توظيف تقنيات التعليم الإلكتروني لتحقيق إدارة الجودة الشاملة في العلمية التعلمية داخل الجامعات العراقية- جامعة الامام جعفر الصادق (عليه السلام) أنموذجا

Employing e-learning techniques to achieve total quality management in the educational process within Iraqi universities Imam Ja'far al-Sadiq University (peace be upon him) as a model

أ. نهى حامد طاهر الطائي- قسم علم النفس السريري- كلية الآداب - جامعة الامام جعفر الصادق (عليه السلام) –العراق

Email: Nuha.taher@mail.ru

ملخص البحث:

ان عملية توظيف تقنيات التعليم الالكتروني في مجال عملية التعلم والتعليم داخل الجامعات العربية يعد مشكلة بحد ذاته، اذ نلاحظ بان الاخذ بهذا المفهوم لا يزال حديثا ولم تعطى له الاهتمام الكافي، اذ انه نتيجة للنجاح الذي حققه هذا المفهوم في التنظيمات الاقتصـــادية والصـــناعية والتجارية والتكنولوجيا في الدول المتقدمة، وظهور تنافس بين هذه التنظيمات الصناعية للحصول على المنتج الافضل وارضاء الزبائن.

وفي ظل التغيرات التكنولوجية الســريعة والتحولات والتطورات في جميع مناحي الحياة اصــبحت الحاجة ملحة لمواكبة هذا التطور لاسيما في مجال التعليم الداعم لأي تطور في اي مجال ، ولشدة التنافس المحموم في عصرنا الحالي والمطالبة بالجودة الشـاملة بمفهومها الشـامل وابعادها التي سـاعدت المؤسـسـات الانتاجية العالمية الكبرى على كسـب السبق وربح المنافسة والتربع على قاعدة صلبة في السوق العالمية الدولية ، ولتحقيق هذه الجودة بمعاييرها على اعلى مستوى فقد اتجه العالم بأكمله الى اعمال التكنولوجيا بكافة صورها لضمان الجودة المنشودة.

ان تقنيات التعليم الإلكتروني يعد وسيلة من الوسائل التي تدعم العملية التعليمية وتحولها من طور التلقين إلى طور الإبداع والتفاعل وتنمية المهارات، ويجمع كل الأشكال الإلكترونية للتعليم والتعلم، اذ تستخدم أحدث الطرق في مجالات التعليم والنشر والترفيه باعتماد الحواسيب ووسائطها التخزينية وشبكاتها. ولقد أدت النقلات السريعة في مجال التقنية إلى ظهور أنماط جديدة للتعلم والتعليم، مما زاد في ترسيخ مفهوم التعليم الفردي أو الذاتي؛ اذ يتابع المتعلم تعلّمه حسب طاقته وقدرته وسرعة تعلمه ووفقا لما لديهِ من خبرات ومهارات سابقة.

لذا جاء البحث الحالي ليهدف الى معرفة اراء طلبة الجامعة حول جودة اســتخدام تقنيات التعليم الالكتروني اثناء المحاضرات داخل القاعات الدراسية. ولأجل ذلك قام الباحثان ببناء استبانة تتألف من (١٤) فقرة، وكما تم سحب عينة من طلبة جامعة الامام جعفر الصادق (عليه السلام) من الأقسام العلمية فقط بواقع (٣٠) طالبا من الذكور، و(٣٠) طالبا من الاناث، ومن ثم تم استخراج الخصائص السيكومترية للاستبانة من معاملات الصدق والثبات، وبعد تحليل إجابات الطلبة، أظهرت نتيجة البحث ان جميع الفقرات قد حصــلت على وزن مئوي في متوســطاتها الحســابية اعلى من (٩٧ %)، وهذا يدل على ان توظيف تقنيات التعليم الالكتروني يحقق ادارة الجودة الشـاملة في العملية التعليمية في الجامعات العراقية.

الكلمات المفتاحية: توظيف تقنيات التعليم الالكتروني، إدارة الجودة الشـــاملة، العملية التعليمية، الجامعات العراقية، جامعة الامام جعفر الصادق (عليه السلام).

Abstract:

The process of employing e-learning techniques in the field of learning and teaching process within Arab universities is a problem in itself, as we note that the introduction of this concept is still recent and has not been given sufficient attention, as it is a result of the

success achieved by this concept in economic, industrial, commercial and technology organizations in countries developed, and the emergence of competition between these industrial organizations to obtain the best product and satisfy customers.

In light of the rapid technological changes and transformations and developments in all walks of life, the need has become urgent to keep pace with this development, especially in the field of education that supports any development in any field, and due to the intense heated competition in our current era and the demand for total quality in its comprehensive concept and dimensions that helped major global production institutions to gain a head start and profit to compete and sit on a solid base in the international global market, and to achieve this quality with its standards at the highest level, the whole world has turned to technology works in all its forms to ensure the desired quality.

E-learning techniques are one of the means that support the educational process and transform it from the stage of indoctrination to the stage of creativity, interaction and skill development, and it combines all electronic forms of teaching and learning, as it uses the latest methods in the fields of education, publishing and entertainment by adopting computers, storage media and networks. The rapid changes in the field of technology have led to the emergence of new patterns of learning and teaching, which further consolidated the concept of individual or self-education; as the learner continues his learning according to his energy, ability, speed of learning and according to his previous experience and skills.

Therefore, the current research aims to know the views of university students about the quality of using e-learning techniques during lectures inside the classrooms. For this, the researchers built a questionnaire consisting of (14) items, and a sample of students from Imam Ja'far al-Sadiq University was withdrawn from the scientific departments only, with (30) male students, and (30) female students, and then the psychometric characteristics of the questionnaire were extracted from the transactions validity and reliability, and after analyzing the students' answers, the result of the research showed that all items had a percentage weight in their arithmetic averages higher than (97%), and this indicates that the use of e-learning techniques achieves total quality management in the educational process in Iraqi universities.

Keywords: Employing e-learning techniques, total quality management, the educational process, Iraqi universities. Imam Ja'far al-Sadiq University (peace be upon him)

.

