

عنوان البحث

**درجة توافر معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد في جامعات المحافظات الجنوبية لفلسطين**

أ.د. سليمان حسين المزين<sup>1</sup>، أ. نهلة صقر أبو ضاهر<sup>2</sup>

<sup>1</sup> أستاذ أصول التربية والإدارة التربوية-كلية التربية-الجامعة الإسلامية-غزة-فلسطين.

<sup>2</sup> باحثة -تخصص إدارة تربوية-الجامعة الإسلامية-غزة-فلسطين.

بريد الكتروني: nahlasabodaher1996@gmail.com

HNSJ, 2025, 6(9); <https://doi.org/10.53796/hnsj69/23>

المعرف العلمي العربي للأبحاث: <https://arsri.org/10000/69/23>

تاريخ النشر: 2025/09/01م

تاريخ القبول: 2025/08/15م

تاريخ الاستقبال: 2025/08/07م

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة توافر معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد بجامعات المحافظات الجنوبية لفلسطين. اعتمد الباحثان المنهج الوصفي التحليلي بأسلوب المسح الجزئي، واستخدما استبانة مكونة من (39) فقرة موزعة على خمسة مجالات رئيسية: الخدمات الإدارية، المحتوى الدراسي، عضو هيئة التدريس، البنية التكنولوجية، والطلبة. طُبِّقَت الأداة على عينة بلغت (347) طالبًا وطالبة من الجامعات الفلسطينية (الإسلامية، الأقصى، فلسطين)، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS).

أظهرت النتائج أن درجة توافر معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد جاءت بمستوى متوسط بوزن نسبي (68.0%)، حيث حصل مجال المحتوى الدراسي على المرتبة الأولى، يليه مجال البنية التكنولوجية ثم الطلبة، بينما جاء مجال الخدمات الإدارية في المرتبة الأخيرة. كما بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور، في حين لم تُسجَل فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغيرات المستوى الدراسي، التخصص، أو الجامعة.

وأوصت الدراسة بضرورة تدريب الطلبة على استخدام التقنيات التعليمية الحديثة، وتأهيل أعضاء هيئة التدريس لتوظيف استراتيجيات التعليم عن بعد، وتوفير بيئة رقمية أكثر فاعلية تشمل شبكات إنترنت قوية، وأنظمة داعمة لذوي الإعاقة، إلى جانب الاشتراك بقواعد بيانات المكتبات الإلكترونية، بما يعزز من جودة التعليم عن بعد وفاعليته في الجامعات الفلسطينية.

الكلمات المفتاحية: معايير الجودة الشاملة، التعليم عن بعد، الجامعات الفلسطينية، البنية التكنولوجية، جودة التعليم.

## RESEARCH TITLE

## The Degree of Availability of Total Quality Standards in Distance Education at Universities of the Southern Governorates of Palestine

### Abstract

This study aimed to identify the degree of availability of total quality standards in distance education at universities of the southern governorates of Palestine. The researchers adopted the descriptive analytical approach using a partial survey method, and employed a questionnaire consisting of 39 items distributed across five main domains: **administrative services, course content, faculty members, technological infrastructure, and students**. The tool was applied to a sample of 347 male and female students from three Palestinian universities (Islamic University, Al-Aqsa University, and Palestine University). Data were analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

The findings revealed that the overall degree of availability of total quality standards in distance education was at a **moderate level** with a relative weight of (68.0%). The domain of **course content** ranked first, followed by **technological infrastructure**, then **students**, while **administrative services** ranked last. The results also showed statistically significant differences attributable to the gender variable in favor of male students, whereas no statistically significant differences were found regarding academic level, specialization, or university.

The study recommended the **training of students on the use of modern educational technologies, the professional development of faculty members to effectively apply distance education strategies, and the provision of a more efficient digital environment including strong internet networks, supportive systems for students with disabilities, and subscriptions to electronic library databases**, in order to enhance the quality and effectiveness of distance education in Palestinian universities.

**Key Words:** Total quality standards, distance education, Palestinian universities, technological infrastructure, quality of education.

## الإطار العام للدراسة

## مقدمة

يعيش العالم اليوم العصر الرقمي، مما أدى إلى ظهور شكل آخر للتعليم في الجامعات والمدارس التي بدورها تقدم تعليمياً عن بعد للتغلب عن العقبات المكانية والزمانية، حيث شهد التعليم عن بعد انتشاراً واسعاً وتبنيه عالمياً.

حيث شهد النصف الثاني من القرن العشرين جهوداً مكثفة من أجل الارتقاء بمستوى العملية التعليمية، وامتدت هذه الجهود رأسياً لتشمل الفرد منذ التحاقه برياض الأطفال وحتى بلوغه نهاية السلم التعليمي وما بعدها، وامتدت أفقياً لتشمل عناصر العملية التعليمية كافة (القططي / أوباجي، 2012، 2).

قد انتشر مصطلح الجودة في العقود الأخيرة، حتى أصبح مطلباً أساسياً في جميع الممارسات والأعمال الفنية والأكاديمية، حيث يشير مصطلح الجودة لمجموعة المعايير والاجراءات التي يهدف تبنيها وتنفيذها لتحقيق الأهداف المخطط لها، بأفضل الطرق وأقل جهد وتكلفة (يامين، 2014، 2).

نبتت أهمية الجودة من كونها تتبع من فطرة الإنسان، وممارسة الجودة يؤدي إلى الارتقاء إلى معاني الأمانة والدقة والإخلاص، والإحسان الذي هو أسمى معاني مراقبة الذات، وأداء العمل وانطلاقاً من رغبة الذات وقيم أصيلة تؤمن بها وتعمل بموجبها (الدجني، 2011 : 4).

الجودة في التعليم هي عملية توثيق البرامج والاجراءات وتطبيقه للأنظمة، التي تهدف إلى تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم والارتقاء بمستوى الطلبة في جميع الجوانب، ولا يتم ذلك إلا بإتقان الأعمال والإدارة الجيدة. (الطائي، قدارة 2003، 275).

الجودة عبارة عن خصائص تكمن في السلعة وتؤثر على شكلها ومضمونها من خلال تلبية الحاجات والرغبات الخاصة بالسلعة (حجازي ومحمد، 2016)، والامتياز ومطابقة المواصفات ومقابلة التوقعات (yook&park,2007).

ومن خلال الجودة يتم إنتاج أفضل للوصول إلى المعايير المطلوبة (العززي والمحرزي، 2018). وهي أيضاً إتمام الأعمال بشكلها الصحيح في الوقت الصحيح (حامد، 2015)، والجودة أيضاً هي القدرة على تحقيق رغبة المستهلك ورضاه التام اتجاه الخدمة المقدمة إليه بحيث تتطابق مع التوقعات لديه (جمال، 2019) والمؤسسة التي تهتم بمفهوم الجودة سيكون لديها القدرة على استقطاب المستفيدين ومن ثم تحقيق الإيرادات والأهداف (الباز، صابرين 2021 ص 28).

جودة التعليم عن بعد لا تقتصر في توصيل المعلومات عن بعد إلى الطالب فقط، لكنها تعني التفاعل بين عناصر العملية التعليمية في بيئة تعليمية إلكترونية.

