

## دور نظام التعليم عن بعد في تحسين جودة الخدمة التعليمية خلال فترة جائحة كورونا، دراسة تطبيقية

### The role of online educational system in improving the quality of educational service during Corona paramedic, An applied study

د/ وفاء عبد السميع عمارة سعود

مدرس بكلية التجارة جامعة حلوان

#### ملخص الدراسة :

هدف هذه الدراسة هو معرفة دور نظام التعليم عن بعد في تحسين جودة الخدمة التعليمية أثناء فترة جائحة كورونا ، و ذلك بالتطبيق على طلاب كلية الاقتصاد جامعة حلوان ، و ذلك من خلال تحديد :إذا كان هناك علاقة بين نوع التعليم (تقليدي ، عن بعد ) و بين نتائج الطلاب (حالة الطلاب من النجاح و الرسوب )، و معرفة إذا كانت هناك اختلافات ذات دلالة إحصائية بين طلاب الفرق الأربعة فيما يتعلق ب( فوائد ، معوقات ) تطبيق الجودة في نظام التعليم عن بعد ، بالإضافة إلى تحديد أفضل أنواع التعليم و أفضل أنواع البرامج ، و الأدوات ، التي تساهم بشكل أفضل في تحقيق مستوى الجودة المتوقعة من وجهة نظر الطلاب أثناء الدراسة عن طريق نظام التعليم عن بعد ، و بتحليل النتائج توصلت الدراسة إلى أنه : لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نوع التعليم و نتائج محصلة الطلاب في كل المواد فيما عدا مادة واحدة فقط، و أنه لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين آراء الطلاب تجاه فوائد و معوقات تطبيق الجودة في نظام التعليم عن بعد ، كما يأتي التعليم الهجين في المقدمة من حيث قدرته على تحقيق مستوى الجودة المتوقعة من وجهة نظر الطلاب ، أما عن الأدوات و البرامج التي تساهم في زيادة مستوى جودة الخدمة المقدمة، فيفضل الطلاب استخدام كلاً من الهاتف الشخصي ، برامج مايكروسوفت عن غيرهم .

**الكلمات المفتاحية :** التعليم التقليدي ، التعليم عن بعد ، التعليم الهجين، التعليم الإلكتروني ، التعليم الغير متزامن ، التعليم المتزامن ، أنظمة إدارة التعلم الإلكتروني، المنصات التعليمية الإلكترونية، الجودة ، جائحة كورونا ، معوقات ، فوائد ، التحليل التباين الأحادي ، التحليل العاملي الاستكشافي .

### **Abstract:**

This study aimed to identify the role of “online education “in improving the level of quality of educational service during the Corona pandemic, by applying to students of Home Economics college, Helwan university, and study if there is a relationship between the type of education (traditional, online) and students results in all subjects except one , and identify if there is a significant difference among the students from all levels regarding the (benefits, and the quality barriers) in the online education, and identify the best type of (education, tools and programs) which has a positive effect in improving the level of quality of the service .and this study concluded that there is no relationship between the type of education and the students results, and there is no significant difference among all students from all levels according to the benefits and the problems of implementing quality in online education system, and the students prefer the mix between the two types of education systems (traditional and online ) because it can achieve the high levels of quality that was expected, and they also prefer using mobiles and Microsoft teams than other tools during learning through the online education system.

**Key words:** Traditional education, Online education, Hybrid education, Electronic education, A synchronous education, Simultaneous education, Corona paramedic, E-learning management systems, E- Learning platforms, Quality, Problems , Benefits. One way ANOVA, Exploratory factor analysis,

### ١ - المقدمة :

اصبحت الحاجة إلى التغيير في جميع المجالات و خاصة في مجال التعليم ضرورة ملحة لمواكبة التغيرات التكنولوجية السريعة ، و لتحسين مستوى جودة الخدمة المقدمة و للتكيف مع متطلبات جائحة كورونا الحالية و ما ترتب عليها من إغلاق للمدارس و الجامعات في جميع أنحاء العالم و التحول من نظام التعليم التقليدي إلى نظام التعليم عن بعد ، ولذلك فقد تعددت الاستجابات المختلفة لهذه الجائحة ، فهناك بعض من الدول لم يشكل ذلك لديها أدنى مشكلة ، و هناك من واجه صعوبات كبرى و ذلك لعدم الاعتياد على ممارسة ذلك النوع من التعليم و لعدم امتلاكهم لتلك الإمكانيات أو المؤهلات التي تؤهلها لممارسته ، و لذلك تحرص الدراسة الحالية لمعرفة ما هي هذه المعوقات التي تؤثر على مستوى جودة الخدمة ، مع تقديم امثلة لبعض الحلول لكيفية التصدي لها.

### ٢ - الإطار النظري (مراجعة الأدبيات الخاصة بالبحث):

**١-٢ مرض كوفيد ١٩:** (منشورات منظمة الصحة العالمية ، covid19, who.int) : هو مرض معد سببه فيروس كورونا ،حيث تم ظهور أول حالة له في مدينة وهان الصينية خلال ديسمبر ٢٠١٩، ثم بدأ في الانتشار حول العالم و تحول إلى جائحة تهدد العالم بأجمعه،و تزداد خطورة هذا المرض نتيجة معدل انتشاره العالي و السريع، و بالتالي يجب على كل قطاع من القطاعات المختلفة سواء كانت قطاعات صناعية أو خدمية أن تلتزم بالاستراتيجيات الملائمة للتعامل مع هذه الجائحة ، و من هذه القطاعات قطاع التعليم ، حيث يتطلب من ذلك القطاع التحول من اسلوب التعليم التقليدي القائم على حضور و تجمع الطلاب في نفس ذات الوقت المكان ، و ما يحمل

دور نظام التعليم عن بعد في تحسين جودة الخدمة التعليمية خلال فترة جائحة كورونا، دراسة تطبيقية

د/ وفاء عبد السميع عمارة سعود

معه من زيادة معدل فرصة حدوث العدوى ،إلى نظام التعليم القائم على التباعد و الفصول الافتراضية من خلال شبكات الانترنت ،و الذي يعتبر بمثابة حل للتكيف مع متطلبات التعامل مع الأزمة .

## ٢-٢- نظام التعليم عن بعد :

يعرف التعليم عن بعد منذ أكثر من ٢٠٠ عام فيعرف بأنه " عملية نقل المعرفة إلى المتعلم إلى موقعه بدلاً من انتقال المتعلم إلى المؤسسة التعليمية ،حيث يبني على إيصال المعلومة ،المعرفة ،عبر الوسائل التقنية المختلفة" ، فبداية ظهور التعليم بعد عام ١٧٢٩ ، من خلال المحاضرات و الدروس الأسبوعية التي يتم نشرها عبر صحيفة بوسطن و في عام ١٩٢٢ تم استخدام الراديو لنقل المقررات التعليمية الخاصة بجامعة بنسلفانيا ، و في عام ١٩٨٢ تم إدخال الكمبيوتر ، و في عام ١٩٩٢ تم ظهور شبكة الإنترنت و استخدامها بعد ذلك في العملية التعليمية ، ،  
( [www.ksrelief.org](http://www.ksrelief.org) ).

و قد عرفه أيضًا (عبد اللطيف ،٢٠١٦): بأنه نظام تعليم ذاتي يعتمد على التكنولوجيا الحديثة و التفاعل بين المعلم و طلابه متخطيًا حاجز الزمان و المكان ، و هو لا يقتصر على فئة معينة من المتعلمين أو يقتصر على مجال معين أو درجة علمية معينة " كما للتكنولوجيا دور هام في تطوير العملية التعليمية و ظهور العديد من المصطلحات الجديدة في مجال تكنولوجيا التعليم منها ، التعليم عن بعد ،التعليم الإلكتروني ، المكتبات الرقمية ، الفصول الافتراضية ، حيث أن هناك اختلاف بين مصطلحين التعليم عن بعد و التعليم الإلكتروني فقد ظهر التعليم الإلكتروني في منتصف السبعينات ، و طبقاً لدراسة (زايد ،٢٠٢٠) فإنه يعرف بأنه " هو التحول من الاساليب التقليدية للتعليم القائمة على التلقين و الحفظ إلى الاسلوب القائم على استخدام التكنولوجيا الحديثة في العملية التعليمية" ،و طبقاً لدراسة(قزادري،٢٠١٩) فهو يعني " التحول من العملية التعليمية الجامدة إلى العملية التعليمية الأكثر ابتكارية، و عبر استخدام اساليب الاتصال الحديثة.

دور نظام التعليم عن بعد في تحسين جودة الخدمة التعليمية خلال فترة جائحة كورونا، دراسة تطبيقية

د/ وفاء عبد السميع عمارة سعود

## ٢-٢-١ الفرق بين نظام التعليم الإلكتروني ونظم التعليم التقليدي :

جدول (١): الفرق بين نظام التعليم الإلكتروني ونظم التعليم التقليدي

التعليم الإلكتروني	التعليم التقليدي
الطالب يكون متحكم و المعلم يقوم بالتوجيه.	المعلم هو المتحكم في العملية التعليمية ،هو الناقل للمعلومات للطلاب.
الطلاب مشاركين، (التعليم إيجابي )	الطلاب متلقين للمعلومة( التعليم سلبي )
يتخطى حاجز الزمان و المكان	المكان و الزمان محدد
استخدام كل ما هو متاح من وسائل مساعدة و استخدام أنماط مختلفة من اساليب التكنولوجيا و وسائل الاتصال	استخدام عدد أقل من الوسائل المساعدة،الاكتفاء بالشرح اللفظي

المصدر: (مصطفى، ٢٠١٩)

## ٢-٢-٢ أنماط التعليم عن بعد :

جدول (٢) أنماط التعليم عن بعد

وجه المقارنة	متزامن	غير متزامن
المفهوم	هو نمط تعليمي عن بعد يلتقي فيه المعلم و الدارس في وقت معين متفق عليه عبر الفصول الافتراضية و يكون هناك تفاعل مباشر بينهم ،و تلقي الاستفسارات و الرد عليها مما يزيد من فرص المشاركة و التفاعل.	هو نمط تعليمي عن بعد ،لا يتطلب وجود المعلم مع الدارسين في الوقت نفسه ، حيث يقوم المعلم بوضع المقرر على الموقع و يقوم الدارس بتفحصه في أي وقت.
التواصل	يوجد	لا يوجد
مرونة الزمن	التقييد بزمن المحاضرة	أكثر مرونة
تغذية مرتدة	توجد	لا توجد
الاعتماد على التعليم الذاتي بشكل أكبر	يتم بصورة أقل	يتم بصورة أكبر
الوصول للمادة العلمية في أي وقت	متاحة	متاحة
مشاهدة فيديوهات توضيحية	متاحة	متاحة

المصدر: ([www.ksrelief.org](http://www.ksrelief.org))

## ٢-٢-٣ أمثلة لبعض الأنظمة والبرامج المستخدمة في نظام التعليم عن بعد :

- أنظمة إدارة التعلم الإلكتروني (ELMS): و هي أنظمة تسمح بإنشاء فصول افتراضية،مشاركة الملفات ،إجراء تقارير و اختبارات إلكترونية ، مكتبات إلكترونية ، إمكانية الاتصال المباشر مع المتعلمين ،مع تقديم مزايا خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة مثل تكبير الخط و الاستماع للنصوص بدلاً من القراءة .

دور نظام التعليم عن بعد في تحسين جودة الخدمة التعليمية خلال فترة جائحة كورونا، دراسة تطبيقية

د/ وفاء عبد السميع عمارة سعود

- المنصات التعليمية الإلكترونية: مثل edmodo.com و هي منصة رائجة شائعة الاستخدام من قبل المعلمين .
- و قد وضعت منظمة اليونسكو مجموعة من البرامج التي تساعد على نجاح نظام التعليم عن بعد منها : (زاييد، ٢٠٢٠).
- تطبيق بلاك بورد : و هو تطبيق يقوم على أن يتم تصميم المقررات و الامتحانات و تصحيحها إلكترونياً .
- جوجل كلاس روم (Google class room): و هو يعتمد على فكرة الفصول الافتراضية ، مما تسهل التواصل و التفاعل بين الطالب و المعلم.

