

**مدى تطبيق معايير الجودة في إدارة التعليم الإلكتروني
بجامعة الملك سعود من وجهة نظر القيادات وأعضاء هيئة
التدريس**

منال بنت محمد عبدالعزيز آل عثمان *

مدى تطبيق معايير الجودة في إدارة التعليم الإلكتروني بجامعة الملك سعود من وجهة نظر القيادات وأعضاء هيئة

التدريس

ان الجودة هي درجة اجادة المؤسسات التعليمية في قيامها بالدور المناط بها ومدى تحقيقها لمعايير ضمان الجودة الهادفة إلى تحقيق احتياجات الطلاب وسوق العمل وتطلعات المجتمع. ومن المعايير التي ساهمت في جودة التعليم الإلكتروني بشكل عام المعايير المتمثلة في: الاستراتيجية والتخطيط والإدارة التعليمية وما تتضمنه من إدخال التكنولوجيا الحديثة والاهتمام بالبنية التحتية وتخصيص الموارد التعليمية اللازمة لذلك. ومن جهة ثانية تطوير المناهج الإلكترونية من خلال إنشاء مراكز التميز والقوة وتحسين مضمون محتويات المنهج وتأهيل وتدريب المعلمين مع مراعاة المبادئ التربوية المتينة ومتابعة الجديد في المنهج والاهتمام بطرق التفاعل والتوصيل. وثالثهما الاستخدام الفعال لمهارات التدريسية وتتضمن استخدام طرق تدريس مختلفة مع التركيز على مهارات المناقشة والتحليل. ومن جهة رابعة تطوير مهارات الطالب للتعليم الإلكتروني ويتحقق ذلك من خلال التركيز على كل مهو مفيد وذا قيمة وقدرته على الربط بين المعلومات وتنظيم المحتوى وربطه بالواقع. وأخير الأثر الراجع والتقييم للتعليم الإلكتروني للتأكد من عمل النظام بشكل جيد ويتم إجراء التعديلات اللازمة وفقاً لنتائج التقييم [1].

بينما تركز معايير جودة التعليم الإلكتروني من الجانب الإداري على معيار إدارة اختيار تكنولوجيا التعليم الإلكتروني ويهتم بالإشراف على قواعد اختيار تكنولوجيا التعليم والتأكد من الاختيارات التي تقابل الاحتياجات التنظيمية التعليمية وطريقة استخدامها في الوقت والمكان الملائمين. أما معيار جودة إدارة تصميم وتطوير تكنولوجيا التعليم فيهتم بالإشراف والتأكد على تكامل الإداء وأدوات تكنولوجيا التعليم في وثيقة التصميم التي

الملخص _ هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى تطبيق معايير الجودة في إدارة التعليم الإلكتروني بجامعة الملك سعود من وجهة نظر القيادات أعضاء هيئة التدريس والمحاضرين، كما قامت الدراسة ببناء معايير جودة إدارة التعليم الإلكتروني بهدف الارتقاء ببرامج والخطط التعليمية للتعليم الإلكتروني لضمان جودتها وكفاءة مخرجاتها. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي وتم قياس مستوى تطبيق جودة إدارة التعليم الإلكتروني في جامعة الملك سعود بواسطة استبيان إلكتروني، وزعت الاستمارة إلكترونياً من خلال البريد الإلكتروني ومن خلال نظام تواصل بجامعة الملك سعود بعد الحصول على الموافقة من وكيل الجامعة للدراسات العليا والبحث العلمي على جميع منسوبي الجامعة، وعددهم 5084 وأجاب على الاستبيان الإلكتروني (355) عضواً ثم حلت نتائج الدراسة بواسطة المتوسطات الحسابية الموزونة والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية. وتم ترتيب أبعاد الاستبيان ترتيباً تنازلياً بناءً على النسبة المئوية والمتوسط الحسابي حيث حققت أعلى درجة لتطبيق معايير الجودة في التعليم الإلكتروني لبعدهم جودة الإمكانات المادية في إدارة التعليم الإلكتروني، تلاها بعد جودة الإعداد والتخطيط، فبعدهم جودة الدعم والتواصل، ومن ثم بعد جودة القوى البشرية، وبعد ذلك بعد جودة التدريب على التعليم الإلكتروني ومن ثم تلاها جودة التصميم التعليمي ومن ثم جودة تطوير، ومن ثم التقييم، إدارة التعلم الإلكتروني وكان أدنى المتوسطات الحسابية لبعدهم جودة اقتصاديات في إدارة التعليم الإلكتروني.

الكلمات المفتاحية: معايير الجودة، التعليم الإلكتروني، إدارة التعليم الإلكتروني.