مشكلة البحث:

تعد ادارة الجودة الشاملة في مجال العملية التعليمية القوة الدافعة المطلوبة لدفع النظام التعليمي بشكل فعال ليحقق اهدافه ورسالته المنوطة به من قبل المجتمع ومختلف الاطراف ذات العلاقة بالتربية والتعليم. وكما تعني معايير ادارة الجودة في التعليم تلك المواصفات والشروط التي ينبغي توافرها في نظام التعليم والتي تتمثل في جودة الادارة؛ سياسة القبول؛ البرامج التعليمية من حيث (اهدافها، وطرائق التدريس المتبعة، ونظام التقويم والامتحانات، وتقنيات الالكترونية في التدريس)؛ جودة التدريسين؛ الابنية والتجهيزات المادية، بحيث تؤدي الى مخرجات تتصف بالجودة وتعمل على تلبية احتياجات المستفيدين (طلبة الجامعة). اذ يشير جون ايوت (Abbott John) الى ان من مميزات المجتمعات الناجحة في القرن الواحد والعشرين هي تلك التي تقوم فيها مجتمعات تعلم تتفق مع حاجات البيئة الاجتماعية والاقتصادية المتغيرة بشكل متواصل. لهذا يشير مفهوم ادارة الجودة بشكل عام الى ثقافة التعامل مع المؤسسات التطبيقية ليس فقط لضمان جودة المخرجات، بل ايضا لضمان جودة كافة عناصر المدخلات، ولتحقيق الاهداف المحددة بالعلى كفاءة ممكنة (احمد، ٢٠١٢: ٣).

ان عملية توظيف تقنيات التعليم الالكتروني في مجال عملية التعلم والتعليم داخل الجامعات العربية يعد مشكلة بحد ذاته ، اذ نلاحظ بان الاخذ بهذا المفهوم لا يزال حديثا ولم تعطى له الاهتمام الكافي ، اذ انه نتيجة للنجاح الذي حققه هذا المفهوم في التنظيمات الاقتصادية والصناعية والتجارية والتكنولوجيا في الدول المتقدمة ، وظهور تنافس بين هذه التنظيمات الصناعية للحصول على المنتج الافضل وارضاء الزبائن ، ظهر اهتمام المؤسسات التربوية بتطبيق مفهوم ادارة الجودة الشاملة في مجال التعليم العام والعالي للحصول على نوعية افضل من التعلم من اجل تخريج طلبة قادرين على ممارسة دورهم بصورة افضل في خدمة المجتمع ، فحتى عام (١٩٩٣) لم يزد عدد المؤسسات التعليمية الاخذة به على (٢٢٠) كلية وجامعة في الولايات المتحدة الامريكية ، ولكن هذا العدد اخذ بالزيادة الان فاصبح عدد المؤسسات التي تتبع نظام ادارة الجودة الشاملة في تزايد مستمر سواء في امريكا والدول الاوربية واليابان ، وحتى بعض دول النامية ، اما في دول العالم العربي فيصعب تحديد الجامعات التي تطبق ادارة الجودة الشاملة ، مع العلم بان هناك عددا لا يستهان به من الجامعات العربية التي بدأت بتطبيق مفاهيم ادارة الجودة الشاملة في برامجها وسياساتها واهدافها التعليمية (الصريراة والعساف ، ٢٠٠٨ : ٤) .

ان المتتبع لواقع الكليات في الجامعات العربية، يلاحظ ان توجه المسؤولين بهذه الجامعات نحو تطوير ادارة الجودة الشاملة بها لا يزال في مراحله الاولى وتعوقه الكثير من العقبات الادارية والفنية مما يستدعي وضع تصور شامل لتطوير ادارة الجودة الشاملة في هذه الكليات، وبما يؤدي الى التغلب على هذه الصعوبات ويسمح بتحقيق الجودة الشاملة فيها. ولما كان تطوير هذه الكليات يعود بالنفع العام على عموم المجتمع اذ ان المخرجات الكليات تهتم بتدريس وتربية كافة طلاب التعليم العالي على كافة مراحلها، ومستوياتها، لذا فان تطوير تلك الكليات يرفع مستوى التعليم العالي والمجتمع العلمي ككل (ابو الريش، ٢٠١٤: ٣١٠).

ان توظيف ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمة في العراق يساهم بدرجة كبيرة في نجاح هذه المؤسسات وفي تحقيق اهدافها بدون احداث هدر تربوي ، وكما تساهم هذه الانظمة مجتمعة على تلبية رغبات الطلاب والولياء الامور والمجتمع واعضاء هيئة التدريس، فضلا عن تحسين طرق التدريس ووسائل التقويم وتصميم مناهج تربوية تلائم عمليات التعلم الذاتي ، وهذا يتطلب توفير الجهد والصبر على تحقيق النتائج بدون استعجال من قبل كافة المستويات الادارية على اعتبار ان التعلم هو عملية مستمرة مدى الحياة، ويتطلب انماطا قيادية ديمقراطية تؤمن بمبدأ المشاركة والتعاون بين جميع المشاركين ويسود بينهم التقدير والاحترام ويتمتعون بروح معنوية عالية ودافعية نحو التغيير للأفضل ويسود بينهم التقدير، فالجودة الفعالة في حالة التعليم العالي تتمثل في المنتج المولد بواسطة مؤسسات التعليم

اذ ان التعليم يؤدي دورا مهما ورئيساً في عملية التنمية ورقي الشعوب وتطورها، ويعد من اهم الاستثمارات المستدامة والذي لا يمكن ان يتحقق الا بتضافر جهود جميع العاملين في الجامعات العراقية ومشاركة فاعلة من جانب الطلبة ومن جانب الخريجين وسوق العمل والمجتمع من اجل تحقيق فاعلية وجودة التعليم العالي (عباس ، ٢٠١٠ : ٦٢).

وفي ظل التغيرات التكنولوجية السريعة والتحولات والتطورات في جميع مناحي الحياة اصبحت الحاجة ملحة لمواكبة هذا التطور لاسيما في مجال التعليم الداعم لاي تطور في اي مجال ، ولشدة التنافس المحموم في عصرنا الحالي والمطالبة بالجودة الشاملة بمفهومها الشامل وابعادها التي ساعدت المؤسسات الانتاجية العالمية الكبرى على كسب السبق وربح المنافسة والتربع على قاعدة صلبة في السوق العالمية الدولية ، ولتحقيق هذه الجودة بمعاييرها على اعلى مستوى فقد اتجه العالم بأكمله الى اعمال التكنولوجيا بكافة صورها لضمان الجودة المنشودة (احمد ، ٢٠١٢ : ٢) .