## ٢-٤ أمثلة لبعض الجامعات المعتمدة في التعليم عن بعد: (8-2020) forga.com

- جامعة سنترال فلوريدا: و هي إحدى الجامعات العالمية المعتمدة في مجال التعليم عن بعد ، و خاصة في مجال مجال الرعاية الصحية في كلاً من درجات البكالوريوس و الماجستير و الدكتوراه.
- جامعة كلومبيا بنيويورك: تتميز جامعة كلومبيا بمركزها الأول في مجال تدريس الهندسة و في مجال الطب البيطري.
- جامعة هارفارد: و هي جامعة خاصة غير ربحية ، لديها العديد من التخصصات في مجال التعليم عن بعد مثل ( إدارة الأعمال ، الطب ، البرمجة ، علوم الحاسب ، الرياضيات ، ..)
- جامعة أوكسفورد: تصنف جامعة أوكسفورد إنها رابع أفضل جامعة حول العالم وفقاً لمؤشر تايم لتصنيف الجامعات عام ٢٠١٢، و تهتم أوكسفورد بمجال التعليم عن بعد لأكثر من ٩٠ مجال .
- جامعة المنصورة : تأسست بها وحدة التعليم الإلكتروني عام ٢٠٠٥ و هو إحدى أقسام مركز تطوير الجامعة ، فهو يتم بعدة أنشطة مثل ( الاستديوهات الافتراضية ، خدمة الدعم الفني ، المجالات الإلكترونية ، الخدمات الطلابية الإلكترونية ، ..

٢-٥ خصائص مزايا نظام التعليم عن بعد : فُطبّقاً للدراسات المختلفة مثل دراسة  
كلاً من (المعمري ،٢٠٢٠) ، (يونس ،٢٠٢٠) ، (soni,2020) ، (Jena, 2020)  
فإنها تكون كالتالي :

- تعتبر الميزة الأولى و الأهم للتعليم عن بعد هو إنه يعتبر الاستراتيجية المثلي لضمان استمرار العملية التعليمية في ظل الظروف الراهنة.
- تعتبر جودة التعليم بصفة عامة و جودة التعليم الإلكتروني بصفة خاصة و الذي يعتمد عليه نظام التعليم عن بعد من أهم القضايا الحاسمة التي تنشغل بها كافة الدول من حيث إمكانية تطويرها و مواكبتها مع التحديات العالمية .
- التعليم الإلكتروني يوفر التكاليف ، حيث يعتبر بمثابة الحل إذا رغب الطالب في التعلم في إحدى الجامعات حول العالم و لا يمتلك التكاليف الخاصة بذلك، مثل التكلفة الخاصة بالسفر و المعيشة .
- المرونة حيث لا يمثل المكان و الوقت عائق لتلقي أو تقديم الخدمة التعليمية إلكترونياً، فيمكن للطالب الحصول على الخدمة من أي مكان، مع إمكانية استرجاع الدرس مرة أخرى في أي وقت.
- هناك مجموعة من البرامج التي صممت لضمان التفاعل المباشر بين الطالب و المعلم ، و ذلك للقضاء على مشكلة غياب الاتصال المباشر بينهما، كما هو الحال في التفاعل وجه لوجه من خلال اساليب التعليم التقليدية .
- تحسن جودة العملية التعليمية من خلال مواكبة التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا التعليم ، مما يزيد من مستوى كفاءة الخريجين و ما يتطلبه سوق العمل.
- إمكانية تعليم عدد كبير من الدارسين في نفس الوقت.
- تشجيع الطلاب على التفاعل و الابتكار ، حيث الطالب يشارك في البحث عن المعلومات و ليس الاعتماد على التلقين فقط.
- توافر نخبة كبيرة من الأساتذة دون التقيد بمكانهم.

- توافر برامج مختلفة تلائم ذوي الاحتياجات الخاصة .
- إتاحة فرصة التعليم لدى الجميع باختلاف الثقافات ،الأعمار ،الأجناس .
- ٢-٢-٦ مشكلات (معوقات تطبيق ) نظام التعليم عن بعد : طبقاً لنتائج مجموعة من الدراسات السابقة مثل دراسة كلاً من (زايد ،٢٠٢٠) ،(قرادري،٢٠١٩) فإن هناك من المشاكل الخاصة بالتعليم عن بعد بصفة عامة و التعليم الإلكتروني بصفة خاصة مثل :**
- نتيجة لعنصر المفاجأة الخاصة بالأزمة الراهنة ،واجه المتعلمين مشكلة عدم الاستعداد و التأهل نتيجة لقلّة الخبرة التكنولوجية .
- القصور في الموارد المالية و ذلك يتمثل في عدم قدرة بعض الأسر على تحمل نفقات الاشتراك في الإنترنت أو شراء الأجهزة الإلكترونية، و عدم مقدرة بعض الجامعات في توفير البنية التحتية التي يتطلبها نظام التعليم عن بعد.
- القصور في وسائل الاتصالات ،مثل المشاكل الخاصة بشبكات الإنترنت من حيث ضعف الشبكات و البطء في مستوى الخدمة المقدمة .
- القصور في مستوى مهارات استخدام التكنولوجيا لدى أي طرف من الطرفين (المعلم ،الدارس).
- الاتجاه السلبي تجاه التعليم عن بعد من قبل بعض الطلاب و مقاومتهم للتغيير.
- صعوبة تدريس بعض المقررات و خاصة العملية عبر نظام التعليم الإلكتروني و متطلباتها التواصل و جهّاً لوجه.

### **٣-٢ التعليم الهجين :**

التعليم الهجين كما عرفه (أبو المجد ٢٠٢٠): هو "مزيج بين التعليم التقليدي (المباشر) و التعليم عن بعد ،باستخدام آليات الاتصال الحديثة كالحاسب و الشبكات و الوسائط المتعددة و الإنترنت من أجل إيصال المعلومات للمتعلمين بأسرع وقت و أقل تكلفة و بصورة تمكن من إدارة العملية التعليمية و ضبطها و قياس و تقييم أداء المتعلمين " و ذلك للجمع بين المزايا الخاصة بكلتا النظامين .



دور نظام التعليم عن بعد في تحسين جودة الخدمة التعليمية خلال فترة جائحة كورونا، دراسة تطبيقية

د/ وفاء عبد السميع عمارة سعود

كما أكد د (خالد عبد الغفار ) وزير التعليم العالي : أنه نتيجة لجائحة كورونا و متطلبات هذه الجائحة من الالتزام بإجراءات التباعد ،فسوف يعتمد الفصل الدراسي (أكتوبر ٢٠٢٠) على التعليم الهجين ،فيتم تقسيم أيام الحضور بين طلاب الكليات النظرية من يومان إلى ثلاث أيام بينما طلاب الكليات العلمية أربع أيام ،لإنها تحتاج إلى الاتصال المباشر بشكل أكبر من نظريتها الكليات النظرية فكان التعليم الهجين بمثابة حل أفضل لهم.(عز الدين ،جريدة الوطن، ٤-١٠-٢٠٢٠).

### ٢-٣-١ خصائص نظام التعليم الهجين :

- يجمع التعليم الهجين المزايا الخاصة بالنظامين (التقليدي، عن بعد).
- تتحدد النسبة بين النظامين (التقليدي ،عن بعد ) وفقاً لطبيعة كل تخصص و كل مقرر.
- هام بالنسبة للكليات العملية التي تحتاج إلى الاتصال المباشر.
- إحدى الركائز الأساسية التي تدعم جودة العملية التعليمية من حيث توفير رصيد ضخم و متجدد من المحتوى العلمي الذي يمكن تحسينه و تطويره طبقاً للمتغيرات المحيطة و متطلبات سوق العمل.
- يتطلب التعليم الهجين متطلبات تقنية متمثلة في البنية التحتية التكنولوجية ، و متطلبات تنظيمية (جهة إدارية تنظيمية مسؤولة )، و متطلبات بشرية لتقديم الدعم و التدريب لأعضاء هيئة التدريس.

### ٢-٤ جودة الخدمات التعليمية(التعليم الإلكتروني) :

طبقاً لدراسة ( قزادري،٢٠١٩ ) فالجودة في العملية التعليمية تعني " نظام شامل متكامل يتناول جوانب النظام التعليمي من المدخلات و العمليات و المخرجات ،بقصد تحسين منتجاتها ، و طبقاً لدراسة (عبد الحميد ،٢٠٢٠) فيقصد بجودة التعليم الجامعي " معايير تسعى المنشآت العالمية لتحقيقها من أجل الوصول لمخرجات تفي بمتطلبات و احتياجات سوق العمل و قادرة على المنافسة "، و طبقاً لدراسة (عبد اللطيف ،٢٠١٦) فالجودة في نظام التعليم الإلكتروني تعني " توافر مجموعة من الإجراءات و الإرشادات التي تضعها مؤسسة تعليمية تهتدى بها في إدارة و تنظيم عملها و تقديم

خدماتها و ما تطلبه من إنتاج مواد تعليمية مختلفة و استخدام وسائل متعددة لتقديم خريج يفي بإحتياجات سوق العمل "

- تعتبر الجودة أحد أهم متطلبات التعليم الإلكتروني و ذلك لضمان تحسين مخرجات العملية التعليمية،(المعمري، ٢٠٢٠) ، فلا تعني جودة التعليم الإلكتروني توصيل المعلومات إلى الطالب عبر الوسائط الإلكترونية فقط ، بل تزويد الطالب بالمهارات المختلفة و تقديم خريج قادر على التعامل مع الوسائط التكنولوجية الحديثة و المختلفة و التي تلبي إحتياجات السوق )، و لضمان نجاح تحقيق الجودة في التعليم الإلكتروني يجب توافر معايير الجودة طبقاً لنموذج SERVQUAL و المتمثلة في ( الجوانب المادية الملموسة ، الثقة ، الأمان ، سرعة الاستجابة ، التعاطف الاعتمادية ، المصداقية ،... و ذلك في كلا من عناصر نظام العملية التعليمية مثل (الإدارة ، البرامج و المناهج التعليمية ، الأساتذة ، الطلاب ، الأبنية و التجهيزات المادية و الإمكانيات ، طرق التدريس ، المناهج ، ... ) و ذلك لإعتبارها نظام يتكون من مدخلات و عمليات و مخرجات، فيجب الاهتمام بجودة كلاً المدخلات و العمليات ، لضمان جودة المخرجات..(صالح، ٢٠٢١).

و لذلك لا بد من توافر هذه المعايير السابقة في كافة نواحي نظام العملية التعليمية مثل :

- الاعتماد على الاستخدام الكفاء لأنظمة التعليم الإلكتروني من كافة الفئات المستخدمة سواء طلاب أو معلمين أو إداريين .

- الاعتماد على المقررات الإلكترونية ، فيعرف المقرر الإلكتروني طبقاً لدراسة (يونس ، ٢٠٢٠) بأنه " محتوى تعليمي إلكتروني متعدد الوسائط يقدم من خلال برنامج نظام لإدارة التعلم الإلكتروني " و يجب أن تتوافر لدى هذه المقررات مجموعة من المعايير لضمان تحقيق الجودة مثل أن : ترتبط هذه المناهج بالواقع و إحتياجات السوق، بالإضافة إلى توافرها و سهولة الوصول إليها، كما أن تصميم المحتوى الإلكتروني يختلف عن تصميم المحتوى الخاص بالنظام التقليدي ، حيث يجب أن يلبي و يحقق المحتوى الإلكتروني معايير الجودة متمثلة في

(وضوح أهدافه ، مراعاته للفروق الفردية بين الطلاب ، سهولة الوصول له و حفظه و استرجاعه في أي وقت و من أي مكان ، قابليته للمراجعة و التحديث المستمر بناء على التغذية العكسية المرتدة من جانب الدارسين ، تسلسل المادة العلمية به ، قادر على تنمية مهارات التعليم الذاتي ، شيق يوظف التقنيات لتبسيط المادة العلمية ، بالإضافة إلى قدرته على جذب انتباه الطالب لتقليل الملل و الإحباط الناتج عن العزلة الخاصة بنظام التعليم عن بعد).