1. المقدمة

تجربنا تحديات القرن الحادي والعشرون على تطبيق معايير جودة إدارة التعليم الإلكتروني من أجل تحسين جودة التعليم ونوعيته وتحديثه وهو هدفاً ذا طابع استراتيجي. وذلك باعتبار

في حين حدد الأغا وأبو هاشم [5] ثلاثة وعشرين معياراً لتقييم جودة المناهج الإلكترونية، وهي كثافة التفاعل بين المستخدم والبرنامج، ودرجة الانغماس الذي يقدمه البرنامج، وكثافة التدريبات وتنوعها، وتوفر عدد المهارات التي يستهدفها البرنامج، وكيفية تقديم المهارات، ودقة ووضوح الإرشادات المقدمة للدارس في كل درس وتدريب، وقدرة المستخدم على التحرك داخل البرنامج، ومدى ما يقدمه البرنامج من تعزيز الإجابات الصحيحة، وتقديم البرنامج تقرير عن أداء المستخدم، ومدى شمولية البرنامج للمستويات، ومطابقة التدريبات والنصوص للأهداف المنشودة تعليمياً، ونوع التعليم المقدم في البرنامج (موجه أو حر)، ومدى الاستفادة من خواص الحاسوب، والتدرج في الطرح ومراعاة تقدم الدارس، ومدى توفر خدمات مثل (معجم، مترادفات، أضاف، ترجمة)، وتوفير خاصية حل المشكلات، وقدرة البرنامج على توفير ظروف ومواقف تعليمية تساعد المستخدم على التعلم، ومدى ربط اللغة بالمشاهد والأعمال والأماكن والأشخاص، وسهولة الاستخدام والتحرك داخل البرنامج، وصحة المحتوى، وأصالة المحتوى، وخلو البرنامج من التحيزات الثقافية، وتنمية المفردات.

وفي نفس الإطار هدفت الدراسة ندى [6] إلى معرفة مستوى الجودة في إدارة التعليم الإلكتروني في جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وفحص المتغيرات الجنس والمؤهل العلمي والكلية ومكان السكن في مستوى جودة إدارة التعليم الإلكتروني في جامعة القدس المفتوحة وتكون مجتمع الدراسة من 721 عضواً اختير منهم عينة تتكون من 105 عضواً واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي حيث صممت الاستبانة لجمع البيانات تضمن 63 فقرة وزعت على خمس مجالات وضحت الدراسة أن أعلى المتوسطات كانت على التدريب للتعليم الإلكتروني تلاها مجال المتابعة والاستمرارية للتعليم الإلكتروني فجال التدريس وتقييم الطلبة في التعليم الإلكتروني ومن ثم التخطيط للتعليم الإلكتروني وكان أدنى المتوسطات على مجال توفير بيئة التعليم الإلكتروني.

تحققها المؤسسة التعليمية، ويهتم معيار جودة إدارة تطبيق وتدعيم وتقييم المصادر التكنولوجية بالإشراف على التوظيف والحفاظ على تعلم التكنولوجيا والتأكد من موافقة النظام لمواصفات المؤسسة ومعرفة الاحتياجات التدريبية للطلاب وأعضاء هيئة التدريس والمدرسين والإدارة [2].

وضمن هذا الإطار قدمت دراسة دافي يونج [3] مقترحاً لضمان جودة التعليم العالي المفتوح في ضوء استطلاع لعينة من أعضاء هيئات التدريس في ثمان مؤسسات للتعليم العالي المفتوح في هونج كونج، بين أنه من الضروري اعتماد خمسة وعشرين دليلاً إرشادياً، تم إعدادها من قبل مؤسسة سياسية للتعليم؛ لضمان نوعية التقييم، والتي صنفها إلى سبعة عناصر رئيسية وهي الدعم المؤسسي، تطور المقررات، طرق التدريس أو التعليم، تعليمات المقرر، مساندة الطلاب، مساندة أعضاء هيئة التدريس، التقييم والتقييم.

أما دراسة مور وفوني [4] فقد صممت أداة مكونة من ثمانية عشر مجالاً رئيساً لتقييم جودة مقررات التعليم الإلكترونية المتوفرة على شبكة الإنترنت، وتم وضع هذه المجالات ضمن مقياس متدرج رباعي (من 1-4)، وتمثلت هذه المجالات في تحديد المتطلبات السابقة، وتحديد المتطلبات التكنولوجية، وتحديد الأهداف والنتائج، وتحديد الأنشطة التي تدعم عملية التعلم، وتحديد التقييم، وتنويع الأدوات المساعدة في عملية التفاعل والتواصل، وتحديد المادة التعليمية للمساق، وتحديد الوسائل الداعمة لتعلم المتعلمين، وتزويد المتعلمين بتغذية راجعة بصورة مستمرة وبوقت مناسب، والعرض أو التمرير المناسب، وتوقعات مشاركات المتعلمين من خلال أداة المناقشة أو المحادثة، وتزويد المتعلمين بدرجات تعبر عن مدى تقدمهم في التعلم الذاتي، وعرض محتوى المقرر، وتوفير القدرة على التنقل في المقرر بشكل منطقي، وعرض المقرر بشكل جيد، والاستخدام الأمثل للوسائط المتعددة، وتحديد وقت كساعات مكتنية للقاء المتعلمين إلكترونياً أو لتطوير المقرر، وإمكانية إعادة استخدام البرنامج.

تجميع وتفكيك المحتوى والكود، وإعادة استخدامها بسرعة وسهولة، بالإضافة أن تركيب المحتوى يمكن تكيفه، واستخدامه في سياق غير الذي صمم فيه أصلاً. أما المعيار الثالث الإداري، تستطيع النظم إعطاء معلومات متتابعة حول المتعلم والمحتوى، وتقديم لمحات عن المتعلمين، والمستوى التعليمي، ومحتوى "التحدث بنفس اللغة"، فيكون من السهل إيجاده، وإدارته، وتجميعه بطريقة صحيحة. المعيار الرابع هو إمكانية الوصول، فيمكن للمتعم الوصول للمحتوى المناسب، في الوقت المناسب، على الجهاز المناسب، فيمكن تطوير مخازن المحتوى؛ لتكن متاحة للمبتدئين والمحترفين، من خلال استخدام تطبيقات تعتمد على معايير مشتركة. أما المعيار الخامس يمثل قوة التحمل يتم إنتاج المحتوى مرة واحدة، ونقله مرات عديدة في نظم مختلفة بجهد قليل. والمعيار السادس يهتم بالتطوير فيمكن التوسع في تعليم التكنولوجيات؛ لخدمة أهداف التعليم، والمنظمات التعليمية، من خلال تطوير التعلم الإلكتروني المستمر تبعاً للاحتياجات والمتطلبات.