## مشكلة الدراسة:

جاءت الدراسة في فترة زمنية يشهد فيها العالم تغيير تكنولوجي سريع في المجال التعليمي، وإدخال الجامعات التعليم عن بعد في العملية التعليمية، وفي ظل الانتشار الواسع للتعليم عن بعد كان لا بد من وجود ما يضمن تقديمه بشكل فعال، فالجودة تعد عاملاً مهماً في تنظيم الخدمات المقدمة من المؤسسات التعليمية

فليست العبرة في تقديم تعليمياً عن بعد بقدر ما تكون ذات جودة متفق عليها في تنفيذها ومتطابقة لمعايير الجودة .

قد أشارت دراسة ( باناعمة ، 2021) إلى أن درجة ضبط جودة التعليم عن بعد في جامعة اك القرى كانت متوسطة ، وهذا ما بينته دراسة (الشديفات ، 2020) . مما جعل مشكلة الدراسة بحاجة لدراسة .  
لذلك تتبلور مشكلة الدراسة في الأسئلة الآتية:

- ما درجة توافر معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد في جامعات المحافظات الجنوبية لفلسطين؟
- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لدرجة توفر معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير (الجنس، المستوى الدراسي، التخصص، الجامعة)؟

#### فروض الدراسة:

- توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 5% بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لدرجة توفر معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد في الجامعات الفلسطينية يعزى لمتغير الجنس (طالب، طالبة).
- توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 5% بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لدرجة توفر معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير المستوى الدراسي (المستوى الأول والثاني، المستوى الثالث والرابع).
- توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 5% بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لدرجة توفر معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد في الجامعات الفلسطينية لمتغير التخصص (العلوم الإنسانية، العلوم التطبيقية).
- توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 5% بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لدرجة توفر معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد في الجامعات الفلسطينية لمتغير الجامعة (الإسلامية، فلسطين، الأقصى).

#### أهداف الدراسة:

- التعرف على درجة توافر معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد في جامعات المحافظات الجنوبية لفلسطين.
- الكشف عما إذا كان هناك فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لدرجة توافر معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير (الجنس، المستوى الدراسي، التخصص، الجامعة).
- التوصل إلى مجموعة من التوصيات التي يمكن أن يستفيد منها أصحاب القرار في المؤسسات الحكومية التربوية في المحافظات الجنوبية لفلسطين، فيما يتعلق بمعايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد.

#### أهمية الدراسة:

تتمثل الأهمية العلمية للدراسة في :

- 1- أهمية تناول موضوع توافر معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد في الجامعات الفلسطينية.
- 2- وضع إطار معرفي لنظام الجودة يستفيد منه المتخصصون والخبراء في المجال التربوي.
- 3- نشر ثقافة الجودة في مؤسسات التعليم الجامعي، بهدف الارتقاء بجودته والحفاظ عليه.

أما الأهمية النظرية: يستفيد من هذه الدراسة كل من:

- القيادات الجامعية وواضعوا السياسات التربوية.
- أساتذة الجامعات.
- طلبة الدراسات العليا.
- الباحثون.

#### حدود البحث:

تحدد البحث بالحدود التالية:

1- الحد الموضوع: اقتصرت الدراسة على درجة توفر معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد في جامعات المحافظات الجنوبية لفلسطين في المجالات التالية (الخدمات الإدارية، المنهاج الدراسي، عضو هيئة التدريس، البنية التكنولوجية، الطلبة).

2- الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على طلبة جامعات المحافظات الجنوبية لفلسطين .

3- حدود زمنية: اقتصرت الدراسة على الفصل الدراسي الأول من العام الدراسي 2022-2023.

4- الحد المؤسساتي: أجريت الدراسة في جامعات المحافظات الجنوبية لفلسطين في كل من (الجامعة الإسلامية، جامعة الأقصى، جامعة فلسطين).

5- الحد المكاني: المحافظات الجنوبية الفلسطينية.

#### مصطلحات الدراسة:

معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد: يعرفها الباحثان إجرائياً: هي المؤشرات سيحصل عليها الباحثون من خلال نتائج الدراسة الميدانية في ضوء متغيرات الدراسة، تتمثل المعايير في الخدمات الإدارية ، المنهاج الدراسي ، عضو هيئة التدريس ، البنية التكنولوجية ، الطلبة .

#### الإطار النظري والدراسات السابقة

#### الجودة الشاملة في التعليم:

تعتبر الجودة الشاملة إحدى الركائز الأساسية للإدارة التربوية الحديثة، وقد نظر المجتمع للجودة الشاملة والإصلاح التربوي باعتبارهما وجهين لعملة واحدة

الجودة في التعليم مرتبطة بعملياتي التعليم والتعلم والإدارة وبهجم ربط التعليم بحاجات المجتمع، وإحداث تغيير تربوي هادف، وتنمية الإبداع عند المتعلمين. (دياب، 2017، 31)

تعد الجودة في التعليم عمل لتطور شامل ومستمر يقوم على جهد وعمل جماعي بروح الفريق، كما هي فلسفة إدارية حديثة أو نظام إداري قائم على أساس إحداث تغيير إيجابي في كل عمليات ومخرجات النظام، فكان من الضروري إيجاد معايير ومؤشرات لقياس المخرجات والخدمات لتحديد إمكانية تطويرها. (العطار و شلدان، 2020، 7)

**أهمية معايير الجودة:**

تتبع أهمية معايير الجودة من كونها أهم المقاييس التي يتم من خلالها الحكم على نجاح النظام التعليمي وتتمثل أهمية الجودة بما يلي:

لها دور في تفعيل إجراءات المساءلة والمحاسبة للمؤسسات التربوية.

1. تشمل المعايير جميع أنظمة البيئة التعليمية مما يعزز قيم العدالة والمساواة.
2. تمكن المعايير المعلمين من تقويم أدائهم من خلال قياس مدى تقديمهم نحو المستويات المحددة.
3. تركز المعايير على الإصلاح والتطوير نحو أهداف واضحة .
4. تعمل المعايير على ترشيد الإنفاق بالتركيز على أولويات العملية التربوية.
5. تعزز مبدأ التنافس البناء في العملية التعليمية(Ansi 2011,6) .

ويرى الباحثان بأن معايير الجودة تعمل على تنظيم الجهود البشرية وتوجيهها نحو أهداف مخصصة للمؤسسة التعليمية.

**معايير الجودة في التعليم :**

هناك عدة مؤشرات في المجال التربوي تعمل على تحسين العملية التربوية في حال تم توفيرها بشكل مثالي. حيث ذكر أحمد (2003) عدة معايير تستند عليها الجودة في التعليم :

1. معايير مرتبطة بالطلبة :من حيث القبول والانتقاء، نسبة عدد الطلبة إلى المعلمين، ومتوسط تكلفة الفرد والخدمات التي تقدم لهم، ودافعية الطلبة واستعدادهم للتعلم.
2. معايير مرتبطة بالمعلمين :من حيث حجم الهيئة التدريسية وثقافتهم المهنية واحترام، ومدى مساهمة المعلمين في خدمة المجتمع .
3. معايير مرتبطة بالمناهج الدراسية :من حيث أصالة المناهج، وجود مستواها ومحتواها والطريقة والأسلوب ومدى ارتباطها بواقع وحياة الطلبة.
4. معايير مرتبطة بالإدارة المدرسية :من حيث التزام القيادات المدرسية بالجودة والعلاقات الإنسانية الجيدة.
5. معايير مرتبطة بالإدارة التعليمية :من حيث التزام القيادات التعليمية بالجودة وتفويض السلطات اللامركزية.
6. معايير مرتبطة بالإمكانات المادية :من حيث مرونة المبنى المدرسي وقدرته على تحقيق الأهداف.
7. معايير مرتبطة بالعلاقة بين المدرسة والمجتمع :من حيث مدى وفاء المدرسة باحتياجات المجتمع المحيط والمشاركة في حل مشكلاته.