ان تحول المنظومة التعليمية في الجامعات العراقية، من الأساليب التقليدية في التعليم الى أساليب جديدة معتمدة على برامج تقنيات التعليم الالكتروني، ينبغي ان تكون مسبوقة بتغير حقيقي في مفهوم ثلاثية التعليم التقليدية (التدريسي، الطالب، المؤسسة التعليمية)، وتحويلها الى عملية تعليمية أكثر حداثة وعصرية وتشمل عناصرها: التدريسي العصري، الطالب الإيجابي، الجامعة العصرية، تقنيات تكنولوجيا التعليم المتقدمة، المناهج التعليمية المتطورة والتعليم غير المنهجي. ولا بد لنا قبل دراسة برامج تقنيات التعليم الالكتروني، ان نراجع واقع العملية التعليمية في الجامعات العراقية، والتي تراجعت خلال العقدين الماضيين الى درجة كبيرة، بعد ان كان النظام التعليمي في العراق يعد حسب تقارير منظمة اليونسكو واحد من أرقى أنظمة التعليم في المنطقة. فالنظام التعليمي يتمركز اليوم حول المقرر الدراسي وفقا لأسلوب التلقين والحفظ، ويعتمد على الامتحانات التحريرية بشكل رئيسي لتقييم مستوى الطلبة. ومع الإقرار ان المقررات الدراسية (الكتب المنهجية) هي أحد العناصر التي تدخل في العملية التعليمية وأن لها دورا مهما في المنظومة التعليمية، على اعتبار ان المنهج الدراسي هو الإطار المتكامل لأداء هذه العملية على وجهها السليم، وهو الذي يحدد الموقع النسبي لكل العناصر الداخلة فيها، بحيث لا يتجاوز أي منها موقعه ولا يقصر عن أداء دوره (العويد والحامد، ٢٠٠٥: ٤٠).

ان تقنيات التعليم الإلكتروني يعد وسيلة من الوسائل التي تدعم العملية التعليمية وتحولها من طور التلقين إلى طور الإبداع والتفاعل وتنمية المهارات، ويجمع كل الأشكال الإلكترونية للتعليم والتعلم، اذ تستخدم أحدث الطرق في مجالات التعليم والنشر والترفيه باعتماد الحواسيب ووسائطها التخزينية وشبكاتها. ولقد أدت النقلات السريعة في مجال التقنية إلى ظهور أنماط جديدة للتعلم والتعليم، مما زاد في ترسيخ مفهوم التعليم الفردي أو الذاتي؛ اذ يتابع المتعلم تعلّمه حسب طاقته وقدرته وسرعة تعلمه ووفقا لما لديهِ من خبرات ومهارات سابقة. ويعد التعليم الإلكتروني أحد هذهِ الأنماط المتطورة لما يسمى بالتعلم عن بعد عامة، والتعليم المعتمد على الحاسوب خاصة. حيث يعتمد التعليم الإلكتروني أساسا على الحاسوب والشبكات في نقل المعارف والمهارات. وتضم تطبيقاته التعلم عبر الويب والتعلم بالحاسوب وغرف التدريس الافتراضية والتعاون الرقمي. ويتم تقديم محتوى الدروس عبر الإنترنت والأشرطة السمعية والفيديو والأقراص المدمجة وكذلك يتم الرد على جميع الأسئلة وإرسال الاختبارات النهائية والنصف نهائية وكذلك الأبحاث من خلال برامج أو الايميل (الزهيري، ٢٠٠٩: ٥).

ولان النظام التعليمي الان يواجه تحديا بخصوص الحاجة الى توفير فرص تعليمية اضافية وذلك دون الحاجة لزيادة ميزانيات تعليمية أخرى ، فان العديد من المؤسسات التعليمية قد بدات تواجه هذا التحدي من خلال تطوير وتطبيق برامج التعليم عن بعد والتعليم الالكتروني ، ومن حيث المبدأ لابد من التفرقة بين التعليم الالكتروني والتعليم عن بعد كبديل للتعليم التقليدي والذي قد لا يصبح من السهل توفيره وبالأخص في الدول النامية وبين دورهم كمكملين للتعليم

التقليدي ، فمن المعروف ان نسق التعليم في البلدان النامية يعاني من اوجه قصور ومشكلات ، وعلى ذلك فالتعلم الإلكتروني قد يساهم في مواجهة هذه المشكلات والعمل على حلها (احمد ، ٢٠١٢ : ٢) .

لذا فقد أدرك القائمون على التعليم العالي في العراق خطورة هذه الظاهرة، وعملوا على إيجاد الحلول المناسبة لها، ولعل من أهم المقترحات المقدمة في هذا الشأن هو التوجه نحو برامج التعليم الالكتروني، ليس بوصفه ترفا تقنيا، بل حلا فاعلا للكثير من المشاكل التي تعاني منها العملية التعليمية، فخلال السنوات الثلاثة الأخيرة حاولت الجامعات العراقية الدخول في مجال التعليم الالكتروني، وسعت الى توفير الكثير من المستلزمات والأدوات الضرورية اللازمة لإنجاح هذه التجربة (الزهيري، ٢٠٠٩: ٤).

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

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

اهمية البحث:

لقد خلقت الثورة التكنولوجيا – لاسيما الانترنت – حاجة غير مسبوقة لأفراد مؤهلين تقنيا ، واحدثت تغيرا هائلا في طبائع الكثير من الامور التقليدية وغير التقليدية ، ومن بينها التغير في التعليم ، فالطالب غير التقليدي يود الحصول على تعليم منظم من اجله ، يمكنه الوصول اليه ويكون ذي جدوى له ، والذي يصبح عمليا بحيث يمكن للطالب الحصول عليه في الوقت والمكان المناسبين بالنسبة له ، لذلك كان التعليم القائم على الانترنت او فكرة الجامعة الافتراضية هي البديل المناسب ، الا انه لا يجب النظر للجامعة الافتراضية كبديل للشكل التقليدي من التعلم الجامعي، بل كإضافة له ، تتيح المزيد من الفرص لنوعية من الطلاب لم يكن من المتاح لهم سابقا فرصة الحصول على تعليم جامعي كف نظرا لظروفهم المكانية او العمرية او العملية او ما الى ذلك (عبد الخالق ، ٢٠١٠ : ٨).

لقد اضحى تطوير التعليم ضرورة لا مناص منها ، بعده ايسر السبل لتحقيق نهضة حضارية عصرية شاملة في ظل عصر العولمة مما يمكن من مواجهة تحديات العصر ومجاراة التطور التكنولوجي ، ومما لاشك فيه بان التقويم هو احد اهم القضايا في تطوير التعليم كونه جزءا اساسيا يلازم كافة مكونات نظام التعليم ، بعده الاداة الرئيسية التي يعتمد عليها في تشخيص مواضع الخلل وايجاد سبل الحل المناسب له ، وتجاوبا مع عصر العولمة فقد تطورت العديد من الصيغ والاساليب التعليمية كان في مقدمتها " التعليم الالكتروني " والذي يمثل ثورة في النظم التعليمية . اذ اوجد فلسفة وادوارا ومزايا جديدة في ادارة نظم التعليم وفي طبيعة عمليتي التعليم والتعلم وسائر مكونات العملية التعليمية " (الانصاري، ٢٠١٠: ١٢).

