوسطة، أن الفقرة الستة والأربعون والتي نصت على (أجهزة حاسوب حديثة لأعضاء هيئة التدريس والطلبة والإداريين) قد جاءت في المرتبة الخامسة وبمتوسط حسابي (2.85) وانحراف معياري (.91) وبدرجة متوسطة، أن الفقرة الخمسة والأربعون والتي نصت على (تطبيقات حاسوبية حديثة) قد جاءت في المرتبة الخامسة وبمتوسط حسابي (2.85) وانحراف معياري (.87) وبدرجة متوسطة، أن الفقرة الثامنة والأربعون والتي نصت على (مباني مستوفية الشروط البيئية والصحية (التهوية والإضاءة والبعد عن الملوثات)) قد جاءت في المرتبة السابعة وبمتوسط حسابي (2.83) وانحراف معياري (.89) وبدرجة متوسطة، أن الفقرة الثالثة والأربعون والتي نصت على (عددًا كافيًا من مختبرات الحاسوب) قد جاءت في المرتبة السابعة وبمتوسط حسابي (2.83) وانحراف معياري (.88) وبدرجة متوسطة، أن الفقرة السابعة والأربعون والتي نصت على (دليلًا لاستخدام المرافق الحاسوبية بشكل آمن بحيث يوضح المخاطر الصحية لاستخدام الحاسوب لفترات طويلة) قد جاءت في المرتبة التاسعة والأخيرة وبمتوسط حسابي (2.79) وانحراف معياري (.90) وبدرجة متوسطة، والجدول (١٠) يبين ذلك:

## الجدول (١٠)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدرجة ل فقرات المجال السادس للواقع (البنية التحتية والسلامة العامة) مرتبة تنازلياً حسب المتوسط الحسابي

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجالات	رقم الفقرة	الرتبة
متوسطة	.87	3.09	تُسَخَّ احتياطية للمعلومات المهمة مع حفظها في أماكن آمنة.	51	١
متوسطة	.87	3.07	برامج مضادة للفيروسات محدثة تلقائياً	50	٢
متوسطة	.90	2.94	أنظمة حماية لقاعدة البيانات من المخاطر المتوقعة	49	٣
متوسطة	.54	2.90	شبكات حاسوب حديثة ومتطورة.	44	٤
متوسطة	.91	2.85	أجهزة حاسوب حديثة لأعضاء هيئة التدريس والطلبة والإداريين.	46	٥
متوسطة	.87	2.85	تطبيقات حاسوبية حديثة.	45	٦
متوسطة	.89	2.83	مباني مستوفية الشروط البيئية والصحية (التهوية والإضاءة والبعد عن الملوثات).	48	٧
متوسطة	.88	2.83	عددًا كافيًا من مختبرات الحاسوب	43	٨
متوسطة	.90	2.79	دليلاً لاستخدام المرافق الحاسوبية بشكل آمن بحيث يوضح المخاطر الصحية لاستخدام الحاسوب لفترات طويلة.	47	٩
متوسطة	.54	2.90	المجال السادس ككل		

وقد تعزي هذه النتيجة الى ان واقع استخدام لمعايير الجودة على التعليم الالكتروني وعلى الرغم من أهميتها ، ويعود ذلك لعدة أسباب أهمها عدم توفر البنية التحتية والحاجة الى تمويل عالي وعدم كفاية الميزانية الممنوحة للجامعات ،بالإضافة عدم تدريب المعنين وتطوير مهاراتهم لاستخدام التكنولوجيا واهمها تكنولوجيا التعليم وعدم ادراك صناع القرار والقادة الاكاديميون ودعمهم لتطبيق معايير الجودة على التعليم الالكتروني.



## التوصيات:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يوصي الباحث بما يأتي:

- قيام أصحاب القرار في الجامعات الأردنية، ووزارة التعليم العالي الحرص إن تطبيق الجودة في التعليم مسألة ضرورية وملحة، ومن ثم فإن وجود معايير ومؤشرات لجودة التعلم الإلكتروني ضرورة ملحة وحتمية لكل الأطراف المنضمين في مجتمع التعليم الإلكتروني.
- تطوير المستمر لمعايير ضمان الجودة على التعليم الإلكتروني في الجامعات الأردنية استنادا الى معايير ضمان الجودة العالمية.
- أن تكون نقطة انطلاق لأبحاث أخرى، بما توفره من أدب نظري ودراسات سابقة وأداة لجمع المعلومات تم التأكد من صدقها وثباتها
- زيادة وعي مسولي ضمان الجودة بأهمية معايير الجودة العالمية والعمل بها.
- طرح مادة التفاوض كمتطلب دراسي في الجامعات لكافة مراحل الطلبة .
- ترسيخ التغيير في الثقافة المنظمة والتدريب على قيادة العملية التفاوضية لدى القادة الأكاديميين، بالإضافة للمهارات القيادية.
- إجراء دراسات مستقبلية تتعلق جودة التعليم الإلكتروني في مؤسسات التعليم العالي.