- طرق التدريس لا تعتمد على التلقين، إنما على التفاعل و النقاش و التشجيع على الإبداع و الابتكار، بالإضافة إلى سرعة الرد و الاستجابة لاستفسارات الطلاب.
- أن تكون البيئة مجهزة من حيث توافر التسهيلات المادية مثل: (شبكات الانترنت، المنصات، الأجهزة، المكتبات الإلكترونية، ..)
- تعدد مصادر المعرفة للحصول على المعلومات .
- الاعتماد على التقويم الإلكتروني للامتحانات لضمان السرعة و تقليل فرصة حدوث أخطاء و زيادة مستوى الثقة لدى الطلاب .
- مشاركة فريق الدعم الفني مع المعلمين و الطلاب لحل المشاكل الفنية و ضمان استمرارية جودة الخدمة .
- سهولة استخدام المواقع، مع وجود إشراف دائم مع الطلاب.
- مراعاة الفروق الفردية بين الطلاب ، و مراعاة ظروفهم .

### ٣- الدراسات السابقة :

#### ٣-١ دراسات تتعلق بنظام التعليم عن بعد :

- دراسة (soni,2020): هدف هذه الدراسة هو معرفة تأثير جائحة كورونا على المنظمات التعليمية مع حصر لأهم مميزات ومعيقات نظام التعليم عن بعد، و قد توصلت الدراسة إلى أنه تم إغلاق المدارس و الجامعات في جميع أنحاء العالم نتيجة جائحة كورونا و بالتالي تحول نظام التعليم إلى نظام التعليم عن بعد و الذي حقق العديد من المزايا منها: تخفي عبء كلاً من الزمان و المكان ، إمكانية استرجاع الدرس مرة

أخرى في أي وقت ، استخدام الوسائط الإلكترونية المختلفة في إرسال المادة العلمية ، إلا أن نظام التعليم عن بعد له العديد من العقبات التي تعوق تحقيق تلك المميزات منها : القصور في مستوى المهارة التكنولوجية لدى كلاً من الطلاب و المعلمين ، بالإضافة القصور من جانب الفنيين لتقديم الدعم الفني .

- دراسة (satishkumar,et. ,al. 2020): تهدف هذه الدراسة إلى تحديد مستوى استخدام نظام التعليم عن بعد حول العالم ، و حصر ميول الطلاب (معاهد ، جامعات) تجاهه، و من خلال توزيع ١٧٥ استمارة استبيان للطلاب ، تبين من نتائج التحليل ٨٢% من الطلاب لهم الرغبة في التعلم عبر التعليم عن بعد ، ٨٠% منهم وجدوا أن نظام التعليم عن بعد مفيد بالنسبة لهم ، ٥٣% يفضلون استخدام الهاتف المحمول في دروسهم ، و أن ٣٨% يفضلون استخدام برنامج زووم ثم يأتي بعد ذلك البرامج الأخرى مثل (جوجل ، مجموعات الواتس أب، ايميلات ) .

- دراسة (Adnan,2020): اهتمت هذه الدراسة بحصر معوقات تطبيق نظام التعليم عن بعد من وجهة نظر طلاب المدارس الثانوية بباكستان، و قد توصلت الدراسة إلى أن كفاءة نظام التعليم عن بعد تتأثر بمستوى تقدم الدولة ، فدولة مثل باكستان تعاني من مشكلة القصور في البنية التحتية اللازمة لكفاءة نظام التعليم عن بعد مثل (شبكات الإنترنت)، خاصة لمن يعيشوا في المناطق النائية بباكستان ، بالإضافة إلى شعور الطلاب بالعزلة نتيجة لغياب التفاعل المباشر وجه لوجه مع المعلم عكس نظام التعليم التقليدي ، حيث ٩٩% منهم يؤيدوا مدى أهمية وجود التواصل المباشر في فهم دروسهم .

- دراسة (Dhawan,2020): تهدف هذه الدراسة إلى عرض نموذج لتحليل ( SWOT ) لنظام التعليم عن بعد بالهند و ذلك من خلال دراسة و تحليل لكلا من أوجه ( القوى و الضعف و الفرص و التهديدات ) الخاصة به ، و قد توصلت الدراسة إلى أنه : من أمثلة جوانب القوى الخاصة بنظام التعليم عن بعد ( إمكانية حضور أكبر عدد من الدارسين في نفس الوقت دون التقيد بالمكان ، إمكانية الرد السريع على استفسارات الطلاب و بأكثر من طريقة عبر استخدام الوسائط التكنولوجية المتعددة) ،

أما جوانب الضعف مثل (شعور بعض الطلاب بالعزلة و الإحباط ، بالإضافة إلى الفروق الفردية لدى الطلاب من حيث القدرة على استخدام التكنولوجيا ، و الإلتزام بالحضور ) ، أما عن جانب الفرص فمثل (حدثة وسائل الاتصالات و البرامج المستخدمة حول العالم لتسهيل عملية التعليم عن بعد ) و أخيراً جانب التهديدات مثل ( التكلفة الباهظة للبنية التحتية اللازمة للتكنولوجيا ، عدم الوضوح لبعض المعايير الخاصة بالرقابة على الجودة في العملية التعليمية ) .

دراسة (Kamel, et al., 2020): تهدف هذه الدراسة إلى حصر آراء و اتجاهات الطلاب حول نظام التعليم عن بعد بجامعة ماليزيا ، و كانت النتيجة (الاتجاه الإيجابي) لدى الطلاب حول النظام الجديد حيث من مزايا النظام الجديد (إمكانية تسجيل الدروس وتكرار سماعها مرة أخرى في أي وقت ، كما أن البرامج المتاحة سهلت عملية التفاعل المباشر بين الدارسين و بعضهم و بينهم و بين المعلم مثل البرامج الخاصة ب ( Zoom ,Google class room, Microsoft teams)، إلا أن عبر الطلاب عن شعورهم بالقلق حول إجراء الاختبارات عبر الوسائط الإلكترونية خوفاً من حدوث أعطال تتعلق بالكهرباء أو شبكة الإنترنت ،بالإضافة لجوء البعض منهم للغش) .

- دراسة (Suryaman,2020): تهدف هذه الدراسة إلى معرفة تأثير جائحة كورونا على العملية التعليمية بالمدارس بأندونيسيا و ذلك من خلال العقبات التي واجهت كلاً من المعلمين و الطلاب و أولياء الأمور أثناء ممارسة نظام التعليم عن بعد خلال فترة الجائحة، و قد توصلت الدراسة إلى أن عدم القدرة على استخدام التكنولوجيا من أهم العقبات التي واجهت الفئات الثلاث ، كما زاد العبء على ولي الأمر حيث أصبح قائم بدور المعلم في المنزل (مساعدة الطلاب في الشرح، و مساعدتهم في استخدامهم لوسائط التكنولوجيا).

- دراسة (Jena, 2020): تهدف هذه الدراسة إلى حصر مميزات و عيوب تطبيق نظام التعليم عن بعد في ظل جائحة كورونا بالهند. و قد توصلت الدراسة إلى أن أكبر مزايا نظام التعليم عن بعد هو الحد من انتشار الأزمة ،بالإضافة إلى العديد

من المزايا الأخرى مثل أنه مناسب لكافة الفئات العمرية ، و أقل تكلفة ، إمكانية إجراء الاختبارات أيضاً عبر الوسائط الإلكترونية ، ملائم جداً للفئات التي تعمل بالطوارئ في ظل الجائحة مثل الأطباء و الممرضين ، و لكن من أهم المشاكل التي تتعلق بالنظام الجديد هو شعور الطلاب بالعزلة ،بالإضافة إلى المشاكل الخاصة بشبكة الإنترنت.

- دراسة (Alawamleh, et al. 2020): هدف هذه الدراسة إلى تحديد إذا كان لنظام التعليم عن بعد الأثر السلبي على كفاءة عملية الاتصال القائمة بين المعلم و الطلاب؟، بالإضافة إلى حصر المشاكل التي تعوقهم خلال استخدامه؟، و ذلك من وجهة نظر طلاب الجامعة الأمريكية بمادابا بالأردن، و قد وجدت الدراسة أنه : لضمان كفاءة عملية الاتصال لا بد من الاهتمام من إزالة كافة العقبات التي تعوق أي عنصر من عناصر عملية الاتصال فمثلاً ، يجب أن يتوافر لدى الطرفان في عملية الاتصال (المعلم و الطلاب ) القدرة على استخدام التكنولوجيا ،حيث أن كفاءة عملية الاتصال في عملية التعليم عن بعد لها متطلبات أكثر من التي تتطلبها من خلال نظام التعليم التقليدي، كما تبين من نتائج الدراسة أن الطلاب مازالوا يفضلون التعليم المباشر وجهاً لوجه عن نظام التعليم عن بعد نظراً للعديد من المشاكل منها (القصور في مستوى التحفيز، الصعوبات في فهم المادة العلمية).

- دراسة (Mishra, et al.2020): هدفت هذه الدراسة إلى دراسة اتجاهات الطلاب و المعلمين تجاه نظام التعليم عن بعد خلال فترة الأزمة و دراسة و تقييم معوقات تطبيقه و ذلك بجامعة ميزورم بالهند، و قد توصلت الدراسة إلى أن الجامعة تمتلك رؤية واضحة تجاه التعليم الإلكتروني و بالتالي فكان هناك سهولة في تطبيقه من قبل كلاً من الطلاب و المعلمين معاً ، خاصة أنه لم يكن هناك بديل آخر خلال فترة الأزمة، إلا أنه كانت هناك بعض المشاكل التي اعاقت التطبيق الفعال لنظام التعليم عن بعد مثل : ضعف شبكة الإنترنت، أعطال الكهرباء، القصور في الموارد المالية خاصة أن أغلب الدارسين من مناطق نائية و لا يملكون المقدره المالية التي تمكنهم من تملك حاسب

شخصي بمنزلهم ، كما واجه المحاضرون مشكلة عدم القدرة على قراءة لغة الجسد الخاصة بالطلاب لتحديد مدى استيعابهم.

- دراسة (عباسي، ٢٠٢٠): هدف هذه الدراسة هو إبراز تجربة الجزائر من خلال مواكبتها لأساليب التعليم الإلكتروني و تسليط الضوء على أهم مميزات هذا النوع من التعليم، و قد توصلت الدراسة إلى أنه تمتلك الجزائر مقومات عدة لنجاح عملية التعليم الإلكتروني مقارنة بالمغرب إلا أنها لا تعكس مقومات جودة التعليم بالجزائر بالإضافة إلى أنه مازال التفاعل عبر الوسائط الإلكترونية بين المعلم و الطلاب يحتاج إلى تطوير .

- دراسة (تيسير، ٢٠١٦): هدف الدراسة :تقييم واقع التعليم الإلكتروني من وجهة نظر طلبة ،أعضاء هيئة التدريس بالدراسات العليا بكلية التربية بفلسطين،و قد توصلت الدراسة إلى : انتشار ثقافة التعليم الإلكتروني لدى طلاب الدراسات العليا حيث توفر الجامعة لهم خدمة الوصول الدائم لشبكة الانترنت ، و يتوافر لديها القاعات و المختبرات و المكتبة إلكترونية لدعم خدمة التعليم الإلكتروني، إلا أن هناك ضعف في مستوى رضا الطلاب عن الخدمة المقدمة من الدعم الفني ، و من أكبر المشكلات التي واجهتهم هو عدم المقدرة على استخدام الإنترنت بالمنازل نتيجة عدم المقدرة المادية و عدم الاستقرار.