وأشارت دراسة جيا فريدينبر [10] إلى تسعة مجالات لمعايير جودة التعلم الإلكتروني من منظور المعلمين، تتمثل في: معيار الالتزام المؤسسي ومعيار التكنولوجيا فالبنية التحتية التكنولوجية ضرورية لتوصيل برنامج التعلم الإلكتروني بجودة عالية وخدمات الطالب لتقديم المساعدات المنتظمة الخاصة بالجانب المالي والنصائح. أما معيار تصميم التدريس وتطوير المقررات فيسهم في دراسة تطبيقات التعلم الإلكتروني وتطويرها. ومعيار التدريس وخدمات المعلم حددها الاتحاد الأمريكي للمعلمين في مبادئ سبعة لجودة التدريس تتمثل في: إعطاء الطلاب معلومات متقدمة عن متطلبات المقرر والتجهيزات والتقنيات، والتدريب الفني والدعم من خلال المقرر، ومتابعة مراقب للمقررات بين الطلاب والمعلمين والطلاب بعضهم البعض، وإتاحة المكتبة الإلكترونية وفرص البحث، والتقييم الدقيق لمعرفة مستوى مهارات الطالب ومعرفة، وإتاحة المشورة الأكاديمية والنصائح، وتشكيل وتثبيت وتقييم المقررات

أما دراسة النجدي [7] فقد هدفت إلى مدى مطابقة جودة التعليم الإلكتروني (التربوية والفنية والإدارية) في جامعة القدس المفتوحة إلى المعايير العالمية للجودة وتم استخدام المنهج الوصفي وتكونت عينة الدراسة من 84 مشرفاً ومشرفة في جامعة القدس المفتوحة من الذين أشرفوا على بعض المقررات الجامعة الإلكترونية وعينة أخرى من 1554 دارساً ودارسة من الذين مارسوا التعليم الإلكتروني، ووزعت الاستبانة الإلكترونية على مجموعة مشرفي التعليم الإلكتروني يقيس 24 معياراً موزعة على المجالات التالية: (جودة المحتوى والتصميم التعليمي للمقررات التعليم الإلكتروني ومساندة المشرفين ومساندة الدارسين وجودة الخدمات الإدارية المقدمة)، أما استبانة الدارسين فوزعت ضمن مجالين (جودة المحتوى وتصميم المقرر الإلكتروني ومساندة الدارسين ودعمهم) وتوصلت الدراسة أن المعايير موجودة في المجالات التربوية والفنية والإدارية وأوصت الدراسة بإقرار معايير التعليم الإلكتروني ونشرها.

وحددت دراسة أبو خطوة [8] معايير الجودة في توظيف أعضاء هيئة التدريس للتعليم الإلكتروني وحددت في سبعة مجالات (منظومة التعليم الإلكتروني، تصميم مصادر التعليم الإلكتروني، إنتاج مصادر التعليم الإلكتروني، تقييم التعليم الإلكتروني، استخدام التعليم الإلكتروني، إدارة التعليم الإلكتروني، أخلاقيات التعليم الإلكتروني) وتضمن كل مجال مجموعة من المعايير وعددها 93 معياراً وعرضت المعايير على عدد من أعضاء هيئة التدريس وتروحت أهمية المعايير بين 90-100% مما دل على أهميتها.

أما دراسة Apostolakis [9] فقد قدمت ستة معايير للتعلم الإلكتروني توفر العديد من المزايا لحماية الاستثمار في التعليم الإلكتروني، وتتمثل بشكل عام في: المعيار البيئي: حيث يمكن مقدمي الخدمات المتعددة للمحتوى الإلكتروني من نشره بسهولة للمستخدم في كثير من النظم، وتقادي مشاكل الترجمة، والاتصال، وتبادل المعلومات، وتقديم حلول بوضوح وتفاعلية. أما المعيار الثاني فيتمثل في إعادة استخدام حيث يمكن

المتعلم، مهام فردية

أما دراسة مجاهد [12] فقد هدفت إلى تحديد مفهوم التعليم الإلكتروني وأهميته وأهدافه وخصائصه وعن أثره في تطوير التعليم وبيان أثره في مواكبة الاتجاهات الحديثة المعاصرة والتعرف على أبرز الاتجاهات والنماذج العالمية في التعلم الإلكتروني ومعرفة مدى تحقق التعليم الجامعي لمتطلبات الجودة الشاملة والتعلم الإلكتروني وحددها بالتالي الجوانب الأساسية للتعليم كالمناهج والأهداف والتقييم، طرق التدريس والخدمات المكتيبيّة، توجيه الطلاب، نسبة عدد الطلاب إلى عدد الاساتذة، معدل عدد البحوث، معدل مساحات القاعات الدراسية والمختبرات، نسبة عدد الاجهزة لعدد الطلاب، مستوى التأثيث.