## المصادر والمراجع

## المراجع العربية:

الجمالان، م. (٢٠٠٤). واقع استخدام تكنولوجيا التعليم والمعلومات بمراكز مصادر التعليم مدارس مملكة البحرين من وجهة نظر متخصصي مراكز مصادر التعلم. مجلة العلوم التربوية والنفسية، 119-151، 5(1)

سليم، تيسير (٢٠١٥). 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. ٢٢-٣٧.

العضاضي، سعيد (٢٠١٢)، معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي. دراسة ميدانية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، (٩) ٦٦-٩٩.

الساعي، أحمد (٢٠٠٧)، "التعليم الإلكتروني والأسس والمبادئ النظرية التي يقوم عليها". أسبوع التعلم التربوي، كلية التربية- جامعة قطر.

الصالح، بدر (٢٠٠٥)، "التصميم التعليمي وتطبيقه في تصميم التعلم الإلكتروني عن بعد" فصل في كتاب التعليم عن بعد بين النظرية والتطبيق الصادر عن أعضاء أمانة لجنة مسؤولي التعليم عن بعد بجامعات ومؤسسات التعليم العالي بدول التعاون الخليجي. مركز التعليم عن بعد .

عبدالرحيم، محمد عبدالرحيم. (٢٠١٠). الجودة الشاملة المفهوم وفلسفة التطبيق. مجلة دراسات امنية، عدد ٢، ص ٤٥-٧٦.

عفيفي، محمد والعمري، سعد وزيدان، سفانة (٢٠١٦). تطوير معايير جودة التصميم التعليمي لمقررات التعلم الإلكتروني بجامعة الدمام، مجلة دراسات العلوم التربوية، (٤٣)، (١)، ص ص. (١٥٧-١٧٣).

العمري، محمد. (٢٠١٤). التعلم الإلكتروني وتقنياته الحديثة. منشورات عمادة البحث العلمي والدراسات العليا، جامعة اليرموك .

غانم، حسن دياب علي (٢٠٠٦)، المعايير اللازمة لإنتاج وتوظيف برامج الوسائط المتعددة الكمبيوترية وأثرها على التحصيل بالمدارس الإعدادية. رسالة ماجستير غير منشورة ، معهد الدراسات التربوية ، جامعة القاهرة.

القضاة، علي (٢٠٢٠). التعليم الإلكتروني وهمومه في زمن كورونا. تم استرجاعه بتاريخ ٥/٥/٢٠٢٠ من الرابط الإلكتروني التالي:  
<http://alsaa.net/article-123618>

مجاهد ، محمد عطوة (٢٠٠٨)، ثقافة المعايير والجودة في التعليم. دارالجامعة الجديدة الإسكندرية: القاهرة.

النجدي، سمير ( ٢٠١٢ )، " تقويم جودة التعلم الإلكتروني في جامعة القدس المفتوحة في ضوء المعايير العالمية للجودة" نشر في المجلد الثالث العدد السادس في المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح

## المراجع الأنجليزي:

- Atieno, Patrick and Ogwen, L. (2014). **Obstacles to the Implementation of Total Quality Management and Organizational Performance in Private Higher Learning Institutions**. IOSR Journal of Business and Management,
- Abdous, M. and He, W. (2008), “**Streamlining online course development process by using projectmanagement tools**”, Quarterly Review of Distance Education, Vol. 9 No. 2, pp. 181–8 (22) (PDF) E–Learning Quality Assurance: A Process–Oriented Lifecycle Model. Available from: [https://www.researchgate.net/publication/234725157\\_E-Learning\\_Quality\\_Assurance\\_A\\_Process-Oriented\\_Lifecycle\\_Model](https://www.researchgate.net/publication/234725157_E-Learning_Quality_Assurance_A_Process-Oriented_Lifecycle_Model) [accessed May 26 2022].
- Nathan, S. (2020). **Where Does Higher Education Go from Here after Coronavirus? AI–Fonar Media: Covering Education, Research, and Culture**. Retrieved on April 26, 2020 from <https://www.al-fonarmedia.org/2020/05/future-higher-education-go-from-here/>
- Nichols, M. (2003). **A Theory for E–learning**. *Educational Technology and Society*, 2 (6): 1–10.