وفي ضوء التطورات التكنولوجية المتسارعة في العالم واشتداد حدة المنافسة العالمية وانفتاح العالم على بعضه البعض، ووجوب زيادة القدرة التنافسية والاهتمام الكبير والمتنامي بضمان الجودة، فقد أصبح من الضروري على جميع الكليات في الجامعات الرصينة السعي نحو تحسين مستوى جودة أدائها لامتلاك القدرة التنافسية على البقاء والاستمرار وامتلاك سمات التطور التي تتناسب وحجم التحديات المستقبلية (العريفي، ٢٠٠٦: ٢٢).

اذ يتفق باحثين عدة على أهمية استخدام تقنيات التعليم الإلكتروني في التدريس الجامعي، اذ أن نجاح هذا الاستخدام وتحقيقه لمزاياه وضمانه لتطوير التعليم الجامعي يتطلب بالضرورة توفير امكانات فنية ومادية ومهارات لدى أعضاء هيئة التدريس والطلبة لتقبل هذه التكنولوجيا الحديثة (صيام، ٢٠١٢: ٥١٥).

لهذا لا يمكن عد تقنيات التعليم الالكتروني شيئا قائما بذاته يعمل في الفراغ. وكما ان جودته ليست هبة وانما فرصة تصنعها الامم وتستثمرها الشعوب، وتضحي من اجلها بالوقت والجهد والمال والمثابرة، اذ تتحقق جودة تقويم تقنيات التعليم الالكتروني من خلال وجود سياسة واضحة ومحددة وفق معايير الجودة الشاملة باعتبار عملية التقويم من اهم العمليات التي تؤثر تأثيراً مباشرا في نظام التعليم. وكما ان التحسين في ضوء معايير الجودة الشاملة لابد وان تنعكس اثاره على كافة جوانبه ومكوناته باعتبارها صمام الامان الذي يسهم في حسن توجيهه على هدي من توجه العلم الحديث (الانصاري، ٢٠١٠: ١٢).

فالجامعة لكي تحقق الجودة المطلوبة في كلياتها، عليها ان تبدأ بالطالب اولا، وليس بنوع الالة المستخدمة في التدريس، فهذه النظرة ستغطي التفكير في الجودة ويصبح التركيز عليها منذ البداية ابتداءً بتخطيط للدرس والمناهج، وصولً إلى المخرجات النهائية، فضلاً عن استبعاد المقارنات التقليدية بين جودة طريقة عن طريقة اخرى، وسوف يكون الاتجاه بالتحول نحو تحقيق القيمة الشاملة للطالب ومكافأة العاملين ماديا ومعنويا لتحقيق تلك القيمة بما يلبي حاجات الطالب (العزاوي، ٢٠٠٤: ١٣).

وتتجلى أهمية الدراسة الحالية في تناولها لموضوع يتسم بالحداثة اذ يعد هذا الموضوع حتى وان كان على مستوى دراسته والخوض فيه يعدوا بعيدا عن مجال تطبيق تقنيات التعليم الالكتروني في الجامعات العراقية سواء في الاختصاصات النظرية منها أو التطبيقية ، فضلا عن وجود فجوة معرفية في تبني هده الفلسفة وفي تهيئة شروط تطبيقها من قبل رؤساء الجامعات العراقية ، لذا فأننا في هذا البحث سوف نحاول لفت انتباه أنظار القائمين على أمر الجامعات العراقية إلى مدخل إدارة الجودة الشاملة والذي يعد من الافرازات الهامة لتطور الفكر الإداري والذي اثبت كفاءته وأمكن من خلاله التغلب على ما يعترض المؤسسة من مشاكل تتعلق بالجودة والإنتاجية .

اذ يرى (احمد ، ٢٠١٢) انه من خلال هذا التوجه كان لزاماً بالأحرى أن تسعى الدول النامية عامةً ودول الوطن العربي خاصةً إلى تحقيق معايير الجودة في العملية التعليمية من خلال طرق هذه الآلات المستحدثة (تقنيات التعليم الالكتروني) بقوة (احمد ، ٢٠١٢ : ٢) ولهذا جاء دور هذا البحث الذي يقدم فيه الباحثان فكرة عن تقنيات التعليم إلكتروني وكيف يمكن الاعتماد عليه في خدمة نظام التعليم وتنمية مهارة التعلم عند الطالب، اذ يعمل على تطوير القدرات الفكرية والخيالية عند الطلاب، وتحسين مستوى الفهم والاستيعاب لديهم، وتنمية مهارتهم في حل المشكلات والقضايا، ومنحهم القدرة على تكوين نظرة في الأمور من خلال ما تعلموه في الماضي وما يدرسونه حالياً مع تقديمه للآليات والوسائل المحققة لذلك بالصوت والصورة مع تبني المناهج الدراسية في شكل إلكتروني يعتمد على تحريض إمكانات الإبداع والاستفسار والتحليل عند الطلاب وحثهم على الاستقلالية في اختيارهم وطرحهم للآراء والأفكار والنقد الذاتي في عملية التعلم .

لذا يهدف البحث الى استطلاع آراء طلبة الجامعة بخصوص جودة التعليم الالكتروني في مجال التعليم اثناء المحاضرات داخل القاعات الدراسية، وذلك بقصد استشراف امكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي في الجامعات العراقية مستقبلا، بعد ان التوجه العالمي في شتى بلدان العالم صوب تبني هذه الفلسفة الادارية داخل اسوار جامعاتها وذلك بعدما تبين مدى فاعليتها في تحقيق جودة تقنيات التعليم الالكتروني في جامعاتها بشكل عام.

هدف البحث :

يهدف البحث الحالي التعرف على اراء طلبة الجامعة حول جودة استخدام تقنيات التعليم الالكتروني اثناء المحاضرات داخل القاعات الدراسية.

حدود البحث

يتحدد البحث بطلبة جامعة الامام جعفر الصادق (عليه السلام) من الاقسام العلمية للعام الدراسي (٢٠٢١ – ٢٠٢٢).

تحديد المصطلحات

١-توظيف تقنيات التعليم الالكتروني: عرفه كل من-

أ-(العويد، ٢٠٠٥): -

وهي تلك العملية التي تتم فيها الافادة من التعليم الإلكتروني في التدريس بتوظيفه بعدة طرق وهي: (النموذج المساعد او (المكمل)، النموذج المخلوط، النموذج الخالص (العويد، ٢٠٠٥: ١٢).