- دراسة (عبد العزيز، ٢٠٠٨): هدف هذه الدراسة هو تقييم تجربة الجامعة العربية المفتوحة في تصميم برنامج التعلم عن بعد في مدينة الرياض، و قد وجدت الدراسة أن هناك تأثير إيجابي لدى الطلاب تجاه التعليم عن بعد ،حيث لا يشعرون بالعزلة و كان لخدمات التعليم الإلكترونية الدور الكبير في تيسير التواصل،أما عن أبرز المعوقات التي واجهت الجامعة هي قلة ورش التدريب لإعداد المحاضرين ،بالإضافة إلى ضعف البنية التحتية لشبكة الاتصالات.

- ٣-٢ دراسات تتعلق بتحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية (بوجه عام):
- دراسة (ALhadad et al.2018): هدف هذه الدراسة هو معرفة أثر تطبيق الجودة على مستوى رضا الطلاب بكلية إدارة الأعمال بالجامعات الأردنية ، و تحديد ما يلزم اتباعه من أجل الارتقاء بمستوى جودة الخدمة المقدمة للطلاب ، و قد توصلت الدراسة إلى أنه لا بد من الاهتمام بتحسين المظهر المادي للمباني و الفصول الدراسية و المرافق مع الاهتمام بتوفير المزيد من معدات التدريس مما يضمن مستوى رضا أفضل للطلاب
  - دراسة (Senol,et al. 2017): هدف هذه الدراسة هو حصر و معرفة لآراء كلاً المدراء والمعلمين حول كيفية تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية ( مرحلة التعليم الثانوي) من أجل إشباع أفضل لاحتياجات الطلاب و زيادة مستوى رضاهم عن الخدمة المقدمة لهم، حيث اعتمدت هذه الدراسة على تحصيل بياناتها من خلال إجراء المقابلات الشخصية مع (٢٢ معلم ، ١٠ مدراء)، حيث تبين من النتائج أن المعلمين أكدوا على احتياجاتهم هم و المديرين إلى البرامج التدريبية أثناء العمل على كيفية ممارسة التوجيه و الإرشاد الفعال ، بينما شدد المديرين على ضرورة و أهمية استخدام طرق التدريس الفعالة و على أهمية وجود العلاقات الجيدة بينهم و بين الطلاب من أجل ضمان زيادة مستوى رضا الطلاب .
  - دراسة (صالح، ٢٠٢١):هدف هذه الدراسة هو معرفة الوضع الحالي للتعليم بالجامعات الخاصة في مصر ، مع اقتراح نموذج لتحسين نظام الجودة بها ،حيث أوصت الدراسة بضرورة دعم الإدارة العليا لثقافة الجودة و تشجيع العاملين على التعلم الذاتي مما يزيد من قدرتهم على تحقيق مستوى الجودة المرغوب فيه ،مع ضرورة توافر نظام للتعرف على توقعات الطلاب لجودة العملية التعليمية و قياس مدى رضاهم .
  - دراسة (عبد النبي ، ٢٠١٩): هدف هذه الدراسة هو معرفة أثر نظم الادارة الالكترونية على جودة الخدمة التعليمية بالتطبيق على الاكاديمية الحديثة لتكنولوجيا الادارة و الهندسة و الجامعة الحديثة للعلوم و التكنولوجيا، وقد



توصلت الدراسة بأن لكلا من الإدارة الإلكترونية، جودة الخدمة التعليمية تأثير على خلق قيمة التنافسية، و لذلك يجب على الاكاديمية أن تتحول لتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية لاستثمار مواردها بشكل أفضل و زيادة قدرتها التنافسية، مع ضرورة متابعة مدى تأثير ذلك على الجودة و من ثم القيم التنافسية .

- دراسة (شاهين، ٢٠١٥): هدف هذه الدراسة هو التوصل إلى عدة مقترحات لتحسين جودة الخدمة التعليمية بجامعة عين شمس، و التوصل إلى سبل مواجهة كل مايعوق ذلك التحسين، حيث وجدت الدراسة أن هناك بالفعل اختلافات بين مستوى جودة الخدمة المتوقعة و المقدمة من جانب الطلاب، و هناك اختلافات بين متطلبات تطبيق الجودة و ما هو مطبق بالفعل، لمعانة الجامعة من ضعف في كلاً من الاساليب المادية و الإدارية و الطلاب و الأدوات المساعدة.

### ٣-٣ اوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة :

اقتصرت بعض من الدراسات السابقة على دراسة اتجاهات و آراء كلاً من المحاضرين و الدارسين عن نظام التعليم عن بعد من حيث المزايا و معوقات التطبيق في دول عدة مثل الهند و اندونسا، الجزائر، .. و اقتصرت بعض الدراسات على كيفية تحسين مستوى الخدمة التعليمية بوجه عام، بينما لا تقتصر الدراسة الحالية على ذلك فقط، حيث إنها تسعى لسد الفجوة البحثية من خلال معرفة دور تطبيق نظام التعليم عن بعد في تحسين مستوى جودة مخرجات الخدمة التعليمية ( حالة الطلاب) من خلال تحليل نتائج الطلاب (من حيث النجاح و الرسوب، فهل هناك فرق بين محصلة نتائج الطلاب ( نظام التعليم الإلكتروني في ظل جائحة كورونا، ٢٠٢٠) مع غيرهم من الطلاب (نظام التعليم التقليدي)، و ذلك بالتطبيق على إحدى الكليات العملية لجامعة حلوان، و هي كلية الاقتصاد المنزلي و ذلك لإعتبارها كلية عملية، حاصلة على اعتماد الجودة، بالإضافة إلى اهتمام الدراسة بمعرفة أي من الأنظمة الثلاث من أنظمة التعليم (تقليدي، عن بعد، هجين) يتوافق مع توقعات الطلاب لجودة الخدمة المقدمة لهم، و ما هي أفضل البرامج و الأدوات المقدمة التي تساعدهم في زيادة مستوى جودة تلك الخدمة.

- ٤ - الدراسة الاستطلاعية : قام الباحث بالدراسة الاستطلاعية للتعرف على مشكلة الدراسة و ذلك من خلال الاعتماد على الملاحظة الشخصية و مقابلته لعينة عشوائية من فئات الطلاب بالمرحل الدراسية المختلفة (٤٠ طالب )، و ذلك في يناير ٢٠٢١ ، و قد تبين من نتائجها التالي:
- ٦٠% من الطلاب لديهم بعض من الاتجاهات السلبية تجاه نظام التعليم عن بعد و مقاومتهم للتغيير و تمسكهم بنظام التعليم التقليدي ، (٤٠%) منهم طلاب مرحلة الفرقة الأولى ، و ذلك يمكن أن يكون نتيجة لعدم اعتيادهم على الحياة الجامعية و الاعتقاد على التلقين و ليس البحث عن المعلومة .
  - وجود خلل في مفهوم التعليم الإلكتروني لدى (٤٠%) من الطلاب ، حيث "أن الفرق بين التعليم الإلكتروني و التقليدي هو إتاحة المناهج التعليمية بنفس صورتها التقليدية و لكن عبر الوسائط الإلكترونية.
  - يزداد لدى بعض الطلاب الشعور بالعزلة و الإحباط نتيجة للفصول الافتراضية و افتقادهم للتواصل المباشر و ذلك بنسبة ٦٥%.
  - يزداد تخوف الطلاب من نظام التعليم عن بعد في حالة المواد العملية بعكس المواد النظرية، و ذلك بنسبة مرتفعة تكاد تصل لأغلب الطلاب (٩٥%).
  - اعتبار (٨٠%) من الطلاب أن المشاكل الخاصة بالإنترنت من أكثر المشاكل التي تواجه الطلاب خلال دراستهم عبر نظام التعليم عن بعد و تعد من أكبر المعوقات التي تقف أمامهم بعد العائق الخاص بطبيعة المواد العملية .
  - يفضل الطلاب المغتربين التعليم الإلكتروني عن ذويهم و ذلك لتوفيره الوقت و الجهد و تكاليف السفر.
  - لا يواجه الطلاب مشكلة التعامل مع الوسائط التكنولوجية و ذلك لإعتيادهم عليها في حياتهم اليومية و لكن مشكلتهم تتمثل في قدرتهم على الفهم و استيعاب بعض المواد مثل المواد العملية ، لاحتياجهم الأكثر للتواصل المباشر.

## ٥- مشكلة و أسئلة الدراسة:

حتى تاريخ ١٢ مارس ٢٠٢٠ أعلن ٦١ بلد في افريقيا، آسيا ، أوروبا ، أمريكا الشمالية و الجنوبية ، عن إغلاق المدارس و الجامعات مما أثر على اضطراب أكثر من ٥٠٠ مليون طالب ، (زايد ، ٢٠٢٠) و ذلك للتعامل مع الأزمة التي تحتم ضرورة عدم تواجد و تجمع الطلاب في كلا من المدارس و الجامعات ، و مع ضرورة استمرار العملية التعليمية في أوقات الأزمة ، فكان الحل هو التعليم عن بعد و الذي أصبح متطلب أساسي للتعامل مع الأزمة الراهنة، و الذي يعد في نفس الوقت بمثابة أزمة خاصة لمن لم يعتاد على ممارسته من قبل و مما يؤثر بشكل سلبي على مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة ، و من خلال نتائج كلاً من الدراسات السابقة و الدراسة الاستطلاعية فإن الدراسة الحالية تسعى للإجابة على التساؤلات التالية :

- هل هناك علاقة بين نوع نظام التعليم (تقليدي ، أم عن بعد ) و محصلة الطلاب(حالة الطالب ما بين النجاح أو الرسوب ) .
- ما هي اتجاهات الطلاب تجاه فوائد نظام التعليم عن بعد ؟
- ما هي معوقات تطبيق الجودة في نظام التعليم عن بعد من وجهة نظر الطلاب ؟
- ماهي البرامج ،الأجهزة و التقنيات التي يفضل الطلاب استخدامها خلال نظام التعليم عن بعد و التي لها دور في تحسين مستوى جودة الخدمة المقدمة؟

## ٦- أهداف الدراسة :

- تهدف هذه الدراسة إلى تحديد و معرفة إذا كان هناك علاقة بين نوع نظام التعليم (تقليدي ، أم عن بعد ) و محصلة الطلاب(حالة الطالب ما بين النجاح أو الرسوب ) .
- تحديد اتجاهات الطلاب تجاه فوائد تطبيق نظام التعليم عن بعد .
- تحديد معوقات تطبيق الجودة بنظام التعليم عن بعد من وجهة نظر الطلاب .
- تحديد البرامج ،الأجهزة و التقنيات التي يفضل الطلاب استخدامها خلال نظام التعليم عن بعد و التي لها دور في تحسين مستوى جودة الخدمة المقدمة.

## ٧- أهمية الدراسة :

تعد جائحة كورونا من أكبر الأزمات التي هددت و مازالت تهدد العالم بأجمعه ،و التي أثرت عليه بكافة قطاعاته ، و يعد قطاع التعليم من أهم القطاعات التي تأثرت بهذه الجائحة و التي أجبرته على التحول لنظام التعليم عن بعد و القائم على التعليم الإلكتروني ، و بالتالي لابد من التكيف مع متطلبات الأزمة و محاولة الاستفادة من الوضع الجديد في اتجاه زيادة و تحسين مستوى الجودة التعليمية، و ذلك بالاعتماد على تطبيق الدراسة على كلية الاقتصاد المنزلي ،جامعة حلوان و ذلك لعدة أسباب منها (اعتبارها واحدة من الكليات التي تم اعتمادها من وحدة ضمان الجودة ،بها برنامج الساعات المعتمدة حيث هناك إمكانية اختيار الطالب لعدد المواد و الساعات التي يرغب بدراستها خلال الفصل الدراسي ،و أخيراً بل و الأكثر أهمية اعتبارها واحدة من الكليات العملية في جامعة حلوان ،خاصة لتأثر الكليات العملية و احتياجها الأكثر لنظام التعليم المباشر عن الكليات النظرية )، و نظراً لحدثة الجائحة ، فتعد الدراسة الحالية من أحدث الدراسات التي تسعى لسد الفجوة البحثية الخاصة بتوضيح دور التعليم عن بعد في تحسين جودة الخدمة التعليمية .