وهدف دراسة حسن [13] إلى التعرف التوجهات والتجارب العلمية في مجال الحكومة الإلكترونية وتحليل واقع النظام الإلكتروني للهيئة القومية لضمان الجودة التعليم والاعتماد ووضع تصور مقترح لتطوير النظام الإلكتروني في ضوء الطبيعة الوظيفية للهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد واستخدم الباحث المنهج الوصفي حيث قام بتحليل أهم التوجهات العالمية في الحكومة الإلكترونية وأوصى البحث بضرورة بناء نظام الإلكتروني وفقاً لثلاثة نظم تكنولوجية وهي العميل والويب والنظام المركزي مع أهمية القيام بدراسة احتياجات العميل بصفة دورية.

أما دراسة الفواعة والشمران [14] فقد هدفت إلى دراسة الأنظمة وتجربتها ومن ثم أخذ آراء المستخدمين من الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والطلاب، كما شملت الدراسة على الاقسام والكليات والإدارات الأكاديمية. ركزت الدراسة على جانبين الأول المتطلبات الاجتماعية لأنظمة إدارة التعلم الإلكتروني وما تقدمه من متطلبات اجتماعية أساسية لتزليل الفوارق الاجتماعية ولبناء الخصوصية لكل من المستخدمين الطلاب أو المدرسين حيث أن الانظمة الحالية لا تراعي المتطلبات الاجتماعية والاعراف. أما الجانب الثاني فيشمل معايير ميزات نظام التعلم الإلكتروني الذي يوافق معايير الجودة

الإلكترونية من قبل المؤسسة، وشمولية المقررات للطلاب القادرين على المشاركة في التعليم الصفي. ومعيار توصيل البرنامج ويقصد به التوافق مع توقعات المتعلمين؛ بهدف الشعور بالرضا. ومعيار التكاليف من خلال إعطاء هذه المؤسسات مبالغ مالية تساعد على التطوير؛ نظراً لارتفاع تكاليف المقررات على الإنترنت. ومتطلبات الانتظام والشرعية لحقوق النسخ وحقوق الملكية الفكرية وأخير معيار برامج التقييم.

وجاءت دراسة اهليرس [11] لتهدف إلى بيان مجالات الجودة في التعليم الإلكتروني من منظور المتعلمين حيث تمحورت في سبعة مجالات رئيسية، وثلاثين بُعداً فرعياً، وهي: دعم المعلم أو المرشد ويشمل على ثمانية أبعاد هي: التفاعل بين المعلم والمتعلم، والاعتدال في عمليات التعلم، والتوافق بين المتعلم والمحتوى، والدعم الفردي للمتعلم، والتوافق؛ لتحقيق هدف التنمية، ووسائل الاتصال التقليدية، ووسائل الاتصال التزامنية، ووسائل الاتصال اللاتزامنية. أما المجال الثاني فهو التعاون والاتصال بالمقرر ويشمل بعدين هما: التعاون الاجتماعي، والتعاون الخلاق المستمر. التكنولوجيا ويشتمل على ثلاثة أبعاد هي: التكيف والشخصية، وإمكانية الاتصال المتزامن، وتوفر المحتوى التقني. أما المجال الثالث فهو التكاليف والتوقعات والقيمة ويشتمل على خمسة أبعاد هي: التوقع المتميز وضرورة الحاجة للتعلم عبر الإنترنت، والفردية دون التكاليف الاقتصادية، والتكاليف الاقتصادية، والفوائد العملية، وطبيعة البرنامج واستخدام الوسائل. أما المجال الخامس فهو المعلومات والشفافية ويشتمل ثلاثة أبعاد هي: تقديم المشورة والنصح، والمعلومات التنظيمية، ومعلومات عن الأهداف والمحتويات. والمجال السادس وهو الهيكلية وتشمل على ثلاثة أبعاد هي: الدعم الشخصي في عمليات التعلم، ومقدمة في الجوانب التقنية والمضمون، والمهام والاختبارات. وأخيراً مجال فن التعليم: ويشمل على ستة أبعاد فرعية هي: معلومات أساسية، وعرض مواد الوسائط المتعددة الإثرائية، التوجيه والتنظيم لتحقيق الأهداف، ودعم التعلم، والتغذية الراجعة لتقديم

المنهج الوصفي والمنهج الشبة التجريبي واعتمد البحث على المواد التعليمية قائمة ومعايير الحقيبة التعليمية الإلكترونية والحقيبة الإلكترونية ودليل المعلم لاستخدام الحقيبة الإلكترونية. كما استخدم البحث أدانا الاختبار التحصيلي واختبار مهارات التفكير الاستقصائي.

واستهدفت دراسة الصالح [18] قياس جودة التعلم الإلكتروني عن طريق تحديد معايير رئيسة لتقويم جودة التعليم الإلكتروني ومن ثم تنظيم المعايير وتصنيفها إلى فئات تدل على مدى جودة المقرر (الدعم المؤسسي، الدعم الفني دعم هيئة التدريس والتقنية والتصميم والتطوير التعليمي واقتصاديات نظام التعليم والتقويم أما ما يتعلق بمعايير جودة التصميم التعليمي فشملت المعايير الأساسية التالية جودة عملية التصميم واهداف المقرر والتغذية الراجعة وتصميم شاشة واجهه التطبيق وتقنيات التعلم الإلكتروني وتقويم أداء المتعلم وتقويم فعالية المقرر.