وتوافر تلك المؤشرات يشير إلى مدى اهتمام الجامعات بتطبيق الجودة الشاملة في العملية التربوية.

**خصائص الجودة الشاملة في التعليم :**

ذكر كل من (خليل،2011، ص (259) و(مجاهد وعناني،2011، ص (465) بعض الخصائص ينبغي توافرها في معايير الجودة الشاملة كما يأتي :

1. مستمرة :يمكن تطبيقها لفترات زمنية طويلة، وتقاوم التغيير
2. مرنة :ان تكون قابلة للتطوير وإمكانية تطبيقها على المؤسسات التعليمية.
3. شاملة :تتناول مختلف الجوانب للعملية التعليمية والتربوية والسلوكية.
4. المشاركة :تبنى على مشاركة الأطراف المتعددة والمستفيدين من المجتمع .
5. وطنية :تخدم أهداف الوطن.
6. اقتصادية :لا تتطلب موارد وقدرات خاصة تفوق طاقات العاملين.
7. أخلاقية :تستند على الجانب الأخلاقي وتخدم القوانين السائدة.
8. داعمة :فلا تمثل هدفا في حد ذاته.
9. التمييز :القدرة على التفريق بين درجات كفاءة وجود مستويات الأداء .

ويمكن القول إن من خصائص الجودة الشاملة القدرة على التكيف، الاعتماد على قيادة إيجابية داعمة، تحقيق الميزة التنافسية.

#### تعريف التعليم عن بعد :

الأدب التربوي غني بالتعريفات الخاصة بالتعليم عن بعد وفي هذه الدراسة تم ذكر بعض من التعريفات تالية الذكر: يعرف يحيوي وآخرون (2020، ص90) التعليم عن بعد :تعليم نظامي تتباعد فيه مجموعات التعلم ويقوم على نظم الاتصالات التفاعلية لربط المتعلمين والمعلمين والمصادر التعليمية سويا وتعرفه الربابعة (2020، ص56) : هو التعلم القائم على التفاعل بين المعلمين والطلبة باستخدام منصات تعليمية واختبارات إلكترونية ويعرفه صفر وآغا (2020، ص53): بأنه العملية التي تتم من خلالها انتقال المعارف إلى المتعلم من خلال حاجز مكاني وزماني بين المعلم والمتعلم. وترى الزيود (2020، ص32): هو العملية التعليمية حيث يكون المتعلمين غير متواجدين في المؤسسة التعليمية، وبناء على ما ذكر من تعريفات يرى الباحثون بأن التعليم عن بعد هو :هو إتاحة المحتوى التعليمي للمتعلمين باستخدام تقنيات تكنولوجية مناسبة لظروف المعلم والمتعلم .

#### خصائص التعليم عن بعد :

يتميز التعليم عن بعد بعدة خصائص تميزه عن التعليم الوجيه، ويلخص عامر (2013، ص73) ما يتميز به التعليم عن بعد :

- يتميز التعليم عن بعد بالتفاعل بين المعلم والمتعلم.
- الاتصال الثنائي الاتجاه أفقي ورأسي.
- الاستفادة من تكنولوجيا الاتصالات في عقد لقاءات عبر الانترنت.
- القدرة على الوصول للمتعلم في أي مكان.

وترى قشقة (2021، ص 33) ما يميز التعليم عن بعد :

- الفصل بين المعلم والمتعلم
- التفاعل بين المعلم والمتعلم
- الاعتماد على تقنيات الحديثة في وسائل الاتصال
- وصول المعرفة للمتعم بصورة منظمة وسهلة.
- ويراعي التعليم عن بعد الفروق الفردية بين المتعلمين واتجاهاتهم، ويلبي احتياجاتهم المتعلمين بالتعرف على البرامج التعليمية والانضمام إليها، وتحقيق فعالية التعليم عن بعد بإنتاج البرامج والمقررات الدراسية.

#### مبررات التعليم عن بعد :

مما لا شك فيه أن التعليم عن بعد وجوده حيث زاد الإقبال عليه كأحد مكملات التعليم الأكاديمي، وكذلك أثبت أنه أنسب الحلول لتغلب على الأزمات.

ذكر الباحثون عدة مبررات للجوء للتعليم عن بعد وهي كالتالي:

ذكر الفريحات (2011، ص327) بعض المبررات التي أدت إلى التوجه إلى التعلم عن بعد :

- الانفجار المعلوماتي والتطورات التكنولوجية.
- زيادة عدد المتعلمين وعجز المؤسسات تلبية خدمة التعليم لهذه الأعداد.
- التباعد الجغرافي للمؤسسات التعليمية.
- حق المواطن في التعليم.

وأضاف عامر (2013) بعض المبررات مصنفها لمبررات جغرافية، اجتماعية، نفسية، اقتصادية وهي كالتالي :

1. مبررات جغرافية :بعد المسافة بين المتعلم والمؤسسة التربوية، أماكن الإقامة البعيدة والنائية.
2. مبررات اجتماعية وثقافية :مثل الحرص على القيم الاجتماعية للمجتمع، احتواء التغيرات العلمية والتكنولوجية .
3. المبررات الاقتصادية :تعليم أعداد كبيرة بأقل التكاليف، التغلب على تكلفة التعليم النظامي العالية.
4. المبررات النفسية :مثل تفريد التعليم وزيادة الدافعية للتعلم.

ويرى الباحثون بعض مبررات في الوقت الراهن انتشار الأمراض والأوبئة كانتشار فيروس كوفيد 19 المستجد، والكوارث الطبيعية كالزلازل وما يتبعها من تعطيل للعملية التربوية، والصراعات التي تشهدها الدول التي تتعرض للحروب دائما مما يسبب بانقطاع العملية التعليمية ويفرض الاستعانة بالتعليم عن بعد.

#### أهداف التعليم عن بعد :

يهدف التعليم عن بعد إلى تحسين العملية التعليمية وإتاحة الفرص التعليمية لمن فوتها وذكر الباحثان عدة أهداف للتعليم عن بعد وهي كما يلي:

يذكر عميرة وآخرون (2019، ص289) أهم أهداف التعليم عن بعد :

1. رفع المستوى الثقافي والفكري في المجتمع.
2. إمكانية التعلم عن بعد مع الجامعات العالمية.
3. الاستفادة من الصور والوسائل التوضيحية في الشرح.
4. زيادة دافعية الطالب الضعيف والخجول.
5. تشجيع الطلاب على التعليم وزيادة النشاط.
6. توفير المناهج للطلاب وكذلك المصادر التعليمية.