ب-(المبارك، ٢٠٠٧):

هو ذلك النظام التفاعلي المستخدم في التعليم الذي ُيقدم للمتعلم باستخدام تكنولوجيات الاتصال والمعلومات، ويعتمد على بيئة إلكترونية رقمية متكاملة تعرض المقررات الدراسية عبر الشبكات الإلكترونية، وتوفر سبل الإرشاد والتوجيه وتنظيم الاختبارات وكذلك إدارة المصادر والعمليات وتقويمها (المبارك، ٢٠٠٧: ١٥).

٢- التعليم الالكتروني: عرفه كل من-

ا-(الموسى، ٢٠٠٢):

ا-(الموسى، ٢٠٠٢):

هو منظومة تعليمية لتقديم البرامج التعليمية أو التدريبية للطلاب أو المتدربين في أي وقت وفي أي مكان باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات التفاعلية مثل (الإنترنت والقنوات التلفزيونية والبريد الإلكتروني وأجهزة الحاسوب والمؤتمرات عن بعد بطريقة متزامنة أو غير متزامنة (الموسى، ٢٠٠٢: ٦).

ب-(عبد المنعم، ٢٠٠٣):

أسلوبا من أساليب التعليم يعتمد في تقديم المحتوى التعليمي وإيصال المهارات والمفاهيم للمتعلم على تقنيات المعلومات والاتصالات ووسائطهما المتعددة بشكل يتيح للطالب التفاعل النشيط مع المحتوى والمدرس والزملاء بصورة متزامنة أو غير متزامنة في الوقت والمكان والسرعة التي تناسب ظروف المتعلم وقدرته، وإدارة كافة الفعاليات العلمية التعليمية ومتطلباتها بشكل إلكتروني من خلال الأنظمة الإلكترونية المخصصة لذلك (عبد المنعم، ٢٠٠٣: ٤).

٣-ادارة الجودة الشاملة: عرفها كل من-

ا- (Marteniz , 1998):

هي توجه إداري للنجاح بعيد المدى من خلال إرضاء العملاء. من خلال كل أعضاء المؤسسة يشاركون في تحسين الإجراءات، المنتجات، الخدمات والثقافة السائدة في مكان العمل (Marteniz, 1998: 378) .

ب-(احمد، ٢٠١٢):

بأنها فلسفة تعزز مهمة مؤسسة ما وأهدافها باستخدام أدوات وتقنيات تحسين الجودة المستمر كوسيلة لتحقيق الرضى المتبادل والمتزامن لجميع الأطراف المشاركة المعنية (احمد، ٢٠١٢: ٣).

٤-العملية التعليمية: عرفها كل من-

ا-(ادم، ٢٠١٢):

ا-(ادم، ٢٠١٢):

وهي العملية التي يقوم بها المعلم داخل الصف الدراسي لإكساب المتعلمين أهداف تعليمية منشودة وخبرات ومهارات معرفية (ادم، ٢٠١٢: مصدر انترنت).

ب- (اللحيدان، ٢٠١٤):

هي تلك العناصر التي تتحكم في العملية التواصلية التربوية ، والمتمثلة بشخصية المعلم وكفاءته من حيث أهمية فعل التدريس والتي تعد الأساس ولا سبيل للمعلم لتحقيق هذا المبدأ إلا الالتزام بطريقة التفاعل التواصلي التي ((صممت واستخدمت كـأداة لمساعدة المعلمين للتخلص من الأسلوب التقليدي في التدريس، وجعل كلام المعلم وسلوكه اللفظي قادرا على التأثير في سلوك التلاميذ ودفعهم إلى التفكير بعمق أكثر والاعتماد على أنفسهم في طرح الآراء أثناء المناقشات التي تجري في الصف والمساهمة بنشاط وفعالية مما يؤدي بالتالي إلى مردود أفضل لهم)) (اللحيدان ، ٢٠١٤ : مصدر انترنت) .

٥- الجامعة: عرفها كل من-

ا-(بدج، ٢٠٠٣):

هي مؤسسة علمية مستقلة ذات هيكل تنظيمي معين، وانظمة واعراف وتقاليد اكاديمية معينة، تتمثل وظائفها الرئيسية في التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع، وتتألف من مجموعة من الكليات والاقسام ذات الطبيعة العلمية التخصصية، وتقدم برامج دراسية متنوعة في تخصصات مختلفة، منها ما هو على مستوى البكالوريوس ومنها ما هو على مستوى الدراسات العليا، ويمنح بموجبها درجات علمية للطالب (بدج، ٢٠٠٣: ١١).

ب-(علي، ٢٠٠٩):

وهي احدى قطاعات الهامة في الدولة، والتي تضم مؤسسات عمومية ذات طابع اداري تعرف بالمؤسسات الجامعية، وهي تساهم في تعميم ونشر المعارف واعدادها وتطويرها، وتكوين الاطارات اللازمة لتنمية البلاد (علي، ٢٠٠٩: ٩).

تطبيق ادارة الجودة الشاملة في التعليم:

يمكن القول ان تطبيق ادارة الجودة الشاملة داخل المؤسسات التعليمية (الجامعات) له عديد من المزايا التي تعود على كافة أطراف العملية التعليمية والجهات المعنية بها ومن ذلك: -

- تطوير النظام الإداري في الجامعة نتيجة وضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات.
- الارتقاء بمستوى الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب التي تنعكس على جوانب شخصياتهم.
- زيادة الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الأداء لجميع الأكاديميين والإداريين.
- الوفاء بمتطلبات الطلاب والمجتمع والبحث العلمي والوصول الى رضاهم.
- توفر جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين العاملين.
- تمكين ادارة الجامعة من حل المشكلات بالطرق العلمية الصحيحة والتعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية والوقائية لمنع حدوثها مستقبلا.
- رفع مستوى الوعي لدى المستفيدين من خدمات الجامعة من خلال ابراز الالتزام بنظام الجودة.
- الترابط والتكامل بين جميع الأكاديميين والإداريين في الجامعة والعمل بروح الفريق الواحد.
- تطبيق نظام ادارة الجودة الشاملة يمنح الجامعة احتراماً وتقديراً وصورة ذهنية ايجابية (خليفة وفيصل، ٢٠١٢: ٤).