وأثبت نتائج دراسة محيا [19] أن الجودة في التعلم الإلكتروني تتحقق من خلال تطبيق خمس محاور رئيسة وهي: الاسترشاد بنماذج تصميم التعلم الإلكتروني، ومراعاة معايير التعلم الإلكتروني، وتوافر خصائص الوحدات التعليمية: المحافظة والاتساق والاستخدام وإمكانية إعادة الاستخدام والوصول، واختيار أدوات التعلم الإلكتروني بناءً على استراتيجيات واضحة، واستخدام استراتيجيات تعليمية تتلاءم وبيئات التعلم الإلكتروني.

وطورت وكالة تكساس للتعليم [20] أداة لتحسين جودة المقررات التي يدرسها طلاب تكساس على الشبكة العنكبوتية. وتضمنت الأداة ثلاثة مجموعات رئيسة وأخرى فرعية من المعايير نظمت في مصفوفة للتقويم (Evaluation Matrix) لتقرير مدى مقابلة المقررات الإلكترونية لمعايير الجودة. هذه المجموعات الثلاثة هي: تطوير مكونات المقرر الإلكتروني (تصميم المقرر، والمحتوى، واستراتيجيات ونشاطات التعليم، ومجتمع التعلم، وتقويم الطالب، ودمج التقنية، وفعالية المقرر)، والدعم الأكاديمي (الدعم الفني، وخدمات الطالب، والتقارير

العالمية ويلبي المتطلبات التعليمية من الناحية النظرية والتطبيقية وخلصت لوضع تسع معايير أساسية وهي إدارة المحتوى وإدارة الخدمات واجهه المستخدم والاتصالات والحاسب والترتيب والمواصفات العامة والأمن والخصوصية وخدمة الزبائن.

كما وهدفت دراسة الخطيب [15] إلى الكشف عن درجة تطبيق معايير جودة التعليم في جامعة حائل من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. ولتحقيق الهدف قام الباحث باختيار عينة عشوائية مكونة من 320 عضو من جامعة حائل بالطريقة العشوائية وتم تطوير استبانة مكونة من 35 معيار وأظهرت لنتائج أن الجودة في التعليم الإلكتروني كانت متوسطة وأوصى البحث بضرورة إنشاء هيئة متخصصة لضبط جودة التعليم الإلكتروني في الجامعات السعودية مع تدريب الكوادر والمتخصصة مع ضرورة تنوع أساليب وضبط وضمان الجودة في العملية التدريسية.

أما دراسة محمد [16] فقد هدفت إلى التعرف على مدى فعالية استخدام مواقع التعليم الإلكتروني القائم على تقنية الويب الدلالي في تنمية المواهب العلمية لدى طلاب الحلقة الثانية من التعليم الأساسي في ضوء المستويات المعايير لجودة التعليم الإلكتروني بالإضافة إلى تحليل الموهبة العلمية في اطار مكونات المنظومة الشاملة للنموذج الخماسي لتنمية الموهبة العلمية ومقياس إلكتروني لبعض الذكاءات المتعددة وتم التطبيق على عينة من التلميذات الصف الثاني بمدرسة مصر الجديدة بمحافظة القاهرة وتوصل الباحث إلى وجود فرق بين متوسط درجات الطلاب لصالح الاختبار البعدي بالإضافة إلى تحقيق الموقع التعليمي فعالية اكبر في تنمية جميع المواهب والذكاء التأملّي التكنولوجي والإبداعي.

وجاءت دراسة هبة [17] لتهدف إلى اعداد قائمة بمعايير لجودة التي ينبغي مراعاتها في بناء الحقائب الإلكترونية وتم تصميم حقيبة إلكترونية قائمة على المعايير مع التعرف على فعالية الحقيبة في تنمية التحصيل الدراسي والتفكير الاستقصائي وتكونت عينة البحث من 180 طالباً وطالبة واستخدم البحث

التعلم ومخرجاته، تصميم المحتوى، استراتيجيات التعلم ونشاطاته، تصميم التفاعل والتحكم، التصميم الفني، تقنيات التعليم الإلكتروني، التقييم وتقييم الأداء، و(170) مؤشر أداء يقيس فرعياً وصيغت قائمة معايير لجودة التصميم التعليمي متضمنة عشرة معايير عامة و(20) معياراً تحقق هذه المعايير. وصمم مقياس تدريجي لتقييم جودة التصميم التعليمي لمقررات التعلم الإلكتروني. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات والتطبيقات التربوية للاستفادة منها في تصميم مقررات التعلم الإلكتروني بجامعة الدمام.

من خلال النظر للدراسات السابقة يلاحظ أن بعض الدراسات السابقة اهتمت ببناء معايير الجودة في التعليم الإلكتروني بشكل عام وتقييمها من خلال وجهة نظر المتعلمين أو أعضاء هيئة التدريس في الجامعات، ونظراً لأن تحقيق الجودة الشاملة في إدارة التعليم الإلكتروني في جامعة الملك سعود لا يتأتى إلا من خلال معرفتنا بمدى تقبل وتطبيق أعضاء هيئة التدريس للمفهوم والمعوقات التي تواجهه في إدارته بشكل خاص، والعمل على نحو فعال للتغلب على هذه المعوقات، لذا يعد هذا البحث مقياس لمدى تطبيق جودة إدارة التعليم الإلكتروني، لرسم أطر، ومعالجها باستراتيجية مقترحة لوضع المسؤولين عن إدارة التعليم الإلكتروني في جامعة الملك سعود لمعرفة الوضع الحالي والنظر إلى المستقبل بغية تحسين الأداء وضمان جودته من خلال الاستفادة من نتائج الدراسة.