## ٨- فروض الدراسة :

- ٨-١- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نوع نظام التعليم (تقليدي ، أم عن بعد ) و محصلة الطلاب(حالة الطالب ما بين النجاح أو الرسوب ) .
- ٨-٢- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين طلاب الفرق الأربعة فيما يتعلق بالعوامل الخاصة بفوائد تطبيق الجودة في نظام التعليم عن بعد.
- ٨-٣- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين طلاب الفرق الأربعة فيما يتعلق معوقات تطبيق الجودة بنظام التعليم عن بعد .

## ٩- منهجية الدراسة :

٩-١- مجتمع البحث : يشمل (كافة طلاب برنامج التغذية العلاجية بجميع الفرق الدراسية الأربعة

٩-٢- نوع و مصادر البيانات: قد تم تجميع بيانات هذه الدراسة من خلال:

البيانات الثانوية : مثل الاعتماد على الأبحاث و الرسائل العلمية لصياغة الإطار النظري الخاص بالدراسة مثل (التعليم عن بعد ،جودة العملية التعليمية ،....) بالإضافة إلى الاعتماد على نتائج الطلاب من السجلات الخاصة بالكلية ، و ذلك للإجابة على نتائج الفرض الأول .

- البيانات الأولية : و هي بيانات تم تجميعها عن طريق توزيع قوائم الاسقصاء و التي تم إعدادها بناء على الدراسات السابقة ، و التي تتضمن أسئلة على الأجزاء الخاصة ب(الفوائد ، و بمعوقات تطبيق الجودة في نظام التعليم عن بعد، الأنظمة ، البرامج ، الأجهزة المفضلة أثناء الدراسة خلال نظام التعليم عن بعد ) ، على أن يتم الإجابة على القائمة طلاب كلية الاقتصاد المنزلي ،جامعة حلوان ،برنامج التغذية العلاجية ،بكافة مراحلها ، و قد تم توزيع استمارات لجميع الطلاب بكافة المراحل ، حصلنا منها على(٣٧٢) استمارة (بنسبة استجابة ٧٥%) .

٩-٣- الاساليب الإحصائية المستخدمة : فقد تم استخدام مجموعة من البرامج و الاساليب الإحصائية المتنوعة و التي تلازم طبيعة المشكلة محل الدراسة مثل: كرونباخ ألفا، تحليل التباين الأحادي ، التحليل العاملي الاستكشافي ،تحليل كاي٢ ، معامل كرونباخ ألفا ،الاختبارات الوصفية مثل المتوسطات الحسابية و الإنحرافات المعيارية .

## - ١٠- نتائج الدراسة الميدانية : (نتائج اختبارات الفروض

١٠-١- بالنسبة للفرض الاول لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نوع نظام التعليم (تقليدي ، أم عن بعد ) و محصلة الطلاب(حالة الطالب ما بين النجاح أو الرسوب )

دور نظام التعليم عن بعد في تحسين جودة الخدمة التعليمية خلال فترة جائحة كورونا، دراسة تطبيقية

د/ وفاء عبد السميع عمارة سعود

لاختبار ذلك الفرض تم تحليل النتائج الخاصة باختبارات الطلاب للدفتين (كورونا (نظام التعليم عن بعد) ، الدفعة السابقة لهم ،(نظام التعليم التقليدي )) لنفس المواد(٦ مواد دراسية ) و اقتصر تحليل النتائج الدراسية للفصل الدراسي الثاني لطلاب الفرقة الرابعة فقط ، حيث اقتصرت الاختبارات في تلك الفترة على طلاب البكالوريوس فقط ، وقد تم تحليل تلك النتائج باستخدام اختبار كاي ٢، و كانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

### جدول (٣) نتائج اختبار الفرض الأول

المادة الدراسية	Sig	df	Value
Diet Theraby 2	0.038	1	4.32
Community Nutrrtion	0.273	1	1.20

بالملاحظة من الجدول السابق فمثلاً المادة الأولى يتم قبول فرض العدم، حيث أن قيمة اختبار كاي ٢ هي 13.42 و عند درجة حرية مقدارها ٤ و أقل قيمة لمستوى الدلالة هي 0.038 و هي أصغر من 0.05 ، ولذلك يتم رفض الفرض العدم و قبول الفرض البديل، أي أن هناك علاقة بين (نوع التعليم و حالة الطلاب ) و لعل ما يفسر ذلك " بأنها إحدى المواد العملية و التي يفضل أن تتم دراستها بالنظام التقليدي و ليس عن بعد و ذلك يتفق مع نتائج الدراسة الاستطلاعية من حيث وجود مشكلة لدى الطلاب بدراسة المادة العملية من خلال نظام التعليم عن بعد ،أما بالنسبة للمادة الثانية أقل قيمة لمستوى الدلالة هي 0.273 و هي أكبر من 0.05 ، ولذلك يتم رفض الفرض البديل و قبول الفرض العدم ،أي أن لا توجد علاقة بين (نوع التعليم و حالة الطلاب ) و كذلك لباقي المواد الأخرى الغير واردة في الجدول السابق(٤ مواد دراسية ) ، فكانت نسبة النجاح لنفس المواد في العامين ١٠٠% ، أي أن نوع التعليم لم يؤثر على نتائج الطلاب من حيث نسبة النجاح و الرسوب.

دور نظام التعليم عن بعد في تحسين جودة الخدمة التعليمية خلال فترة جائحة كورونا، دراسة تطبيقية

د/ وفاء عبد السميع عمارة سعود

٢-١٠- بالنسبة للفروض الأخرى و التي تتعلق (الاتجاهات ،معوقات تطبيق الجودة في نظام التعليم عن بعد ) فتم الاعتماد على تحليل النتائج الخاصة بالاستبيانات و التي تم توزيعها على جميع الطلاب باختلاف فرقهم الدراسية لمعرفة إذا كان هناك اختلافات فيما بينهم فيما يتعلق بالنقاط السابق ذكرها ،و قد تم التحليل باستخدام مجموعة من الاختبارات و الاساليب الاحصائية مثل التحيل العملي الاستكشافي ،كرونباخ ألفا ، التحليل التباين الاحادي ، المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية .

#### ١-٢-١٠ نتائج التحليل العاملی :

تم استخدام التحليل العملي الاستكشافي كما هو موضح في الجداول التالية(٤،٥) بهدف تجميع المتغيرات المرتبطة ببعضها بقوة في مجموعة واحدة وإعطائها اسماً واحداً مشتركاً) و حذف المتغيرات الأخرى التي يكون معامل ارتباطها ضعيف فيما بينها ،أي تقليص عدد كبير من المتغيرات المنفردة إلى مجموعات أقل ، و كل مجموعة تتكون من متغيرات العلاقة بينهم قوية،(Antony,et.al.2002).

جدول(٤): نتائج التحليل العملي للعوامل الخاصة بمعوقات تطبيق الجودة في نظام التعليم عن بعد

Items العوامل	معوقات مالية و مادية	(معوقات دراسية)
8	0.789	
9	0.795	
12	0.801	
1		0.823
4		0.813
5		0.701
Eigen value	1.921	1.85
% Variance by each factor	32.021	30.88
Cumulative %	32.021	62.910
Cornbach Alpha	0.711	0.672

دور نظام التعليم عن بعد في تحسين جودة الخدمة التعليمية خلال فترة جائحة كورونا، دراسة تطبيقية

د/ وفاء عبد السميع عمارة سعود

جدول (٥): نتائج التحليل العاملي للعوامل التي تتعلق باتجاهات الطلاب تجاه فوائد تطبيق نظام التعليم عن بعد

Items العوامل	فوائد تتعلق بمواجهة الازمة	فوائد تكنولوجية
25	0.978	
27	0.982	
31	0.982	
24		0.974
26		0.978
30		0.981
Eigen value	4.011	1.929
% Variance by each factor	66.844	66.844
Cumulative %	32.156	99.000
Cormbach Alpha	0.996	0.994

ويستنتج من هذه الجداول : قد تم ذلك التحليل بناء على عدة معايير، كما هو موضح في الجداول السابقة (٤، ٥)، فإنه نتيجة لاستخدام التحليل العاملي الاستكشافي ، فإنه تم حذف بعض المتغيرات المنفردة و التي يكون معمل ارتباطها (ألفا) ضعيفاً و تم تجميع المتغيرات المرتبطة ببعضها بقوة في مجموعة واحدة، فمثلاً عندما تم إجراؤه على البيانات الخاصة بمعوقات التطبيق ، فتم إدخال (١٥) متغير و لكن بعد إجراء التحليل العاملي الاستكشافي حصلنا على متغيرين مقسمين في مجموعتين ، فيضم المتغير الأول العوامل (8,9,12) ، أما المتغير الثاني فيضم العوامل (1,4,5) كما هو مذكور في جدول (٤) و تم حذف باقي المتغيرات لانخفاض معامل ارتباطها ، و كذلك أيضاً بالنسبة للتحليل العاملي الخاص بفوائد التطبيق ، فالمتغير الأول يضم العوامل ( 25,27,31) و المتغير الثاني يضم العوامل (24,26,30) فقط ، كما هو موضح في جدول (٥) ، و يلاحظ من الجداول السابقة أن معامل ارتباط ألفا بين هذه المتغيرات في كل مجموعة مقبول ؛ لأن قيمة ألفا تتراوح ما بين (0.672:0.996) وهذه قيمة



دور نظام التعليم عن بعد في تحسين جودة الخدمة التعليمية خلال فترة جائحة كورونا، دراسة تطبيقية

د/ وفاء عبد السميح عمارة سعود

مقبولة مما يدل على قوة العلاقة فيما بينهم ، قيم cumulative مقبولة لأنها أكبر من الحد الأدنى 0.5، قيمة Eigen value مقبولة؛ لأنها أكبر من قيمة الحد الأدنى 1 .

### ١٠-٢-٣ نتائج اختبارات الفرض الثاني و الثالث :

لمعرفة إذا كان هناك اختلافات بين طلاب الفرق الاربعة بين هذه العوامل فإن تحليل نتائج الفروض باستخدام اختبار التحليل التباين الأحادي تكون كالتالي :

جدول (٦) : نتائج اختبار الفرض الثاني و الخاص بمعوقات تطبيق الجودة في نظام التعليم عن بعد باستخدام اختبار التحليل التباين الأحادي .

العوامل	معوقات دراسية	معوقات المالية و المادية
Sig.	0.992	0.527
f	.278	.920

جدول (٧) : نتائج اختبار الفرض الثالث و الخاص بفوائد تطبيق الجودة في نظام التعليم عن بعد باستخدام اختبار التحليل التباين الأحادي .