معايير جودة تقنيات التعليم الإلكتروني في التعليم العالي

يمكن توضيح اهم معايير جودة التعليم الالكتروني في التعليم العالي مما يلي: -

أولاً: المعايير الخاصة بمقدمة الدورة التدريبية وملامحها العامة: -

- تعليمات محددة توضح للطلاب والملتحقين بالدورات كيف يبدوا وأين يجدوا مكونات الدورة المختلفة.
- تمكين الطلاب من التعرف على أهداف الدورة وهيكليتها.
- تشتمل على قواعد السلوك والممارسات الأخلاقية، فيما يتعلق بإجراء المناقشات على الإنترنت، والبريد الإلكتروني، وغيرها من أشكال التواصل بوضوح.
- سياسات الدورة التدريبية و / أو السياسات المؤسسية التي من المتوقع أن يمتثل لها الطلاب واضحة أو متصلة برابط يزودهم بالسياسات الحالية.
- الإعلان عن المعارف السابقة والكفاءات المطلوبة للالتحاق بالدورة بشكل واضح.
- عرض الحد الأدنى للمهارات التقنية المتوقعة من الطالب بشكل واضح.
- تعريف مناسب بالمدرب أو رابط متصل بالسيرة الذاتية للمدرب على شبكة الإنترنت.
- وجود بند يتعلق بسؤال الطلاب تقديم أنفسهم للمشاركين في الصف الدراسي أو الدورة، بصورة مختصرة.

ثانياً: أهداف التعلم والكفاءات: -

- توصيف أهداف التعلم بنتائج يمكن قياسها.
- أهداف التعلم على مستوى الوحدة تصف نتائج قابلة للقياس ومتسقة مع الأهداف على مستوى الدورة.
- تدرج جميع أهداف التعلم بشكل واضح مع اشتمالها على وجهة نظر الطلاب.
- تعليمات كافية وواضحة للطلاب حول كيفية تحقيق أهداف التعلم.
- تصميم الأهداف التعليمية بشكل يتناسب مع مستوى الدورة.

ثالثاً: التقييم والقياس

- مراعاة أن تتماشي الأدوات المقرر اختيارها لقياس أهداف التعلم مع أنشطة الدورة والموارد المستخدمة.
- مراعاة أن تكون الدرجات لها مسار واضح.
- توفير معايير محددة ووصفييه لتقييم أعمال الطلبة ومشاركاتهم ومراعاة أن تكون مرتبطة بسياسة الدرجات.
- مراعاة أن تكون أدوات التقييم المختارة متسلسلة، ومتنوعة، ومناسبة لأعمال الطلاب التي يجري تقييمها.
- مراعاة أن يكون الطلاب لديهم فرص متعددة لقياس التقدم في العملية التعليمية الخاصة بهم.

رابعاً: المواد التعليمية: -

- المواد التعليمية تسهم في تحقيق مسار التعلم وتحقق الأهداف المعلنة.
- يتم شرح الغرض من المواد التعليمية وكيفية المواد المستخدمة في أنشطة التعلم بشكل واضح.
- جميع الموارد والمواد المستخدمة في الدورة يتم الاستشهاد بها.
- المواد التعليمية تقدم مجموعة متنوعة من وجهات النظر التي يعكسها محتوى الدورة.

التمييز بين المواد المطلوبة والاختيارية يتم بشكل واضح.

خامساً: تفاعل المتعلمين ومشاركتهم:

- أنشطة التعلم تعزز وتدعم تحقيق أهداف التعلم المعلنة.
- توفر أنشطة التعلم فرص التفاعل التي تدعم التعلم النشط.
- يوضح المدرب خطة الفصل الدراسي وجدول الأوقات ويهتم بالتغذية الراجعة بشكل واضح.
- متطلبات التفاعل بين الطالب والمشاركين في العملية التعليمية، تتم صياغتها بشكل واضح.

سادساً: التكنولوجيات المستخدمة: -

- الأدوات ووسائل الإعلام تدعم أهداف التعلم.
- الأدوات ووسائل الإعلام تدعم الطلاب وتقوم بتوجيههم ليصبحوا متعلمين نشطين.
- الإبحار في مكونات الدورة على الإنترنت عقلاني ومتسق وفعال.
- يمكن للطلاب الوصول بسهولة للتقنيات اللازمة للدورة.
- التكنولوجيات المستخدمة في الدورة هي تكنولوجيات من السهل تداولها وممارستها.

سابعاً: دعم المتعلم: -

- الدورة توفر تعليمات تتضمن طرق الدعم التقني والإجراءات التي ينصح بها بصورة واضحة.
- تعليمات الدورة واضحة ومتصلة بالسياسات والخدمات الخاصة بالمؤسسة.
- توفر الدورة تعليمات تشرح كيفية الوصول إلى خدمات الدعم الأكاديمي للمؤسسة والموارد التي يمكن أن تساعد الطلاب على النجاح في الدورة وكيفية وصول الطلاب إلى الخدمات (الراشد، ٢٠٠٢: ١٣ – ١٤)؛ (غلوم، ٢٠٠٢: ١٦-١٧).

توظيف تقنيات التعليم الإلكتروني في التعليم العالي

وتتم الافادة من تقنيات التعليم الإلكتروني في التعليم العالي بتوظيفه بعدة طرق وهي

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

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

ج- النموذج الخالص: ويستخدم التعليم الإلكتروني بديلا للتعليم التقليدي بحيث يتم التعلم من أي مكان وفي أي وقت من قبل المتعلم، تعمل الشبكة كوسيط أساسي لتقديم كامل عملية التعليم، ومن أمثلة تطبيقاته الدراسة الذاتية المستقلة (يدرس الطالب المقرر الإلكتروني انفراديا). أن يتعلم الطالب مع مجموعة زملاءه، من خلال درس أو انجاز مشروع بالاستعانة بأدوات التعليم الإلكتروني التشاركية مثل غرف المحادثة والمنتديات (العويد، ٢٠٠٥: ١٢).

مجتمع البحث

يقتصر مجتمع البحث على طلبة الجامعة التابعين لجامعة الامام جعفر الصادق (عليه السلام) من الاقسام العلمية فقط للعام الدراسي (٢٠٢١ – ٢٠٢٢).

عينة البحث

اقتصرت عينة البحث على طلبة جامعة الامام جعفر الصادق (عليه السلام) من الكليات العلمية (كلية تكنولوجيا المعلومات، هندسة تقنيات الاتصالات، هندسة تقنيات الحاسوب) بواقع (٣٠) طالبا من الذكور، و (٣٠) طالبا من الاناث، والجدول (١) يوضح ذلك.