2. مشكلة الدراسة

من أهم عناصر تطوير وتقييم نظام إدارة التعليم الإلكتروني هم القيادات وأعضاء هيئة التدريس والمحاضرين في الجامعة القائمين على التعليم الإلكتروني حيث يتوقف عليهم نجاح المؤسسات والبرامج، بل إن هناك من المؤشرات ما يدل على أن بعض المؤسسات والبرامج تحصل على قيمتها الاعتبارية من خلال قيادتها وأعضاء هيئة التدريس العاملين بها، حيث إن وضوح المهام والأدوار والمسؤوليات ودرجة الالتزام بها في الميدان، والارتباط الواضح بين النظرية والتطبيق، وبين

الإدارية، والتطوير المهني)، والمكونات المالية (اقتصاديات التعليم، وسمعة مزود الخدمة، والملكية الفكرية، والتسويق). ونوهت الوكالة المذكورة بأن من غير الضروري أن يقابل كل مقرر جميع المعايير لكي يعتبر مقررًا عالي الجودة، وإنما ينبغي أولاً تحليل حاجات المتعلمين والمؤسسة التربوية لتقرير أي الخصائص أكثر أهمية للجمهور المستهدف.

وأقت دراسة براون، وفولتر [21] الضوء على (سنة) عناصر تعتبر أساسية ومساعدة في تصميم وتطوير مواد ذات جودة عالية وبطريقة فعالة من حيث التكلفة في تصميم التعلم الإلكتروني. وهي: (أنشطة التعلم، والسيناريو، والتغذية الراجعة، والتسليم "توصيل المقرر"، والسياق الذي يقدم فيه التعلم الإلكتروني، والأثر "التأثير")، وتغطي العناصر الستة جميع العمليات في تصميم التعلم الإلكتروني، وبشكل خاص التركيز على عملية التعلم، والدافعية للتعلم؛ بهدف تحسين نتائج الأداء وتحقيق الفاعلية في التعليم الإلكتروني.

وبحثت دراسة هص وآخرون [22] في وضع معايير موحدة وموضوعية لتقييم التعلم المستند على الإنترنت لتحسين نوعيته، وتطوير بيئته التعليمية، وتعزيز جودتها. وقد حددت هذه الدراسة معايير التصميم الجيدة في أربعة معايير محاور أساسية هي: (1 - تصميم الاستراتيجية التعليمية؛ 2 - تصميم المواد التعليمية؛ 3 - تصميم أداة التعلم؛ 4 - مؤشر تصميم واجهة التعلم). وصيغت هذه المعايير في (40) فقرة يتم بها قياس هذه المعايير. ووجدت الدراسة بالتطبيق العملي أن وضع معايير موحدة وموضوعية لتقييم التعلم المستند على الإنترنت يساهم في تحسين نوعية بيئة التعلم على شبكة الإنترنت وتطويرها وتعزيز جودتها.

وأخيراً سعت الدراسة عفيفي، العمري، وزيدان [23] إلى تطوير معايير جودة التصميم التعليمي لمقررات التعلم الإلكتروني بجامعة الدمام، وبناء النماذج الخاصة لتقييمها. وقد حددت الدراسة الحالية (9) مجالات لجودة التصميم التعليمي لمقررات التعلم الإلكتروني، وهي التوصيف العام للمقرر، أهداف

ما هو فردي وما هو مؤسسي يمثل حلقة أساسية في صناعة الجودة في إدارة التعليم الإلكتروني فدور عضو هيئة التدريس تطور إلى مصمم تعليمي ومسهل لأنشطة التعليم وموجهه للطلاب بدل من كونه ملقناً للمعلومات لذلك من الضروري قياس مدى تطبيق معايير الجودة في إدارة التعليم الإلكتروني بجامعة الملك سعود من وجهه نظر قياداتها وأعضاء هيئة التدريس كمرحلة أساسية لمعرفة درجة تطبيق معايير الجودة في إدارة التعليم الإلكتروني في جامعة الملك سعود في المملكة العربية السعودية. ومن هنا تبلورت مشكلة الدراسة الحالية التي يتحدد موضوعها فيما يلي: مدى تطبيق معايير الجودة في إدارة التعليم الإلكتروني بجامعة الملك سعود من وجهه نظر القيادات وأعضاء هيئة التدريس.

أ. أسئلة الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن الأسئلة التالية:

1. ما درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة في التعليم الإلكتروني بجامعة الملك سعود في منطقة الرياض في من وجهة نظر قياداتها وأعضاء هيئتها التدريسية والمحاضرين؟
2. ما الاحتياجات التدريبية والمادية والبشرية الإضافية اللازمة للقيام بعمليات الجودة في إدارة التعليم الإلكتروني بجامعة الملك سعود في منطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية؟
3. ما الصعوبات والتحديات التي لا تزال تواجه جامعة الملك سعود لتطبيق عمليات الجودة في إدارة التعليم الإلكتروني؟
4. ما الحلول الممكنة لمواجهة الاحتياجات والصعوبات التي تواجه الجامعة لتطبيق عمليات الجودة في إدارة التعليم الإلكتروني؟

ب. أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى التالي:

1. وضع قائمة بمعايير الجودة في إدارة التعليم الإلكتروني.
2. التعرف على واقع تطبيق جامعة الملك سعود بمنطقة الرياض في المملكة العربية السعودية لمعايير الجودة في إدارة التعليم الإلكتروني، وذلك على مستوى الأفراد، والمؤسسة،

والنظام بشكل عام.