العوامل	فوائد تتعلق بمواجهة الازمة	فوائد تكنولوجية
Sig.	0.307	0.404
f	1.209	1.023

### التعليق :

بالنسبة للفرض الخاص ب( لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين طلاب الفرق الأربعة فيما يتعلق بالعوامل الخاصة بمعوقات تطبيق الجودة في نظام التعليم عن بعد ) فإنه تم قبول الفرض العدم ، أي أنه لا توجد اختلافات بين طلاب الفرق الأربعة فيما يتعلق بهذه المعوقات ، كما هو موضح في الجدول رقم (٦) ، حيث أن القيم الناتجة عن اختبار تحليل التباين ( 920, .278 ) و مستوى الدلالة ( 0.527 ، 0.992 )، و ذلك

يتفق مع نتائج دراسة (Zia et.al., 2020) حيث اعتبرت المعوقات الخاصة بالمناهج الدراسية و الموارد المالية من أكبر معوقات تحسين الجودة في الخدمة التعليمية ، حيث أنه لوحظ وقت حدوث الجائحة لم يحدث أي تغيير في المناهج الدراسية أو في طرق تدريسها و استمر الوضع كما كان يتم تطبيقه بالطرق التقليدية المعتاد عليها و الاختلاف فقط في اتاحتها اون لاین ، و ذلك عكس ما يتطلبه نظام التعليم عن بعد و الذي يتطلب التغيير في كليهما سواء كان في المنهج نفسه أو في طريقة تدريسه فهو يتطلب المشاركة و التحفيز بنسبة أكبر ،نتيجة لغياب التفاعل المباشر وجه لوجه مع زيادة الشعور بالعزلة و الملل، و لعل ما يبرر ذلك هو أن التدريس وقت بداية الأزمة كان بمثابة رد الفعل نتيجة للإغلاق المفاجئ مما أجبر المعلمين في البحث عن طرق و اساليب سريعة تمكنهم من التواصل مع الطلاب و أن المقررات معدة مسبقاً طبقاً لنظام التعليم التقليدي و ليس الإلكتروني ، و ما حدث كان بمثابة رد فعل للأزمة فقط و لعل من أبرز معوقات تطبيق النظام الإلكتروني هو عدم الاستعداد له مسبقاً (برناوي، ٢٠٢٠) كما أن من أكبر المعوقات التي تقف كعقبة كبرى أمام تطبيق نظام التعليم عن بعد هو عدم وجود بنية تحتية ملائمة متمثلة في توافر شبكة الإنترنت بالجودة و التكلفة و السرعة الملائمة ،عدم توافر الأجهزة و المكتبات الإلكترونية ،...حيث كان لقصور الانترنت السبب الرئيسي وراء عدم قدرة الطلاب على التواصل ،فمثلاً فقد حرصت العديد من الجامعات بالمملكة العربية السعودية بتقديم أجهزة حاسب شخصي مجانية للطلاب لتمكينهم من حضورهم لفصولهم الافتراضية ،وقد اتفقت نتائج الدراسة أيضاً مع نتائج دراسة (Agrawal,2015) حيث وجدت هذه الدراسة أن القصور في البنية التحتية من أكبر المعوقات التي تقف أمام تحسين جودة نظام التعليم عن بعد إلا أنها اضافت بعض المعوقات الأخرى مثل مقاومة الطلاب للتغيير و تمسكهم بالنظام التقليدي مع عدم وعيهم بمدى كفاءة نظام التعليم الإلكتروني و فوائده حيث أن الاتجاه المضاد للتغيير وقف كعقبة كبرى أمام التطوير و متطلباته ، كما اتفقت نتائج الدراسة مع نتائج دراسة (Osaily, et al. 2012) فيما يتعلق بأنه لا توجد أي فروق ذات دلالة

إحصائية بين استجابات الدارسين في جامعة القدس حول الصعوبات التي تقف أمامهم في نظام التعليم الإلكتروني و كان من أبرز تلك الصعوبات في البداية " بطء الانترنت ، و الاتصالات" ، وأيضًا دراسة (ياسين ، ٢٠١١) التي توصلت بأنه لا توجد اختلافات بين متوسط تقديرات المعلمين حول معوقات التعلم الإلكتروني حيث أن المعوقات واحدة رغم اختلاف المؤهل و الخبرة ، و من أهم هذه المعوقات عدم وجود بنية تحتية كافية لإنشاء المختبرات الكافية لإستيعاب الأعداد الهائلة من الطلاب مع وجود نقص في الإمكانيات و صعوبة تطبيق نظام التعليم الإلكتروني في بعض المواد العملية إلا أن نتائج الدراسة الحالية تختلف عن نتائج دراسة ( Ahmed , et al. 2021) حيث وجدت هذه الدراسة أنه يوجد اختلافات بالفعل بين الطلاب في الفرق الدراسية المختلفة بباكستان فيما يتعلق بالمعوقات التي تقف أمام تطبيق نظام التعليم عن بعد حيث أن الطلاب في الفرق الدراسية الأصغر لديهم مشاكل أكبر من الفرق الأكبر و ذلك عكس نتيجة الدراسة الحالية التي توصلت أن عامل الفرق الدراسية لم يؤدي إلى وجود أي اختلافات في آراء الطلاب .

أما بالنسبة للفرض الآخر الخاص ( لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين طلاب الفرق الأربعة فيما يتعلق بالعوامل الخاصة بفوائد تطبيق الجودة في نظام التعليم عن بعد ) فتم أيضًا قبول الفرض العدم ، حيث تبين عدم وجود اختلافات بين طلاب الفرق الأربعة فيما يتعلق بهذه العوامل ، كما هو موضح في الجدول رقم (٧) و ذلك يتفق مع دراسة (Zia et.al., 2020) التي وضحت أن من متطلبات تطبيق الجودة في نظام التعليم الإلكتروني هو ضرورة اتقان استخدام التكنولوجيا من قبل أعضاء هيئة التدريس و الطلاب معًا ، و يرتبط هذا البعد بجانب عامل التدريب ، ومن أمثلة ذلك فمثلًا حرصت الجامعة بالمملكة العربية السعودية بضرورة تقديم دورات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس و معاونيهم على كيفية التعامل مع الفصول الافتراضية و البرامج التفاعلية و هذا ما اتبعته معظم الجامعات في الدول حول العالم و منها مصر مثل جامعة حلوان التي تتبعها الكلية محل الدراسة ، فقد حرصت الجامعة على تقديم دورات تدريبية لجميع الفئات من خلال مركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس مثل

دور نظام التعليم عن بعد في تحسين جودة الخدمة التعليمية خلال فترة جائحة كورونا، دراسة تطبيقية  
د/ وفاء عبد السميع عمارة سعود

الدورات الخاصة بكيفية استخدام البرامج مثل Microsoft teams، و الدورات  
الخاصة بإعداد الكتب الإلكترونية  
١٠-٢-٥ نتائج (الإحصاءات الوصفية) اختبارات المتوسطات الحسابية و  
الانحرافات المعيارية :

جدول (٨) : نتائج اختبارات المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية الخاص بمعوقات تطبيق  
الجودة في نظام التعليم عن بعد

معلومات التطبيق	الرمز	Mean	SD.	الترتيب
١- معوقات دراسية.	P1	9.476	1.42	2
٢- معوقات مالية و مادية .	P2	9.913	1.20	1

جدول (٩) : نتائج اختبارات المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية الخاص بفوائد تطبيق  
الجودة في نظام التعليم عن بعد

فوائد التطبيق	الرمز	Mean	SD.	الترتيب
١- فوائد تتعلق بمواجهة الازمة.	B1	9.008	1.72	2
٢- فوائد تكنولوجية.	B2	12.93	1.85	1

التعليق : يستنتج من الجداول السابقة (٨،٩) : أن العوامل الأكثر أهمية من منظور  
الطلاب فيما يتعلق بمعوقات تطبيق الجودة في نظام التعليم عن بعد هو العامل الخاص  
ب (القصور في الموارد المالية ) هو أكثر المعوقات أهمية يليها العامل الآخر الخاص  
بالمعوقات التي تتعلق بالمقررات الدراسية و إن كان الفرق باختلاف طفيف و ذلك يتفق  
مع نتائج العديد من الدراسات مثل دراسة كلاً من (ياسين ،٢٠١١)، (Osaily, et

2012، *al.* التي وضحت بأهمية وجود الامكانيات المالية و المادية التي تمكن من توفير و تلبية متطلبات التعليم الإلكتروني متمثلة في شبكات الانترنت السريعة و الأبنية و الاجهزة و المعامل و الادوات ، و المكتبات ، و ذلك يختلف عن نتائج دراسة (برناوي ، ٢٠٢٠)، حيث كان نسب أهمية المعوقات كالتالي (صعوبات التي تتعلق بالمحتوى العلمي 0.759، صعوبات مصدرها الطالب 0.821، صعوبات تتعلق بالأدوات 0.731، صعوبات تتعلق بالمعلم 0.785) كما أن المادة العلمية لم تكن تشكل أي صعوبات على المتعلمين و لعل ما يبرر الاختلاف هو اختلاف طبيعة الدراسة و أن الكلية محل الدراسة تنسم بأنها إحدى الكليات العملية و قد يجد الطلاب صعوبة في دراسة بعض المواد العملية عن بعد و احتياجهم للتفاعل المباشر و ذلك يتفق مع النتيجة الخاصة بتفضيلهم للتعليم الهجين عن أي نظام ، و يتفق مع نتيجة دراسة (يونس ، ٢٠٢٠) حيث وجدت الدراسة التي تم تطبيقها على طلاب كلية الإعلام أن ٥٠% من المواد ذات طبيعة عملية و أنها أكثر صعوبة من المواد النظرية و تحتاج إلى تفاعل مباشر و تدريب متواصل و لذلك تكون هناك صعوبة في فهمها من خلال نظام التعليم الإلكتروني مقارنة بالمواد النظرية .

- أما فيما يتعلق بالجانب الآخر الخاص بالفوائد فيأتي العامل الخاص ب( الجانب التكنولوجي ) في المقدمة من حيث الأهمية ، حيث يتطلب التعليم عن بعد الاعتماد على التعليم الإلكتروني ، و بالتالي يتطلب التعليم عن بعد القدرة و الاتقان على استخدام الوسائط التكنولوجية المختلفة من كل جوانب جهات الاتصال المختلفة سواء من جانب المعلم أو الطالب أو الإداريين ، و لذلك حرصت الجامعات المختلفة على تقديم دورات تدريبية للإرتقاء بالمستوى التكنولوجي للممارسين ، و بالتالي نضمن خريج قادر على الموائمة مع تحديات و متطلبات سوق العمل ، و التعامل مع التطورات التكنولوجية سريعة التغيير ، بالإضافة إلى اكتسابه لمهارات التعليم الذاتي من حيث إرتقاء قدرته على استخدام الحاسب و الوسائط التكنولوجية المختلفة بأعلى جودة و بأقل جهد و الذي يعتبر بحد ذاته من أهم متطلبات تطبيق الجودة في نظام التعليم عن بعد ، كما أن لنظام التعليم عن بعد دور أساسي في مواجهة الجائحة و ذلك لاعتماده على فكرة التباعد الاجتماعي ، و أنه لم يكن هناك

دور نظام التعليم عن بعد في تحسين جودة الخدمة التعليمية خلال فترة جائحة كورونا، دراسة تطبيقية

د/ وفاء عبد السميع عمارة سعود

بديلاً آخر لمنع تفاقم الأزمة و انتشارها و لضمان استمرار العملية التعليمية في نفس الوقت ،خاصة في أوقات الذروة للجائحة و توابعها من قيود صحية و اقتصادية و جغرافية ،و ذلك يتفق مع نتائج دراسة (المعمري ،٢٠٢٠)حيث أن التعليم عن بعد يساعد الطالب على مواكبة التطورات التكنولوجية و أنه مناسب للفئات الغير قادرة على التفاعل المباشر مثل كبار السن و ذوي الاحتياجات الخاصة .

### ٣-١٠ النتائج الخاصة بنسب تفضيلات الطلاب لكلا من نوع التعليم ، نوع الجهاز المستخدم، نوع البرامج التفاعلية المستخدمة،...كالتالى:

جدول (١٠) تفضيلات الطلاب للأجهزة و للأنظمة و البرامج الأكثر تأثيراً على جودة الخدمة التعليمية

وجه المقارنة	النوع	نتيجة التفضيل
نوع التعليم المفضل لدى الطلاب	(تقليدي ، عن بعد ، هجين ) .	التعليم الهجين %٦٠
نوع الجهاز المفضل في الاستخدام	الحاسب الشخصي ، الهاتف الذكي .	الحاسب الشخصي %٩٥
البرنامج التفاعلي المفضل	مايكروسوفت ، زوم ، جوجل كلاس روم ، مجموعات برامج التواصل الاجتماعي مثل مجموعات الفيس بوك ، و مجموعات الواتس أب).	مايكروسوفت %٨٠

من خلال الجدول السابق فقد توصلت الدراسة إلا أنه:

- يفضل الطلاب التعليم الهجين ثم التعليم عن بعد و التقليدي بفارق طفيف و،حيث أنه أقرب لهم في تحقيق مستوى الجودة المتوقعة من الخدمة التعليمية ،و ذلك لأن التعليم الهجين

يجمع ما بين مزايا البديلين أمام الطلاب ، فالاستفادة من نظام التعليم عن بعد متمثلة في فوائده التي تتعلق بجانب التكلفة و عدم الإشتراط الحضور الفعلي للكلية و بالاستفادة أيضاً من نظام التعليم التقليدي في الأجزاء الخاصة بالمواد العملية التي تتطلب التفاعل المباشر و الحضور وجه لوجه ،حيث يتطلب تخصص البعض منهم حضور التدريبات خارج الكلية مثل : المستشفيات .