وكذلك يمكن القول بأن التعليم عن بعد وفر الفرص المناسبة لمن فاتته التعليم المنتظم بسبب عمله او كبر سنه، مما يعمل على سد النقص في أعضاء هيئة التدريس والمدرسين في بعض المجالات، وقد يساعد في التغلب على ضعف الإمكانيات التي لا تستطيع توفيرها المؤسسة التعليمية.

#### أشكال التعليم عن بعد :

ومن خلال التعريف الإجرائي للتعليم عن بعد يمكن القول بأن هناك أشكالاً للتعليم عن بعد وهما التعليم المعتمد على الإنترنت والتعليم الغير معتمد على الإنترنت.

حيث يرى الجهني(2021 ، ص141) أشكال التعليم عن بعد كالتالي :

1. التعليم الغير متزامن :يعني إمكانية الوصول للمحتوى في أي وقت يشاء المتعلمين من خلال البريد الإلكتروني والمنتديات عبر الانترنت.
2. التعليم المتزامن :يحدث من خلال التفاعل بين المتعلمون والمعلم بتفاعل رأسي وأفقي بشكل فوري والجميع يستطيع المشاركة، ويتم من خلال المحادثات الالكترونية وغرف الدردشة، الرسائل الفورية، مؤتمرات الفيديو.
3. التعليم المدمج :الجمع بين التعليم المتزامن والغير متزامن ويتم عبر منصات الانترنت.

#### معيقات التعليم عن بعد :

إن نظام التعليم عن بعد أثبت نجاحه في الأنظمة التعليمية، ويمر النظام بعدة مراحل ليصل إلى كونه نموذج تعليمي مفيد، لكن لا يخلو أي نظام من معوقات قد تعيق تحقيقه لأهدافه وما يلي ذكر لبعض المعوقات التي وقف عليها الباحثان التربويين

قسم الرنتيسي (2020) المعوقات إلى:

أولاً: معيقات تقنية، منها :

- عدم وجود اتصال دائم بالإنترنت.
- الحاجة إلى انترنت بسرعة عالية لبعض البرامج.
- قلة امتلاك بعض المعلمين والطلبة لأجهزة الكترونية لمتابعة التعلم عن بعد.

ثانياً :معيقات خاصة بالمعلمين :

- أدوات تقييم الطلاب لا تراعي التعليم عن بعد.
- عدم وجود مواد للتعلم الذاتي معدة مسبقاً للأوقات الطارئة.
- قلة التدريبات التي تلقاها المعلم أثناء التعليم الرسمي.

ثالثاً :معيقات خاصة بالإدارة المدرسية :

- زيادة المسؤولية الإدارية بالمتابعة المستمرة لوائيل التعلم عن بعد.
- عدم وجود رؤية واضحة لعملية التعلم عن بعد من قبل الجهات العليا.

رابعاً :معيقات خاصة بالطلبة :

- عدم امتلاك الطالب نسخة من الكتب المدرسية.
- ضعف فناعة بعض الطلبة بأهمية التعليم عن بعد.
- قلة تعاون أولياء الأمور في توفير مستلزمات التعليم عن بعد.

ويضيف الباحثان بأن هنالك بعض الدول العربية لا تعترف بشهادة التعليم عن بعد، وكذلك عدم تقبل المجتمع بفكرة أن التعليم عند فينظرون بأنه لا يصل لمستوى إتقان التعليم الجاهي وكذلك عدم إيمان بعض المتعلمين بأن مثل هذا التعليم يساعد على الحصول على فرص وظيفية

الدراسات السابقة:

يتضمن هذا الجزء الدراسات التي أطلع عليها الباحثان حول موضوع معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد في الجامعات، ورأى الباحثان تقسيم الدراسات إلى دراسات عربية وأجنبية وفيما يلي استعراض لأهم الدراسات:

1- دراسة الجهني (2021) : هدفت الدراسة إلى التعرف تصورات الطلبة حول مستوى التعلم الذاتي في جامعة الطائف من وجهة نظرهم، وتعرف إلى استجابات الطلبة حول مستوى التعليم عن بعد في جامعة الطائف من وجهة نظرهم، حيث استخدم الباحث منهج الوصفي التحليلي ، وكانت عينة الدراسة تتكون من 243 طالب وطالبة ، حيث كانت أداة الدراسة الاستبانة ، وخلصت الدراسة إلى النتائج : مستوى التعلم الذاتي لدى طلبة الدراسات العليا في جامعة الطائف ضمن المستوى المرتفع ، وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأثر الجنس في كل من التعلم الذاتي والتعليم عن بعد لصالح الإناث ، وجود علاقة إيجابية دالة إحصائية بين مستوى التعلم الذاتي لدى طلبة الدراسات العليا ومستوى فاعلية التعليم عن بعد في ظل جائحة كورونا .

2- دراسة السبوع وآخرون(2021) : هدفت الدراسة إلى التعرف إلى واقع التعليم عن بعد في تدريس العلوم واللغة الانجليزية في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر معلمي المرحلة الاساسية بمحافظة الكرك في الأردن، واتبع الباحثان المنهج الوصفي، وكانت عينة الدراسة من 74 معلماً ومعلمة، وكانت الاستبانة أداة الدراسة، وأظهرت الدراسة عدة نتائج منها أن درجة توظيف التعليم عن بعد كانت بدرجة مرتفعة، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في واقع التعليم عن بعد تبعاً لمتغيرات الدراسة.

3- دراسة باناعمة (2021): هدفت الدراسة إلى الكشف عن درجة ضبط جودة التعليم عن بعد بجامعة أم القرى في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر القيادات الأكاديمية وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة. حيث استخدمت الباحثة المنهج

الوصفي المسحي المقارن، واستخدمت الباحثة أداة الاستبانة كأداة للدراسة، تم تطبيقها على عينة بلغ عددها 309 قائد أكاديمي وعضو هيئة تدريس، وأظهرت النتائج أن درجة ضبط جودة التعليم عن بعد بجامعة أم قري في ظل الجائحة من وجهة نظر القيادات الأكاديمية وأعضاء هيئة الجامعة هي بدرجة كبيرة بمتوسط حسابي (3.53). وكانت من توصيات الدراسة ضرورة مراعاة جودة التعليم عن بعد في الفقرات التي حصلت على درجة متوسطة.

4- دراسة أبو عباة (2021): هدفت الدراسة إلى تقييم تجربة المملكة العربية السعودية في التعليم عن بعد في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر أولياء الأمور بمدينة الرياض ، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بتطبيق استبانة مكونة من 47 فقرة موزعة على ست مجالات ، وتم تطبيق الاستبانة على عينة عشوائية من أولياء أمور تلاميذ المرحلة الابتدائية بمدينة الرياض البالغ عددها 310 ، وجاءت النتائج بأن تجربة التعليم عن بعد في مدارس المرحلة الابتدائية بمدينة الرياض في ظل جائحة كورونا كانت تجربة ناجحة من وجهة نظر أولياء الأمور وذلك بمتوسط ( 2.93 ) بدرجة تقدير مرتفعة . وكانت من توصيات الدراسة توجيه إدارات المدارس الابتدائية لزيادة إشراك أولياء الأمور في الخطط التعليمية الخاصة بنظم التعليم عن بعد، ووضع خطة لتدريب المعلمين على نظام التعليم عن بعد.