3. التعرف على الاحتياجات المادية والتدريبية والبشرية الإضافية اللازمة للقيام بعمليات الجودة في إدارة التعليم الإلكتروني بجامعة الملك سعود بمنطقة الرياض في المملكة العربية السعودية.

4. التعرف على الصعوبات أو التحديات التي لا تزال تواجه جامعة الملك سعود بمنطقة الرياض والمزاحمية في المملكة العربية السعودية لتطبيق عمليات الجودة في إدارة التعليم الإلكتروني.

5. تحديد الحلول الممكنة لمواجهة الاحتياجات والصعوبات التي تواجه الجامعة لتطبيق عمليات الجودة في إدارة التعليم الإلكتروني.

ج. أهمية الدراسة

تكمن أهميه الدراسة في التالي:

تأتي أهمية هذه الدراسة من منطلق التطور في ممارسات التعليم الإلكتروني وإدارته لكونه مسانداً للنظام القائم في جامعة الملك سعود بشكل خاص. وبذلك أصبحت جامعة الملك سعود مطالبه بضرورة قياس كفاءة وفاعلية جودة إدارة التعليم الإلكتروني بهدف تقديم مخرجاتها بشكل أفضل من منظور التنافس الاقتصادي ومتطلبات سوق العمل وحماية المستهلك. وتكمن أهمية الدراسة في بناء المعايير الواجب توفرها في إدارة التعليم الإلكتروني وراعت في ذلك الشمولية ودراسة الوضع الحالي والتوجه نحو المستقبل وسهولة التكيف استناداً إلى آراء المعنيين والخبراء بهذا المجال. وتساهم الدراسة في توحيد الجهود المبذولة في تطوير المناهج الإلكترونية والممارسات التدريسية وأنظمة التقييم من أجل تحسين مخرجات التعليم وتزويد من قدرات المتعلمين وفرص نجاحهم). كما أن الدراسة توفر تغذية راجعة للقيادات الأكاديمية وأعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك سعود تساعدهم على التعرف على مستوى تطبيق مفاهيم الجودة في إدارة التعليم الإلكتروني مما يساعدهم على اتخاذ القرارات التي تطور من مستوى الجودة وتنقله نقلة نوعية تسهم في تحقيق

أهدافها وأهداف المجتمع.

انطلاقاً من أهداف الدراسة والبيانات المراد الحصول عليها

د. حدود الدراسة

لتحديد مدى تطبيق معايير الجودة إدارة في التعليم الإلكتروني بجامعة الملك سعود في مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فسيتم استخدام المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كمياً وكيفياً، بالإضافة إلى أن هذا المنهج يعتمد إلى استقصاء مظاهر الظاهرة وتحليلها.

تهتم الدراسة بالحدود التالية:

الحدود الموضوعية: مدى تطبيق معايير الجودة في إدارة التعليم الإلكتروني.

الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على أعضاء هيئة التدريس والمحاضرين.

الحدود المكانية: جامعة الملك سعود في مدينة الرياض والمزاجية.

الحدود الزمانية: طبقت الدراسة في الفصل الدراسي الثاني للعام

الهجري 1437/1436

هـ. مصطلحات الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من القيادات وأعضاء هيئة التدريس والمحاضرين في جامعة الملك سعود في مدينة الرياض والمزاجية في المملكة العربية السعودية في جميع التخصصات العلمية والإنسانية والطبية والوكالات والعمادات وعددهم (5084) بناءً على إحصائية مقدمة من عمادة شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين.

التعليم الإلكتروني: يعرف إجرائياً بأنه التعليم باستخدام المعلومات الرقمية الإلكترونية بأداتي الحاسب الآلي أو الإنترنت أو كلاهما سواء في الفصل الدراسي أو عن بعد.

إدارة التعليم الإلكتروني: إدارة كافة فعاليات العملية التعليمية لتحقيق متطلبات نظم التعليم الإلكتروني والمقررات الإلكترونية لتكون ذات جودة عالية لتحسين التعلم والتعليم سواء في الفصل الدراسي أو عن بعد بطريقة متزامنة أو غير متزامنة.

معايير جودة إدارة التعلم الإلكتروني: وهي بنود أو عبارات تصف خصائص إدارة التعلم الإلكتروني لتحقيق أهداف جامعة الملك سعود وتطوير أدائها بأفضل الطرق وأقل جهد.

درجة تطبيق جودة إدارة التعلم الإلكتروني: تعرف إجرائياً بأنها قيمة مكونة من درجات بنود أبعاد (مجالات إدارة التعليم الإلكتروني) لقياس مدى تحقيقها الجودة في إدارة التعليم الإلكتروني.

4. الطريقة والإجراءات

أ. منهج الدراسة

ج. عينة الدراسة
تم تطبيق الدراسة على عينة عشوائية لأعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك سعود بمدينة الرياض من خلال مراسلتهم بالبريد الإلكتروني وتم الحصول على الموافقة لتوزيع الاستبانة من سعادة وكيل الجامعة للدراسات العليا والبحث العلمي والذي وجهه بنشرها من خلال نظام تواصل لعمادة التعاملات الإلكترونية والاتصالات.