جدول (١)
توزيع عينة البحث

القسم	الذكور	الإناث	المجموع
كلية تكنولوجيا المعلومات	١٠	١٠	٢٠
هندسة تقنيات الاتصالات	١٠	١٠	٢٠
هندسة تقنيات الحاسوب	١٠	١٠	٢٠
المجموع الكلي	٣٠	٣٠	٦٠

اداة البحث:

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

خطوات بناء الاستبانة: -

صياغة فقرات الاستبانة: -

إن من خطوات كتابة البحث العلمي تجميع المعلومات من مصادر مختلفة (الكتب والمراجع والمعاجم والمقابلات والاستبانات) ومعرفة ما يؤثر فيها من عوامل، أو علاقات تربط بينها وبين غيرها من المتغيرات والأفكار (الجرجاوي، ٢٠١٠: ١٥).

قامت الباحثة بتقديم استبانة مفتوحة لطلبة جامعة الامام جعفر الصادق (عليه السلام) للكليات الثلاثة، اذ طلبت الباحثة من العينة ذكر اهم خصائص التعليم الالكتروني التي تؤدي الى جودة التعليم العالي اثناء المحاضرات داخل القاعات الدراسية، فضلا عن جمع بعض الفقرات من الادبيات السابقة.

وبعد هذا الاجراء تم جمع (١٤) فقرة حول جودة تقنيات التعليم الالكتروني في العملية التعليمية لمؤسسات التعليم العالي.

صدق الاستبانة: -

ثم قامت الباحثة بعرض هذه الفقرات على (٦) محكمين من اساتذة الجامعة المستنصرية، بعد ان وضع في الاستبانة ثلاث بدائل وهي (موافق، موافق بدرجة متوسطة، غير موافق)، والتي اخذت الاوزان الاتية (٣،٢،١)، مع اعطاء تعريف لتوظيف تقنيات التعليم الالكتروني في التعليم العالي.

وقد حصلت الباحثة على نسبة اتفاق (٨٣٪)، وهي نسبة اتفاق عالية حسب ما جاء به (بلوم، ١٩٨٣)، الى انه يمكن الاعتماد على موافقة آراء المحكمين بنسبة (٧٥٪) في مثل هذا النوع من الصدق" (بلوم، وآخرون، ١٩٨٣: ١٢٦).

ثبات الاستبانة: -

قامت الباحثة باستخراج ثبات الاستبانة عن طريق استخدام طريقة التجزئة النصفية لدرجات المقياس بأسلوب الفقرات (الفردية والزوجية)، اذ تم تصحيح (٤٠) استمارة اختيرت عشوائياً من عينة البحث والبالغ عددها (٦٠) طالبا، ثم قسمت درجاتهم إلى نصفين، النصف الأول يمثل الفقرات ذات التسلسلات الفردية، والنصف الثاني يمثل الفقرات ذات التسلسلات الزوجية، وتم بعد ذلك استخراج معامل الارتباط البسيط (بيرسون) بين درجات نصفي المقياس، اذ بلغت قيمة (ر) المحسوبة (٠,٧٦)، حيث ان "الارتباط بين درجات كل من نصفي الاختبار يعتبر بمثابة الاتساق الداخلي لنصف الاختبار فقط وليس للاختبار ككل" (أبو حطب، ١٩٩٣: ١١٦)، ولكي نحصل على تقدير

غير متحيز لثبات الاختبار بكامله تم استخدام معادلة (سبيرمان - براون)، اذ بلغت قيمة معامل الثبات الكلي للمقياس (٠,٨٩)، وهي قيمة دالة احصائياً مما يدل على ثبات المقياس الجديد.

عرض النتائج:

بعد ان حصلت الباحثة على صدق وثبات اداة البحث، قامت بتطبيق الاستبانة على عينة البحث، ومن خلال اجابات العينة تم استخراج نتيجة الهدف البحث الحالي وكما هو موضح في الجدول (٢).

جدول (٢)

الوسط المرجح والوزن المئوي لفقرات استبانة جودة التعليم الالكتروني في العملية التعليمية في جامعة الامام جعفر الصادق (عليه السلام)

رقم الفقرة	نسبة اراء الطلبة			الوسط المرجح	الوزن المئوي
	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق		
١-	٥٨	١	١	٢,٩٨	٩٩
٢-	٥٨	١	١	٢,٩٨	٩٩
٣-	٦٠	١	صفر	٣	١٠٠
٤-	٥٢	٥	٣	٢,٩٥	٩٨,٣
٥-	٥٨	١	١	٢,٩٨	٩٩
٦-	٦٠	صفر	صفر	٣	١٠٠
٧-	٥٠	٦	٤	٢,٩٣	٩٧,٧
٨-	٥٧	٣	صفر	٢,٩٥	٩٨,٣
٩-	٦٠	صفر	صفر	٣	١٠٠
١٠-	٥٢	٥	٣	٢,٩٥	٩٨,٣
١١-	٥٥	٢	٣	٢,٩٥	٩٨,٣
١٢-	٦٠	صفر	صفر	٣	١٠٠
١٣-	٥٥	٢	٣	٢,٩٥	٩٨,٣
١٤-	٥٢	٥	٣	٢,٩٥	٩٨,٣

ومن خلال النتائج التي توصل اليها البحث، نلاحظ ان جميع الفقرات قد حصلت على وزن مئوي اعلى من (٩٧ %)، وهذا يدل على ان توظيف تقنيات التعليم الالكتروني يحقق ادارة الجودة الشاملة في العملية التعليمية في الجامعات العراقية.

التوصيات:

وبعد الحصول على نتيجة هدف البحث، يوصي الباحثان بما يأتي: -

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

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

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

المقترحات:

١- اجراء دراسة مماثلة تهدف الى معرفة جودة التعليم الالكتروني في التعليم المهني في العراق.

٢- اجراء دراسة تهدف الى معرفة إثر جودة تقنيات التعليم الالكتروني على زيادة التحصيل الدراسي لدى طلبة الجامعة.