5- دراسة الرنتيسي(2020) : هدفت الدراسة التعرف إلى معوقات تطبيق التعليم عن بعد في مدارس وكالة الغوث بمحافظات غزة خلال فترة جائحة كورونا من وجهة نظر المعلمين، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، وبلغ عدد عينة الدراسة 366 معلم، وكانت أداة الدراسة الاستبانة المكونة من 36 فقرة. وأظهرت الدراسة النتائج: جاءت معوقات التعليم عن بعد بدرجة كبيرة وجاءت المعوقات المتعلقة بالمعلمين بالمرتبة الأولى، وتلتها المعوقات التقنية ثم المتعلقة بالطلبة ثم المعوقات الإدارية المدرسية .

6- دراسة الحوشان(2020) : هدفت الدراسة إلى تقييم التعلم عن بعد خلال جائحة كورونا باستخدام نموذج القرار المتعدد (Clpp) من خلال تقييم سياق ومدخلات وعمليات ومخرجات التجربة من وجهة نظر الطلاب والطالبات على مستوى البكالوريوس في الجامعات السعودية، وكان منهج الدراسة المنهج الوصفي، وكانت أداة الدراسة الاستبانة مكونة من 22 فقرة، وأظهرت نتائج الدراسة أن مجال المدخلات كان الأعلى ثم المخرجات فالعمليات وتم تقييم السياق .

7- دراسة الشديفات ( 2020 ) :هدفت الدراسة التعرف إلى واقع توظيف التعليم عن بعد بسبب مرض كورونا في مدارس قصبة المفرق من وجهة نظر مديري المدارس فيها ، واتبع الباحث المنهج الوصفي وتكونت عينة الدراسة من 145 مديرا ومديرة. وأظهرت نتائج الدراسة أن واقع التعليم عن بعد بسبب مرض كورونا من وجهة مديري قصبة المفرق جاء بدرجة متوسطة ، وكان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات أفراد العينة واقع العينة واقع التعليم عن بعد بسبب مرض كورونا من وجهة مديري مدارس قصبة الفرق تبعا لمتغير الجنس وذلك لصالح الإناث ولتغير المرحلة الأساسية.

8- دراسة(Churiyah Filianti Sakdiyyah, 2020) : هدفت الدراسة التعرف إلى أنظمة التعلم عن بعد الذي يقوم بها التعليم الإندونيسي في جائحة كورونا، واتبعت المنهج الوصفي، وكانت أداة الدراسة المقابلات مع عينات من الطلاب والمعلمين وأولياء الأمور، وكانت النتائج بأن التعليم الإندونيسي أعد بنية تحتية افتراضية جيدة.

9- دراسة(Karatas and Tuncer, 2020) : هدفت الدراسة المحافظة على تنمية المهارات اللغوية لمعلمي اللغة الانجليزية كلغة أجنبية قبل الخدمة خلال التعليم في تركيا، واتبعت الدراسة منهج الوصفي، وكانت العينة مكونة من 118 معلمة ومعلما تركيا للغة الإنجليزية قبل الخدمة، وأظهرت النتائج الدراسة ان الاكثر فائدة لمهارة الكتابة والاقبل لمهارة التحدث.

10- دراسة (Konig and Biela, 2020) : هدفت الدراسة التعرف إلى مدى تكيف المعلمين مع التدريس عبر الإنترنت في بداية حياتهم المهنية مع التدريس عبر الإنترنت أثناء إغلاق المدارس بسبب جائحة كوفيد 19 في ألمانيا ومعرفة آثار كفاءتهم، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي، وكانت عينة الدراسة من 165 معلمة في منطقة كولونيا الكبرى، وذكرت نتائج الدراسة أن كفاءة المعلم الرقمية وأن أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مفيدة في التكيف مع التدريس عبر الإنترنت .

11- دراسة (A Ilam &...al 2020): هدفت إلى دراسة مدى فاعلية التعليم عن بعد في ظل تعطيل الدراسة بالمدارس الماليزية بسبب جائحة كورونا، وقد أُجريت الدراسة على طلاب كلية الاتصالات والدراسات الإعلامية. وجاءت النتائج أن الطلاب قد أظهروا مستويات أداء مرتفعة على محور تعزيز كفاءة الكمبيوتر / محور الأمية عبر الإنترنت، بينما أظهروا مستويات ضعيفة على محوري التعلم الموجه ذاتياً والتحفيز على التعلم.

#### التعقيب على الدراسات السابقة:

استفادت هذه الدراسة من الدراسات السابقة بإثراء البعد النظري والعملي المتضمن خلالها، وذلك في بناء الاستبانة الخاصة بالدراسة، مما أسهم في نضج أداة الدراسة وشمولها وصدقها، كذلك في اختيار المنهج الوصفي وذلك لمناسبته لهذا النوع من الدراسات.

حيث اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في الهدف من الدراسة مع دراسة (A Ilam &...al 2020): ودراسة الجهيني (2021) . واتفقت الدراسة مع الدراسات السابقة في استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات مع دراسة الجهيني (2021) ، ودراسة باناعمة (2021) .

#### الاختلاف مع الدراسات السابقة:

اختلفت الدراسة في الهدف مع دراسة (Karatas and Tuncer, 2020) ودراسة

(Konig and Biela, 2020) ودراسة السبوع وآخرون (2021) .

#### منهجية الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحثان باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث حاولوا من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة (درجة توفر معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد في الجامعات الفلسطينية) وتحليل بياناتها، ثم بيان الآراء التي تطرح حولها، والآثار التي تحدثها، وهو أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة وتصويرها كمياً عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسات الدقيقة.

#### مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من طلبة الجامعة الإسلامية، الأقصى، فلسطين، في العام الدراسي 2022-2023م.

#### عينة الدراسة:

1. تكونت عينة الدراسة الاستطلاعية من (25) طالب وطالبة من طلبة الجامعة الإسلامية، الأقصى، فلسطين، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة، ذلك بهدف التأكد من خصائص أدوات الدراسة ومدى ملاءمتها لجمع البيانات من عينة الدراسة.

2. تكونت العينة الفعلية من (347) طالب وطالبة من طلبة الجامعة الإسلامية، الأقصى، فلسطين، والجدول التالي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة:

## جدول رقم (1) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة

المتغيرات	العدد	النسبة المئوية %	
الجنس	طالب	175	50.4
	طالبة	172	49.6
	المجموع	347	100.0
المستوى الدراسي	سنة أولى وثانية	180	51.9
	سنة ثالثة ورابعة	167	48.1
	المجموع	347	100.0
التخصص	العلوم الإنسانية	157	45.2
	العلوم التطبيقية	190	54.8
	المجموع	347	100.0
الجامعة	الإسلامية	134	38.6
	الأقصى	104	30.0
	فلسطين	109	31.4
	المجموع	347	100.0

## أداة الدراسة:

بعد الاطلاع على الأدب التربوي والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، تم تصميم وبناء استبانة تدور حوله " درجة توفر معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد في الجامعات الفلسطينية " وذلك وفق الخطوات الآتية:

- تحديد المجالات الرئيسية التي شملتها الاستبانة.
- صياغة الفقرات التي تقع تحت كل مجال.
- إجراء التعديلات التي أوصى بها المحكمون البالغ عددهم ستة محكمين من حذف وتعديل وصياغة بعض الفقرات وقد بلغ عدد فقرات الاستبانة بعد صياغتها النهائية (39) من أصل (42) فقرة موزعة على خمس مجالات، حيث أعطى لكل فقرة وزن مدرج وفق سلم متدرج رباعي (مرتفعة جداً، مرتفعة، متوسطة، منخفضة، منخفضة جداً) أعطيت الأوزان التالية (1،2،3،4،5)، ولقد اعتمدت الدراسة على خمس مستويات تم تحديدها وفقاً للمعادلة التالية: (المدى الأعلى - المدى الأدنى مقسوماً على خمسة)  $(5 - 1) \div 5 = 0.8$  والمستويات هي موضحة في الجدول التالي:

## جدول رقم (2) يوضح أطوال الخلايا والوزن النسبي المقابل لكل طول.

طول الخلية	الوزن النسبي المقابل له	درجة الموافقة
من 1 - 1.80	من 20% - 36%	منخفضة جداً
أكبر من 1.80 - 2.60	أكبر 36% - 52%	منخفضة
أكبر من 2.60 - 3.40	أكبر 52% - 68%	متوسطة
أكبر من 3.40 - 4.20	أكبر 68% - 84%	مرتفعة
أكبر من 4.20 - 5	أكبر 84% - 100%	مرتفعة جداً

و تم توزيع الاستبانة على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة، و تقسيم الاستبانة إلى قسمين كالتالي:  
القسم الأول: يحتوي على البيانات الشخصية لعينة الدراسة.

القسم الثاني: استبانة درجة توفر معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد في الجامعات الفلسطينية، ويتكون من (39) فقرة موزعة على خمس مجالات كالتالي:

جدول رقم (3): يوضح عدد فقرات كل مجال من مجالات الاستبانة

المجالات	عدد الفقرات
المجال الأول: الخدمات الإدارية	8.
المجال الثاني: المحتوى الدراسي	7.
المجال الثالث: عضو هيئة التدريس	8.
المجال الرابع: البنية التكنولوجية	10.
المجال الخامس: الطلبة	6.
الدرجة الكلية	39.

الصدق والثبات:

أولاً: صدق الاستبانة: يُشير الصدق إلى قدرة الأداة التي تم تصميمها على تمثيل الظاهرة البحثية تمثيلاً صحيحاً، وبمعنى آخر أنها تقيس ما صممت لقياسه (صافي، 2017)، وقام الباحثون بالتأكد من صدق الاستبانة بطريقتين:

• **صدق المحكمين:** عُرِضت الاستبانة الأولية على ستة خبراء في الإدارة التربوية لتقييم مدى شمولية وسلامة البنود ومطابقتها للأبعاد النظرية، مما أسفر عن إدخال التعديلات المطلوبة على صياغتها قبل التطبيق المبدئي.

• **صدق المقياس:** تم تطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية من (30) مفردة ثم اختبرهم بطريقة عشوائية من طلبة الجامعات، وقام الباحثان بفحص صدق المقياس كما يلي:

أ. **صدق الاتساق الداخلي:** حسب الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للبعد، حيث تراوحت معاملات بيرسون ما بين  $(0.509 \leq r \leq 0.719)$  وكانت القيمة الاحتمالية لجميع الارتباطات  $(Sig.=0.000)$  مما يدل على صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة.

ب. **صدق الاتساق البنائي:** من خلال ارتباط كل مجال من مجالات الاستبانة مع الدرجة الكلية، حيث تراوحت معاملات ارتباط بيرسون بين  $(0.706 \leq r \leq 0.834)$  وكان مستوى الدلالة للارتباطات كافة  $(Sig.=0.000)$  مما يدل على صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة.

ثانياً: **ثبات الاستبانة:** وقد تحقق الباحثون من ثبات استبانة الدراسة بطريقة ثبات الاتساق الداخلي (Internal Consistency) كما يلي:

• **معامل ألفا كرونباخ:** استخدم الباحثون طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة، وكانت النتائج تدل على ثبات عال، حيث أن معامل الثبات الكلي للمقياس  $(0.891)$ ، وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة من الثبات تطمئن الباحثين إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

• **طريقة التجزئة النصفية:** تم حساب معامل الارتباط بين درجات الفقرات الفردية ودرجات الفقرات الزوجية، وبعد ذلك تم تصحيح معامل الارتباط بمعادلة جتمان، ويتضح أن معامل الثبات الكلي للاستبانة (0.815)، وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة من الثبات تطمئن الباحثين إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

#### نتائج الدراسة و مناقشتها:

يعرض الباحثان نتائج الدراسة، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة واستعراض أبرز نتائج الاستبانة التي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها، بهدف التعرف على درجة توفر معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد في الجامعات الفلسطينية، وقد تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من استبانة الدراسة باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS)، للحصول على نتائج الدراسة التي سيتم عرضها وتحليلها كالتالي:

**الإجابة عن السؤال الأول:** ما درجة توافر معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد في جامعات المحافظات الجنوبية لفلسطين؟

وللإجابة عن هذا التساؤل قام الباحثان باستخدام التكرارات والمتوسطات والنسب المئوية، والجدول التالي يوضح ذلك:

**الجدول (4) التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل مجال من مجالات الاستبانة وكذلك ترتيبها في الاستبانة**

م	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة T	القيمة الاحتمالية	الترتيب	درجة الموافقة
1	المجال الأول: الخدمات الإدارية	3.28	0.71	65.6	7.303	0.000	5	متوسطة
2	المجال الثاني: المحتوى الدراسي	3.48	0.68	69.6	13.228	0.000	1	مرتفعة
3	المجال الثالث: عضو هيئة التدريس	3.38	0.62	67.6	11.392	0.000	4	متوسطة
4	المجال الرابع: البنية التكنولوجية	3.45	0.65	69.0	12.943	0.000	2	مرتفعة
5	المجال الخامس: الطلبة	3.41	0.71	68.2	10.897	0.000	3	مرتفعة
	الدرجة الكلية	3.40	0.52	68.0	14.384	0.000		متوسطة

يتضح من الجدول (4) أن مجال المحتوى الدراسي حصل على المرتبة الأولى بوزن نسبي (69.6%)، تلي ذلك مجال البنية التكنولوجية حصل على المرتبة الثانية بوزن نسبي (69.0%)، تلي ذلك مجال الطلبة حصل على المرتبة الثالثة بوزن نسبي (68.2%)، تلي ذلك مجال عضو هيئة التدريس حصل على المرتبة الرابعة بوزن نسبي (67.6%)، تلي ذلك مجال الخدمات الإدارية حصل على المرتبة الخامسة بوزن نسبي (65.6%)، أما الدرجة الكلية للاستبانة حصلت على وزن نسبي (68.0%).