- أما فيما يتعلق بالأجهزة التي يفضلها الطلاب فكانت النسبة الكبرى لصالح تفضيل استخدام الهاتف الذكي الشخصي و ذلك لسهولة حمله و استخدامه و يمكن الاعتماد عليه في أي وقت ،مما يضمن لهم سرعة الاستجابة و المشاركة .

- كما جاء البرنامج التفاعلي الخاص بمايكروسوفت في المقدمة من حيث التفضيل من جانب الطلاب نتيجة التفاعل المباشر صوت و صورة دون الالتزام بقيود الوقت و التكلفة بين الطلاب و المحاضر و الطلاب فيما بينهما ، كما يتواجد ميزة ارسال الملفات و تحميلها و سهولة استرجاعها في أي وقت ،بالإضافة إلى سهولة استخدامه بوجه عام ، كما أنه حرصت الجامعة لعمل ايميلات جامعية للطلاب و لأعضاء هيئة التدريس لتمكينهم من دخولهم لفصولهم الدراسية دون قيود ، كما فضل الطلاب المجموعات الخاصة ببرامج بمحادثات الواتس أب بعدها ، و ذلك لسهولة و شيوع استخدامه في حياتهم اليومية ،أما طبقاً لدراسة (Ahmed , et al. 2021) فكانت تفضيلات الطلاب بالجامعة بباكستان كالتالي : تفضيل نظام التعليم أون لاين بنسبة ٦٣% ، استخدام الهاتف أفضل من استخدام الحاسب و بنسبة ٧٥% ، و ذلك يتفق أيضاً من نتائج دراسة (يونس ، ٢٠٢٠) حيث أوضحت هذه الدراسة تفضيلات طلاب كلية الإعلام وقت الجائحة وكان لوسائل التواصل الاجتماعي (مجموعات الفيس بوك ، مراسلات الواتس أب ) النصيب الأكبر من التفضيلات بنسبة ٦٧,٤٨% ،و ذلك بسهولة و شيوع الاستخدام و اتسامهم بالمجانبة و إمكانية نقل الفيديوهات و الملفات الصوتية و المكتوبة ، كما لا يشترط عدد معين للإلتحاق بهذه المجموعات ،كما جاء تفضيل الطلاب لاستخدام الايميل الجامعي عن قنوات اليوتيوب و ذلك لاعتباره إجباري من قبل الجامعة و بدونه لم يتمكن الطالب من الإلتحاق و التواصل بفصله الافتراضي ، أما بالنسبة للأجهزة فقد اتفقت هذه الدراسة مع نتائج الدراسة

دور نظام التعليم عن بعد في تحسين جودة الخدمة التعليمية خلال فترة جائحة كورونا، دراسة تطبيقية

د/ وفاء عبد السميع عمارة سعود

الحالية من حيث تفضيل الطلاب لاستخدامهم للهاتف و ذلك لتمكينهم من التواصل من أي مكان و أي وقت و الاعتماد على شبكة الانترنت الخاصة بهم.

### ١١ - التوصيات الإدارية

جدول (١١): خطة عمل إرشادية لتنفيذ التوصيات الإدارية الخاصة بالدراسة

التوصية	اليات التنفيذ	المسئول عن التنفيذ
تفعيل ثقافة الجودة لدى الطلاب حول التعليم الإلكتروني لتغيير اتجاهاتهم السلبية و مقاومتهم للتغيير .	ندوات للطلاب حول أهمية و فوائد نظام التعليم عن بعض و الرد على استفساراتهم و مخاوفهم .	أعضاء هيئة التدريس و معاونيهم .
عقد المزيد من الدورات التدريبية لكافة الفئات من طلاب ، أعضاء هيئة تدريس ، معاونيهم ، إداريين حول استخدام البرامج و الوسائط التكنولوجية المختلفة .	الدورات تدريبية بالمراكز المختصة بالجامعة .	أعضاء هيئة التدريس و معاونيهم خاصة من تخصص الحاسبات و المعلومات ، نظم المعلومات .
البحث عن مصادر تمويل أخرى بديلة لحل المشاكل الخاصة بنقص الإمكانيات و التجهيزات	تقديم الكليات برامج و دورات تدريبية متميزة يتطلبها سوق بالإضافة إلى إتاحة فتح البرامج ذات طابع الخاص لزيادة مواردها .	مجلس إدارة الكلية
البحث عن حل المشكلات التي تواجه الكليات العملية من حيث صعوبة تدريس المواد العلمية من خلال نظام التعليم عن بعد .	الاهتمام بالاعتماد على نظام التعليم الهجين ، بحيث يكون الجانب النظري من خلال نظام التعليم عن بعد و الجانب العملي من خلال نظام التفاعل المباشر ، بالإضافة إلى استخدام الوسائط التكنولوجية المختلفة و المتطورة و التي تضمن مثلاً إتاحة التجارب العملية للطلاب بصفة مستمرة .	مجلس إدارة الكلية و أعضاء هيئة التدريس و معاونيهم و المختصين بتدريس المواد العملية .
البحث عن الحلول الخاصة بمشاكل بطء الانترنت	العمل على إعادة تهيئة شبكات الاتصالات مثل تغيير الكابلات و غيرها ، توفير خدمات الانترنت في المناطق النائية	التعاون مع وزارة الاتصالات
التقييم و المتابعة المستمرة لتطبيق نظام التعليم عن بعد و تأثيره على جودة الخدمة .	إدارة شؤون الطلاب	تصميم قوائم استبيان لقياس مدى الرضا ، الشكوى عن جودة الخدمة ، و الرد على استفسارات الطلاب، تمكين الطلاب من المشاركة بأرائهم حول كيفية تطوير مستوى جودة الخدمة.



دور نظام التعليم عن بعد في تحسين جودة الخدمة التعليمية خلال فترة جائحة كورونا، دراسة تطبيقية

د/ وفاء عبد السميع عمارة سعود

**١٢- حدود الدراسة:** اقتصرت هذه الدراسة على التطبيق على جانب الطلاب فقط دون أعضاء هيئة التدريس و على إحدى الكليات بمصر و هي كلية الاقتصاد المنزلي بإعتبارها إحدى الكليات العملية و الحاصلة على اعتماد الجودة ، كما اعتمد التحليل الكمي للنتائج الدراسية على عامي ٢٠٢٠، ٢٠١٩ فقط .

### **١٣- مقترحات لبحوث مستقبلية:**

- دراسات تركز على معوقات تطبيق الجودة لنظام التعليم عن بعد من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس و كيفية إزالة هذه المعوقات
- دراسات قائمة على الدراسة المقارنة بين الجامعات الخاصة و الحكومية فيما يتعلق بمعوقات تطبيق الجودة بنظام التعليم الإلكتروني.
- دراسات تركز على اتجاهات الطلاب حول التعليم الإلكتروني و كيفية تطويره مع مراعاة حل المشاكل التي تواجههم .
- دراسات تركز على تقديم مقترحات لتطوير جودة التعليم عن بعد بمصر من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالكليات النظرية و العملية .

### **١٤- الاستنتاج العام لإجمالي النتائج و التوصيات :**

- هدف هذه الدراسة هو معرفة دور نظام التعليم عن بعد في تحسين جودة الخدمة التعليمية خلال فترة جائحة كورونا ، حيث اجبر نظام التعليم المتبع بتغيير مساره من النظام التقليدي إلى النظام القائم على التباعد و التكنولوجيا لمنع تفاقم الأزمة و ضمان استمرار العملية التعليمية .
- و لضمان نجاح تحقيق المستوى المرغوب من الجودة في ذلك النظام (التعليم عن بعد ) ، يجب أن تتوفر مجموعة من المعايير الخاصة بها مثل (الاعتمادية ، المصداقية ، الثقة ، سرعة الاستجابة ، التعاطف ، الجوانب المادية الملموسة ، ...) و ذلك في جميع عناصر العملية التعليمية مثل (الإدارة ، الطلاب ، المعلمون

- ، المناهج الدراسية ، طرق التدريس ، الأبنية ،التجهيزات ،الإمكانيات ) و ذلك لاعتباره نظام يجب الاهتمام بجودة مدخلاته و عملياته لضمان جودة مخرجاته .
- تم التوصل إلى النتائج و التوصيات الخاصة بالدراسة من خلال اختبارات الفروض مستخدمًا الاساليب الإحصائية الملائمة لطبيعة الاختبار .
- بالنسبة للفرض الأول ، و الذي يتعلق ب" لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نوع التعليم و بين حالة الطلاب (النجاح و الرسوب ) ، فقد تم الاعتماد على التحليل الكمي للبيانات الخاصة بنتائج الطلاب (الفرقة الرابعة ، للفصل الدراسي الثاني للعامين ٢٠٢٠ و التي تمثل نتائج طلاب نظام التعليم عن بعد و نتائج الفرقة السابقة لهم و التي تمثل نتائج نظام التعليم التقليدي ) و ذلك لاقتصار الاختبارات في تلك الفترة على مرحلة البكالوريوس فقط ، و لمعرفة وجود علاقة من عدمها ،تم الاعتماد على استخدام اختبار كاي ٢ ،و كانت النتيجة بأنه لا توجد علاقة بين المتغيرين السابقين ،فيما عدا مادة واحدة فقط و لعل ما يفسر ذلك إنها إحدى المواد العملية و التي تتطلب طبيعة الدراسة بها نظام التعليم التقليدي المباشر و ليس نظام التعليم عن بعد ،و ذلك يتفق مع نتائج الدراسة الاستطلاعية ،حيث نسبة ٩٥% من آراء الطلاب ( العينة محل الدراسة ) "يفضل نظام التعليم المباشر و التقليدي عن نظام التعليم عن بعد في حالة المواد العملية .
- بالنسبة لكلا من الفرض الثاني و الذي يتعلق ب " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين طلاب الفرق الأربعة فيما يتعلق بمعوقات تطبيق الجودة بنظام التعليم عن بعد " فتم اختبار الفروض من خلال التحليل الإحصائي للبيانات التي تم تجميعها من خلال قوائم الاستبيان الموزعة على كافة الطلاب بجميع المراحل و ذلك أيضا بالنسبة للفرض الثالث.
- من خلال تحليل البيانات باستخدام تحليل التباين الأحادي ،فقد تبين بأنه لا توجد أي اختلافات أو فروقات بين الطلاب بالفرق الأربعة فيما يتعلق بالنواحي الخاصة بالفوائد و أيضًا المعوقات أي (الفرض الثاني و الثالث )، فمثلاً وجود

معوقات مثل اتباع طرق تدريس، و مناهج لا تتواءم مع نظام التعليم عن بعد، و كذلك عدم وجود الامكانيات و الموارد المالية يشكلوا عائق كبير نحو تحقيق المستوى المرغوب من الجودة المتوقعة من جانب الطلاب .

- كما اعتمدت الدراسة على تحديد أي من البرامج التفاعلية التي تحقق أعلى مستوى من الجودة أثناء الدراسة خلال نظام التعليم عن بعد و ذلك بغرض تحسين مستوى جودة الخدمة و غلق الفجوة ما بين الخدمة الفعلية و المتوقعة من جانب الطلاب باعتبارهم المستفيدين من الخدمة، فكانت النتيجة هي تفضيل الطلاب لبرنامج Micro soft ( team ) و ذلك لسهولة استخدامه، امكانية الاعتماد عليه في نقل التكاليفات بسرعة و سرية، مما يزيد من مؤشرات (الثقة و الاعتمادية و الأمان) مع ضمان تحقيق سرعة الاستجابة في الرد على استفسارات الطلاب، و تقديم الخدمة بصورة مرئية و مسموعة معاً في نفس ذات الوقت .