قائمة المصادر:

١- المصادر العربية -

- **ابو الريش، صفوان حامد (٢٠١٤): واقع نظام ادارة الجودة الشاملة لكليات التربية بجامعات المملكة العربية السعودية، مجلة العلوم التربوية، العدد الاول، الرياض.**
- **ابو حطب، واخران (١٩٩٣): التقويم النفسي، ط٣، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة، مصر.**
- **احمد، ريهام مصطفى محمد (٢٠١٢): توظيف التعليم الالكتروني لتحقيق معايير الجودة في العملية التعليمية، المجلة العربية لضمان الجودة في التعليم الجامعي، المجلس الخامس، العدد (٩)، المملكة العربية السعودية.**
- **ادم ، عادل (٢٠١٢) : : مفهوم العملية التعليمية ، وشروط نجاحها ، مصدر انترنت : http://www.startimes.com/f.aspx?t=3459013**
- **الأنصاري، رفيدة عدنان حامد (٢٠١٠): الجودة، الجودة الشاملة، مدخل لتقويم التعليم الإلكتروني وفق معايير الجودة الشاملة، كلية التربية والعلوم الانسانية، جامعة طيبة، الرياض.**
- **بدح، أحمد محمد (٢٠٠٣): إدارة الجودة الشاملة، أنموذج مقترح للتطوير الإداري وإمكانية تطبيقه في الجامعات الأردنية العامة، أطروحة دكتوراة غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن.**
- **بلوم، بنيامين واخرون (١٩٨٣): تقييم تعليم الطالب التجميعي والتكويني، ترجمة: محمد امين المفتي واخرون، دار ماكروهيل، القاهرة، مصر.**

- الجرجاوي، زياد بن علي بن محمود (٢٠١٠): القواعـــد المنهجيـــة التربوية لبنـــاء الاستبيـــان، سلسة ادوات البحث العلمي، الكتاب الاول، مطبعة أبناء الجراح، بفلسطين – مدينة غزة.
- خليفة، يعقوب، وفيصل، بوطيبة (٢٠١٢): إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بالجزائرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الدكتور "مولاي الطاهر" سعيدة.
- الراشد، فارس بن إبراهيم (٢٠٠٢) -: التعليم الإلكتروني واقع وطموح، ورقة عمل مقدمة لندوة التعليم الإلكتروني، مدارس الملك فيصل، الرياض.
- الزهيري، طلال ناظم (٢٠٠٩): إستراتيجية تطبيق برامج التعليم الالكتروني في الجامعات العراقية، الجامعة المستنصرية، العدد (٢٠)، بغداد.
- الصرايرة، خالد احمد، والعساف، ليلى (٢٠٠٨): إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، العدد (١)، جامعة مؤتة، الاردن.
- صيام، وليد زكريا (٢٠١٢): مدى إسهام التعليم الإلكتروني في ضمان جودة التعليم العالي، دراسة حالة التعليم المحاسبي في الجامعات الأردنية، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، عمان، الاردن.
- عباس، بشرى عبد الحمرة (٢٠١٠): إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في كليات جامعة القادسية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد (١٢)، العدد (٢)، القادسية.
- عبد الخالق، السيد احمد (٢٠٠٩): المردود الايجابي للتعليم الالكتروني، العدد (٥)، مجلة التعليم الالكتروني، دمياط، مصر.
- عبد المنعم، إبراهيم محمد (٢٠٠٣):" التعليم الإلكتروني في الدول النامية آمال وتحديات"، الاتحاد الدولي للاتصالات (الندوة الإقليمية حول توظيف تقنيات المعلومات والاتصالات في التعليم) – مصر.
- العريفي، يوسف بن عبد الله (٢٠٠٦) التعليم الإلكتروني تقنية واعدة وطريقة رائدة، ورقة عمل لندوة التعليم الإلكتروني، مدارس الملك فيصل، الرياض
- العزاوي، محمد عبد الوهاب (٢٠٠٤): ادارة الجودة الشاملة، جامعة الاسراء الخاصة، الرياض.
- علي، عاصم شحادة (٢٠٠٩): تنمية الموارد البشرية في ضوء تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات، مجلة الباحث، العدد (٧)، الجامعة الاسلامية
- العويد، محمد صالح؛ والحامد، أحمد بن عبد الله (٢٠٠٥) التعليم الإلكتروني في كلية الاتصالات والمعلومات بالرياض: دراسة حالة، ورقة عمل مقدمة لندوة التعليم المفتوح في مدارس الملك فيصل، الرياض.
- غلوم، منصور (٢٠٠٢): التعلم الإلكتروني في مدارس وزارة التربية بدولة الكويت ورقة عمل مقدمة لندوة التعليم الإلكتروني مدارس الملك فيصل، الرياض.
- اللحيدان ، عبد الله (٢٠١٤) : مفهوم التفاعل التواصلي وأهميته في العملية التعليمية ، مصدر انترنت http://vb.arabsgate.com/showthread.php?t=558894
- المبارك، أحمد بن عبد العزيز (٢٠٠٧): أثر التدريس باستخدام الفصول الافتراضية عبر الشبكة العالمية الإنترنت على تحصيل طلاب كلية التربية في تقنيات التعليم والاتصال بجامعة الملك سعود، رسالة ماجستير، الرياض
- الموسى، عبد الله (٢٠٠٢): التعليم الكتروني: مفهومه ...خصائصه. فوائده ... عوائقه" ندوة مدرسة المستقبل الرياض، المملكة العربية السعودية.

٢- المصادر الاجنبية: -

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

استبانة جودة تقنيات التعليم الالكتروني في تحقيق العملية التعليمة في الجامعات العراقية

ت	الفقرات	موافق	اوافق بدرجة متوسطة	غير موافق
١-	تعمل على زيادة الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الاداء المهني للاستاذ الجامعي			
٢-	رفع المستوى التعليمي للطالب الجامعي			
٣-	تعمل على تكامل وترابط الافكار بين الطلبة داخل الدرس وخارجه			
٤-	تكسب الطالب الجامعي الفصاحة اللغوية ، والجراءة العلمية في حياته			
٥-	تمنح الجامعة احتراما وتقديرا وصورة ايجابية من قبل الجامعات الاخرى العربية منها والاجنبية			
٦-	تمكن الطالب الجامعي من حل المشكلات الدراسية بالطرق العلمية			
٧-	تساعد على انشاء التقارير والبحوث العلمية باقصى حد ممكن			
٨-	تغني افكار الطالب بالمستجدات الحضارية على الصعيد العربي والعالمي			
٩-	تسود جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الانسانية السليمة بين الطلبة والاساتذة			
١٠-	تبعد الملل والضجر والجمود الفكري للطالب اثناء الدرس			
١١-	تسمح للطالب بمقارنة ما توصل اليه من افكار علمية مع افكار الطلبة في بلدان اخرى في العالم			
١٢-	توضح للطالب اين تبدا المعلومات التي يحصل عليها ومن اين يجدها .			
١٣-	تساعد الطالب على إيجاد حلول من مختلف المواقع الالكترونية العلمية			
١٤-	تدفع الطالب نحو التعمق في البحث عن مواضيع جديدة			