**الإجابة عن السؤال الثاني:** هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لدرجة توفر معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير (الجنس، المستوى الدراسي، التخصص، الجامعة)؟

للتحقق من ذلك تم استخدام اختبار "T" لعينتين مستقلتين، واختبار (تحليل التباين الأحادي One Way Anova) لأكثر من عينتين لكشف الفروق، والنتائج موضحة كما يلي:

جدول (5): نتائج اختبار (T) لكشف الفروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لدرجة توفر معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير الجنس

القيمة الاحتمالية	قيمة اختبار T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الجنس	المجال
*0.017	2.406	0.67	3.37	طالب	المجال الأول: الخدمات الإدارية
		0.74	3.18	طالبة	
*0.003	3.032	0.69	3.59	طالب	المجال الثاني: المحتوى الدراسي
		0.65	3.37	طالبة	
*0.005	2.819	0.60	3.47	طالب	المجال الثالث: عضو هيئة التدريس
		0.63	3.28	طالبة	
//0.163	1.398	0.63	3.50	طالب	المجال الرابع: البنية التكنولوجية
		0.67	3.40	طالبة	
*0.001	3.397	0.70	3.54	طالب	المجال الخامس: الطلبة
		0.69	3.28	طالبة	
*0.002	3.197	0.50	3.49	طالب	الدرجة الكلية
		0.53	3.31	طالبة	

// القيمة الاحتمالية غير دالة إحصائياً عند 0.05

\* القيمة الاحتمالية دالة إحصائياً عند 0.05

تبين من الجدول أن القيمة الاحتمالية المقابلة لاختبار (T) أقل من مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، وبذلك يمكن استنتاج أنه: توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لدرجة توفر معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير الجنس لصالح الطلاب الذكور. وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى: حرص الطلبة على تعويض فترات الغياب بحكم الأعمال الخاصة والانشغال عن متابعة الدوام الجامعي.

جدول (5) نتائج اختبار (T) لكشف الفروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لدرجة توفر معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير المستوى الدراسي

القيمة الاحتمالية	قيمة اختبار T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المستوى الدراسي	المجال
//0.231	1.201	0.74	3.32	الأول والثاني	المجال الأول: الخدمات الإدارية
		0.68	3.23	الثالث والرابع	
//0.242	1.171	0.66	3.52	الأول والثاني	المجال الثاني: المحتوى الدراسي
		0.69	3.43	الثالث والرابع	
*0.008	2.685	0.63	3.29	الأول والثاني	المجال الثالث: عضو هيئة التدريس
		0.60	3.47	الثالث والرابع	
//0.102	1.638	0.68	3.51	الأول والثاني	المجال الرابع: البنية التكنولوجية

المجال	المستوى الدراسي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة اختبار T	القيمة الاحتمالية
	الثالث والرابع	3.39	0.62		
المجال الخامس: الطلبة	الأول والثاني	3.40	0.74	0.208	//0.835
	الثالث والرابع	3.42	0.68		
الدرجة الكلية	الأول والثاني	3.41	0.55	0.427	//0.670
	الثالث والرابع	3.39	0.49		

\* القيمة الاحتمالية دالة إحصائياً عند 0.05 // القيمة الاحتمالية غير دالة إحصائياً عند 0.05

تبين من الجدول أن القيمة الاحتمالية المقابلة لاختبار (T) أكبر من مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، وبذلك يمكن استنتاج أنه: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لدرجة توفر معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير المستوى الدراسي. ، ويعزو الباحثان ذلك إلى: أن الخطة الدراسية للطالب الجامعي في تخصص معين باختلاف المستويات الدراسية لا تختلف عن الخطة الدراسية للطلبة الجامعية في تخصص معين باختلاف المستويات الدراسية ، فالطالب في المستوى الدراسي الأول يتلقى من الخدمة ما تتلقاه الطالبة في نفس المستوى الدراسي.

جدول (6) نتائج اختبار (T) لكشف الفروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لدرجة توفر معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير التخصص

المجال	التخصص	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة اختبار T	القيمة الاحتمالية
المجال الأول: الخدمات الإدارية	العلوم الإنسانية	3.20	0.71	1.693	//0.091
	العلوم التطبيقية	3.33	0.71		
المجال الثاني: المحتوى الدراسي	العلوم الإنسانية	3.39	0.69	2.222	*0.027
	العلوم التطبيقية	3.55	0.65		
المجال الثالث: عضو هيئة التدريس	العلوم الإنسانية	3.36	0.63	0.437	//0.662
	العلوم التطبيقية	3.39	0.61		
المجال الرابع: البنية التكنولوجية	العلوم الإنسانية	3.44	0.65	0.328	//0.743
	العلوم التطبيقية	3.46	0.66		
المجال الخامس: الطلبة	العلوم الإنسانية	3.42	0.70	0.108	//0.914
	العلوم التطبيقية	3.41	0.71		
الدرجة الكلية	العلوم الإنسانية	3.36	0.52	1.169	//0.243
	العلوم التطبيقية	3.43	0.52		

\* القيمة الاحتمالية دالة إحصائياً عند 0.05 // القيمة الاحتمالية غير دالة إحصائياً عند 0.05

تبين من الجدول أن القيمة الاحتمالية المقابلة لاختبار (T) أكبر من مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، وبذلك يمكن استنتاج أنه: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لدرجة توفر معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير التخصص، ويعزو الباحثان ذلك إلى: كافة البرامج الدراسية أمام فرصة واحدة للاستفادة من تكنولوجيا التعليم، ولا بد من توفير معايير الجودة الشاملة في ذلك الجانب، حتى تستطيع تلك التخصصات أن تواكب الحداثة في مضمونها.

جدول (7) نتائج تحليل التباين الأحادي لكشف الفروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لدرجة توفر معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير الجامعة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	القيمة الاحتمالية
المجال الأول: الخدمات الإدارية	بين المجموعات	22.790	2	11.395	25.339	*0.000
	داخل المجموعات	154.699	344	0.450		
	المجموع	177.490	346			
المجال الثاني: المحتوى الدراسي	بين المجموعات	1.517	2	0.758	1.643	//0.195
	داخل المجموعات	158.770	344	0.462		
	المجموع	160.286	346			
المجال الثالث: عضو هيئة التدريس	بين المجموعات	6.292	2	3.146	8.350	*0.000
	داخل المجموعات	129.606	344	0.377		
	المجموع	135.898	346			
المجال الرابع: البنية التكنولوجية	بين المجموعات	4.796	2	2.398	5.685	*0.004
	داخل المجموعات	145.112	344	0.422		
	المجموع	149.909	346			
المجال الخامس: الطلبة	بين المجموعات	0.428	2	0.214	0.420	//0.657
	داخل المجموعات	175.315	344	0.510		
	المجموع	175.743	346			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	0.470	2	0.235	0.852	//0.428
	داخل المجموعات	94.964	344	0.276		
	المجموع	95.434	346			

// القيمة الاحتمالية غير دالة إحصائياً عند 0.05

\* القيمة الاحتمالية دالة إحصائياً عند 0.05

تبين من النتائج في الجدول أن القيمة الاحتمالية المقابلة لاختبار (تحليل التباين الأحادي) أكبر من مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، وبذلك يمكن استنتاج أنه: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لدرجة توفر معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير الجامعة، ويعزو الباحثان ذلك إلى: أن رؤى الجامعات الفلسطينية الحديثة باختلاف توجهاتها العلمية والأدبية قد بُنيت على مجارة التطور والواقع

المحيط بهم، لذلك من الصعب أن تجد جامعة تعزل نفسها عن هذا الواقع، وإلا فإنها ستفقد قيمتها مع مرور الزمن ، وسينفض عن الانتماء إليها الكثير من الطلبة.