- أما بالنسبة للأجهزة التي يفضلها الطلاب، فكان للهاتف الشخصي جانب التفصيل الأكبر عن الحاسب و ذلك لتوافر عدة معايير منها، ضمان سرعة الاستجابة حيث أن الهاتف مع الطالب أينما تنقل و ذلك لسهولة حمله و إمكانية الاعتماد على في التفاعل و الاشتراك و نقل الملفات بسهولة و يسر مما يحقق معايير الاعتمادية و سرعة الاستجابة .

- و أخيراً بالنسبة لنوع التعليم الذي له الدور الأكبر في تقديم مستوى أفضل من جودة الخدمة التعليمية عن الأنظمة الأخرى من وجهة نظر الطلاب، فكان النصيب الأكبر من التفضيل لنظام التعليم الهجين و ذلك لدمجه لمزايا كلا من النظام التقليدي و التعليم عن بعد، و ذلك يتفق مع طبيعة نوع الكلية محل الدراسة و باعتبارها كلية عملية، و يفضل أن يتم دراسة المواد العملية بها عن طريق نظام التعليم المباشر و ذلك يتفق أيضاً مع نتائج تحليل الفرض الأول و نتائج الدراسة الاستطلاعية .

- أما عن التوصيات ، فتم الاعتماد على وضع التوصيات بناء على تحليل نتائج كلاً من الدراسة الاستطلاعية و نتائج اختبارات الفروض، حيث أنه لضمان تحقيق مستوى الجودة المرغوب فيه من جانب الطلاب ، فإنه و لابد من إزالة كافة المعوقات المتعلقة بأي جزء من أجزاء نظام الخدمة التعليمية و وذلك لأن أي خلل بأي جزء بها سوف يؤثر بالتبعية على جودة الخدمة المطلوبة، فمثلاً) بالنسبة للمناهج الدراسية و طرق التدريس ، فاتباع نفس الاساليب التقليدية بأي منهما سوف يؤثر على جودة الخدمة المقدمة ، حيث يتطلب نظام التعليم عن بعد و القائم على التكنولوجيا أن يتوافر لدى المناهج عدة معايير منها (المرونة ، سهولة حفظها و استرجاعها ، مراعاة الفروق الفردية بين الطلاب ، الاعتماد على التقنيات ، التحديث المستمر...) و ذلك حتى يكون مصدر ثقة للطلاب و يمكن الاعتماد عليه في دراسته باعتبارهم إحدى معايير الجودة.
- و مثلاً بالنسبة للمشكلات الخاصة بالإمكانيات المالية ، فعدم وجود الإمكانيات الأساسية لمتطلبات نظام التعليم عن بعد متمثلة في القصور بالأجهزة و المعدات و شبكات الانترنت ، المباني ، يشكل عائق أمام تحقيق مستوى الجودة المرجوة و يشكلوا خلل بالنسبة للمعيار الخاص بالنواحي المادية بإعتباره إحدى معايير الجودة، و أن أي تحسين بهم سوف يؤثر بالتالي على تحسين مستوى جودة الخدمة ، مثل أن تقوم الجامعة بالبحث عن مصادر تمويل جديدة .
- و بالنسبة للمشاكل الخاصة بالقصور بالفهم و المعرفة فيما يتعلق بفوائد نظام التعليم عن بعد ، كما اتضح بنتائج الدراسة الاستطلاعية فلا بد من تشكيل ندوات للرد على استفسارات و مخاوف الطلاب كما ورد بالجدول الخاص بالتوصيات .

## ١٥- المراجع :

### ١-١٥ المراجع العربية :

- المعمري، عبد الوهاب، (٢٠٢٠)، "نظام الجودة في التعليم المفتوح و التعليم عن بعد"، مجلة التطوير العلمي للدراسات و البحوث، العدد الأول .
- برناوي، علي (٢٠٢٠)، " فرص و تحديات التعلم الإلكتروني في إدارة الأزمات التعليمية في ضوء الخبرات العربية و العالمية"، المجلة الإلكترونية الضاملة متعددة التخصصات، عدد ٢٧ .
- تيسير، تغريد، (٢٠١٦)، واقع التعليم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية و دوره في تحقيق التفاعل بين المتعلمين من وجهة نظر طلبة كلية الدراسات العليا، برامج كلية التربية و أعضاء الهيئة التدريسية، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.
- شاهين، سمر (٢٠١٥)، "إطار مقترح لتحسين جودة الخدمة التعليمية، دراسة تطبيقية على جامعة عين شمس"، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
- صالح، أحمد، "إطار مقترح لتحسين جودة الخدمة التعليمية، دراسة ميدانية على الجامعات الخاصة بمصر"، رسالة دكتوراه، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
- عباسي، عبد القادر، فوزي، مصطفى، (٢٠٢٠) " مقومات التعليم الإلكتروني بالجزائر"، مجلة التعليم عن بعد و التعليم المفتوح، جامعة بني سويف، اتحاد الجامعات العربية، مجلد ٨، عدد ١٤ .
- عبد العزيز، رحاب، (٢٠٠٨) "تقويم تجربة الجامعة العربية المفتوحة في تصميم برنامج التعليم عن بعد بمدينة الرياض، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة الملك سعود.
- عبد اللطيف، أحلام، (٢٠١٦) "تقويم تجربة التعليم عن بعد في الجامعة الماليزية و كلية التربية للبنات وفقاً لمعايير الجودة المأخوذة من وكالة التحقيق من الجودة للتعليم العالي -بريطانيا"، المجلة الدولية للأبحاث التربوية، جامعة الإمارات العربية المتحدة، مجلد ٣٩ .
- عبد النبي، وليد، (٢٠١٩)، "أثر نظم الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة التعليمية و خلق قيمة تنافسية بمؤسسات التعليم العالي الخاصة المصرية، دراسة تطبيقية على الأكاديمية الحديثة لتكنولوجيا الإدارة و الهندسة و الجامعة الحديثة للعلوم و التكنولوجيا"، رسالة دكتوراه، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
- قزادري، حياة، (٢٠١٩) " ضوابط و معايير الجودة في التعليم الإلكتروني".، مجلة التعليم عن بعد و التعليم المفتوح، جامعة بني سويف، اتحاد الجامعات العربية، مجلد ٧، عدد ١٣، ديسمبر.
- مصطفى، ريهام، (٢٠١٢) "توظيف التعليم الإلكتروني لتحقيق معايير الجودة في العملية التعليمية، المجلة المصرية لضمان جودة التعليم الجامعي.

دور نظام التعليم عن بعد في تحسين جودة الخدمة التعليمية خلال فترة جائحة كورونا، دراسة تطبيقية

د/ وفاء عبد السميع عمارة سعود

---

- ياسين، بسام و ملحم، محمد، (٢٠١١)، "معوقات استخدام التعليم الإلكتروني التي تواجه المعلمين في مديرية التربية و التعليم لمنطقة ارمذ " المجلة الفلسطينية للتربية المفتوحة عن بعد ،مجلد ٣ ،العدد الخامس .
- يونس ، إلهام(٢٠٢٠)" تقييم تجربة التحول الرقمي في التعليم من وجهة نظر طلاب الاعلام بالتطبيق على منظومة التعليم الإلكتروني وقت جائحة كورونا ، وضع تصور لاستراتيجية تطويره ،دراسة كمية -كيفية ،مجلة البحوث الإعلامية ،عدد ٥٥ ،الجزء الرابع.

### ١٥-٢ المراجع الأجنبية :

- Abhishek Jain, Rajbir Bhatti, Harwinder Singh, (2014)" "Total productive maintenance (TPM) implementation practice: A literature review and directions", International Journal of Lean Six Sigma, Vol. 5 Issue: 3, pp.293-323.
- Adnan,M.and Anwar,K.(2020), "Online learning aimed the Covid -19 pandemic :students perspectives", Journal of pedagogical Sociobgy and pyshology, Vol. 1Issue:1.
- Agrawal.M.( 2015),Implementing E learning :Know the challenges and opportunities , E learning Industry.com.
- Ahmed , S. and Ashraf,M.(2021), Challenges of online learning during the Covid 19 pandemic encountered by students in pakistan , journal of Padagogical sociology and psychology, Vol. 3,Issue:1
- ALHadad ,S.Abu taleb,R. and Badran,S. (2018)," The impact of the education services quality on students satisfaction :an empirical study at the business schools in Jordan", International Journal of Business Excellence, Vol.14,Issue:3.
- Alwamleh,M.,Mohamed,L.and Raafat,G.(2020),"The effect of online learning on communication between instructors and students during Covid -19 pandemic, [www.researchGate.net](http://www.researchGate.net).

- Dhawan,S.(2020),”on line learning A panacea in time of covid -19 crisis” ,Journal of Educational Technology systems, , Vol. 49 Issue:1, pp.5 -22.
- Jena,2020,”Online learning during lockdown for Covid -19 in India”, International Journal of Multidisciplinary educational Research, Vol. 9 Issue:8.
- Kamel.A.,Truna,L.Shaipullah,N.,Sabri,M.andSyahrul,N.(2020),” Transitting online learning during Covid -19 pandemic :case study in Malaysia”, International Journal of Advanced computer science and Application , Vol. 11,Issue:6.
- Mishra,L.,Gupta,T.and Shree,A.(2020),”Online Teaching –learning in higher education during lockdown period of Covid -19 pandemic”, International journal of Educational Research , Vol. 1, Issue 12.
- Osaily and Riza,(2012) The challenges facing learners in implementing E- learning in Hebron educational region at AL-Quds open university Palestine ,case study.
- Satishkumar,V.,Saravanakumar,Ar., Mahalakshmi,K and Rahda,R.,(2020),”E- Learning during lockdown of Covid -19 pandemic :A Global perspective”, International journal of control and Automation.
- Senol,H.and Dagli,G.(2017),”Increasing Service Quality in Education: Views of Principals and Teachers”, Eurasia Journal of Mathematics Science and Technology Education ,www.researchgate.net.
- Soni,V.(2020),Global impact of E learning during Covid -19 , SSRN Electronic journal .
- Suryaman,M.,(2020),”Covid-19-pandemic and Home online learning system :Does it affect the Quality of the Quality of pharmacy school learning?”, Sysrev Pharm, Vol. 11,Issue:8, pp.524 -530.

دور نظام التعليم عن بعد في تحسين جودة الخدمة التعليمية خلال فترة جائحة كورونا، دراسة تطبيقية  
د/ وفاء عبد السميع عمارة سعود

---

- Zia, A.and Baha,a.(2020) Exploring factors influencing online classes due to social distancing in COVID-19 pandemic: a business students perspective, The international Journal of Information and Learning Tehnology.

### ٣-١٥ المواقع الإلكترونية :

- أبو المجد، أحمد، ٢٠٢٠، " التعليم الهجين ، إجراءات و اليات تنفيذه و المستحدثات التكنولوجيا بجامعة جنوب الوادي ، [www.svu.edu.eg](http://www.svu.edu.eg)
- عز الدين ، محمد ،التعليم الهجين ،جريدة الوطن، ٤-١٠-٢٠٢٠، [m.elwatannews.com](http://m.elwatannews.com)
- منظمة الصحة العالمية ٢٠٢٠-٦ [-https://www.who.int](https://www.who.int)
- زايد ، ٢٠٢٠، " التعليم عن بعد في مواجهة كورونا المستجد ، ١٧-٣-٢٠٢٠ ، [www.scientificamerican.com](http://www.scientificamerican.com).
- ما هي الجامعات المعتمدة في التعليم عن بعد [.8-2020/https://www.for9a.com](https://www.for9a.com)
- التعليم عن بعد ، مفهومه ،أدواته، استراتيجياته، مركز الملك سلمان للإغاثة و العمال الإنسانية [www.ksrelief.org](http://www.ksrelief.org)،