#### نتائج الدراسة:

1. حصل مجال المحتوى الدراسي على المرتبة الأولى بوزن نسبي (69.6%).
2. حصل مجال البنية التكنولوجية على المرتبة الثانية بوزن نسبي (69.0%).
3. حصل مجال الطلبة على المرتبة الثالثة بوزن نسبي (68.2%).
4. حصل مجال عضو هيئة التدريس على المرتبة الرابعة بوزن نسبي (67.6%).
5. حصل مجال الخدمات الإدارية على المرتبة الخامسة بوزن نسبي (65.6%).
6. حصلت الدرجة الكلية للاستبانة على وزن نسبي (68.0%) أي بدرجة تقدير متوسطة.
7. توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لدرجة توفر معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير الجنس لصالح الطلاب الذكور.
8. لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لدرجة توفر معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير المستوى الدراسي.
9. لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لدرجة توفر معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير التخصص.
10. لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لدرجة توفر معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير الجامعة.

#### توصيات الدراسة:

1. تدريب الطلبة على التقنيات المستخدمة في التعليم عن بعد.
2. تدريب أعضاء هيئة التدريس على توظيف استراتيجيات التعليم عن بعد.
3. حث أعضاء هيئة التدريس على التنوع في استخدام الوسائل التعليمية المتعددة والبرامج الرقمية.
4. توفير شبكات إنترنت فعالة داخل الحرم الجامعي.
5. توفير اشتراك للاستفادة من قواعد بيانات المكتبات الإلكترونية المختلفة.
6. توفير الأنظمة الملائمة لإمكانية الوصول إلى الأشخاص ذوي الإعاقة.

## المصادر والمراجع

## أولاً: المراجع العربية:

- جمال، عائشة عبد الله المحجوب. (2019). ضغوط العمل وتأثيرها على جودة الأداء الوظيفي: دراسة تحليلية، جامعة أسيوط - مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، 42-66
- حامد، فداء (2015). الإدارة الإلكترونية الأسس النظرية والتطبيقية. دار ومكتبة الكندي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- حجازي، طارق عبد المنعم، محمد، سعد هناوي سعد. (2016). معايير جودة الفصول الافتراضية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك سعود. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم، 351-364
- العزيمي، محمود، المحرزي، عبد الله. (2018). جودة الأداء التدريسي بكلية التربية جامعة صنعاء. مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية، مج 5 ع 19، 7-38
- الجهن، عبيد. (2021). تأثير التعلم الذاتي لدى طلبة الدراسات العليا على فاعلية التعليم عن بعد في ظل جائحة كورونا جامعة الطائف أنموذجاً. (المجلة العلمية جامعة أسيوط، 37(3)، 132-156 .
- الحوشان، أمل. (2020). تقويم تجربة التعليم عن بعد في ضوء جائحة كورونا باستخدام نموذج القرارات المتعددة - دراسة ميدانية على طلبة الجامعات السعودية - مجلة العلوم التربوية والنفسية، (44) 4 ، 61- 81
- الربابعة، أماني. (2020). دور التعليم عن بعد في تعزيز التعلم الذاتي لدى طلبة جامعة الزرقاء الخاصة. مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات.
- Multilingual Journal of Science and Technohoog (IMJST) International (4)*
- الرتنيسي، محمد. (2020). معوقات تطبيق التعليم عن بعد في مدارس وكالة الغوث بمحافظة غزة من وجهة نظر المعلمين - دراسة مسحية في ظل جائحة كورونا. مجلة العلوم التربوية والنفسية، (38) 4 ، 57- 74 .
- الزيود، سميرة. (2021). أثر تكنولوجيا الحديثة والتعليم عن بعد على الطلبة. المجلة العلمية للتكنولوجيا وعلوم الاعاقة، 21- 46 - 5(2).
- السبوع، ماجدة وآخرون. (2021). واقع التعليم عن بعد لمقررات العلوم واللغة الإنجليزية في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر معلمي المرحلة الأساسية في الأردن. المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث - مجلة العلوم التربوية والنفسية - 21- 34. 5(8)
- الشديفات، منيرة. (2020). واقع توظيف التعليم عن بعد بسبب مرض كورونا في مدارس قصبة المفرق من وجهة نظر مديري المدارس فيها. المجلة العربية للنشر العلمي، (19)، 185- 207 .
- العتار، خالد شلدان، فايز (2020). درجة توافر معايير الجودة في برامج الدراسات العليا بكلية التربية بالجامعة الإسلامية وسبل تطويرها. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، 97- 128 .
- الباز، صابرين (2021). أثر تطبيقات الإنترنت كمتغير وسيط بين الإدارة عن بعد وجودة أداء الموظفين في ظل أزمة كورونا دراسة تطبيقية لبعض مؤسسات التعليم العالي (المحافظات الجنوبية - فلسطين.
- الدجني، إياد (2011). دور التخطيط الاستراتيجي في جودة الأداء المؤسسي. رسالة دكتوراه غير منشورة. كلية التربية، جامعة دمشق: سوريا.
- أبو عباة، أثير (2021). تقييم تجربة المملكة العربية السعودية في التعليم عن بعد في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر أولياء الأمور. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، ص 261-231

باناعمة، فوزية (2021). معايير ضبط جودة التعليم عن بعد بجامعة أم القرى في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر القيادات الأكاديمية وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، (4- ص 589-619).

صفر، عمار وآغا، ناصر. (2021). معوقات توظيف التعليم والتعلم عن بعد في مراحل التعليم العام والعالى الحكومي بدولة الكويت أثناء تفشي جائحة فيروس كورونا المستجد كوفيد. 19. مجلة الدراسات والبحوث التربوية، (1) 1 ص 252- 300.

عامر، طارق. (2013). التعليم عن بعد والتعليم المفتوح. عمان:اليازوري .

العنزي، فاطمة. (2011). التجديد التربوي والتعليم الإلكتروني. عمان:الراية .

الفريجات، غالب. (2011). مدخل إلى تكنولوجيا التعليم. عمان:كنوز المعرفة .

يحياوي ن نجاه وخنيش، دليلة وعزيز، سامية. (2016). التعليم عن بعد في ظل جائحة كوفيد.19  
ثانياً: المراجع الأجنبية:

Yoo, D.K & Park, J.P. (2007). *Perceived service quality analyzing relationships among employee, customers, and financial performance "International Journal of Quality &Reliability Management 9 (27).*

Churiyah Filianti Sakdiyyah (2020): *Indonesia Education Readiness Conducting Distance Learning in covid 19 International Journal Of Mulirereligious Undrstanding . 7(6) 491- 507.*

Lassoued Alhendawi Bashitialshaaer (2020): *An Exploratory Study of the Obstacles for Achieving Quality in Education Distance Learning during the Covid -19 pandemic.*

Allam, S &... al (2020). *Online Distance Learning Readiness During Covid -19 Outbreak Among Undereducated Students. Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 10 (5), 642-657.*