كما تم مراسلة عمداء الكليات ورؤساء الأقسام لطلب توزيع الاستبانة إلكترونياً على أعضاء هيئة التدريس والمحاضرين في الكليات لضمان وصولها إلى أكبر عدد ممكن لأعضاء هيئة التدريس والمحاضرين. ولتحفيز المشاركة تم إرسال أعضاء هيئة التدريس بشكل شخصي من خلال مواقع أعضاء هيئة التدريس الشخصية.

جدول 1
خصائص أفراد العينة

المتغير	المستويات	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	163	45.9
	أنثى	192	54.1
الدرجة العلمية	دكتورة	194	54.6
	ماجستير	159	44.8
الكلية-العمادة	كلية علمية	112	31.5
	كلية انسانية	119	33.5
	كلية طبية	71	20
	كلية خدمة مجتمع	29	8.2
	عمادة أو وكالة	17	17
	أخرى	7	2
طبيعة العمل	قيادي اكايمي	59	16.6
	قيادي إداري	18	5.1
	عضو هيئة تدريس	204	57.5
	محاضر	112	31.5
طريقة استخدام التعليم الإلكتروني	أخرى	6	1.7
	التعليم المدمج	197	55.5
	التعليم المفرد	19	5.4
أدوات التعليم الإلكتروني المستخدمة	التعليم المساعد	173	48.7
	معتمد على الحاسب الآلي والانترنت	321	90.4
	معتمد على الحاسب الآلي	24	6.8
	معتمد على الانترنت	18	5.1

د. أداة الدراسة

التربوية (3) والمناهج وطرق التدريس (2) وتقنيات التعليم (4) والحاسب الآلي (1) ومن ثم إجراء التعديلات في ضوء ملحوظاتهم لأن الصدق من الأمور المطلوب توافرها في الأداة لبيان مدى قدرة كل عبارة من عباراتها على قياس ما وضعت لقياسه، وتم تحقق من صدق الأداة ومعرفة مدى صلاحية استخدامها من خلال الاعتماد على طريقة صدق المحكمين، ومن ثم تم حساب قيم معامل الثبات من خلال طريقة الاختبار وإعادة الاختبار حيث تم اختيار عينة مكونة من 30 عضو هيئة تدريس تم استبعادهم من العينة لاحقاً وتم توزيع الاستبانة مرتان وبفارق اسبوعان بين التطبيقين، ومن ثم تم حساب معامل ثبات الاستقرار (بيرسون) بين التطبيقين. كما تم استخدام معامل الفا لحساب ثبات الاتساق الداخلي للأداة كما هو موضح في الجدول التالي:

لتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة لقياس مدى تطبيق معايير الجودة الشاملة في الجودة في إدارة التعليم الإلكتروني في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها وتساولاتها. وبعد أن الاطلاع على عدد من الأدبيات والدراسات والبحوث العربية والأجنبية المتصلة بموضوع الدراسة، وعلى عدد من المقاييس التي استخدمت في الدراسات المماثلة، تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (موافق تماماً - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة)، وأعطيت الأوزان للفقرات كما يلي: أوافق بشدة: خمس درجات، أوافق: أربع درجات، محايد: ثلاث درجات، لا أوافق: درجتان، لا أوافق بشدة: درجة). وللخروج بالصياغة الأولية لمفردات هذه الاستبانة، وعرضها الأداة في صورتها الأولية على عشرة محكمين يحملون درجة الدكتوراه في الإدارة

جدول 2

معامل ثبات الاستقرار (بيرسون) ومعامل ثبات الاتساق (كرونباخ) لمجالات الاداة

الرقم	الأبعاد	عدد الفقرات	معامل ثبات الاستقرار(بيرسون)	معامل ثبات الاتساق(كرونباخ الفأ)
1	الإعداد والتخطيط للتعليم الإلكتروني	6	0.89	0.91
2	الإمكانات المادية لدعم التعليم الإلكتروني	6	0.87	0.93
3	القوى البشرية في التعليم الإلكتروني	7	0.86	0.91
4	التدريب على التعليم الإلكتروني	13	0.91	0.94
5	التصميم التعليمي	9	0.93	0.96
6	الدعم والتواصل في التعليم الإلكتروني	5	0.86	0.91
7	التقويم في التعليم الإلكتروني.	11	0.93	0.91
8	تطوير التعليم الإلكتروني	10	0.89	0.91
9	اقتصاديات التعليم الإلكتروني	6	0.87	0.93

بين الجدول (2) ان جميع معاملات الارتباط دالة وتشير إلى للحكم على فقد تم اعتماد معيار مقياس ليكرت المتمثل في ثبات الاداة واتساقها. تصحيح أداة الدراسة:

الآتي:

جدول 3

المعيار التقييمي لتقييم الفقرات لتحديد مدى تطبيق المعيار

م	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	درجة تطبيق المعيار
1	5.00-4.50	90%-100%	عالية جدا
2	4.49-3.50	70%-98%	عالية
3	3.49-2.50	50%-69%	متوسطة
4	2.49-1.50	30%-49%	قليلة
5	1.49-1.00	20%-29%	قليلة جدا

5. النتائج ومناقشتها وقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لاستجابات أفراد العينة مرتبة ترتيبا تنازليا لكل بعد حسب المتوسط الحسابي والنسبة المئوية لكل ومن ثم تم ترتيب كل فقرات الجدول لكل معيار على حدة ترتيبا تنازليا من وجهة نظر قيادتها وأعضاء هيئتها التدريسية والمحاضرين؟ حسب المتوسط الحسابي والنسبة المئوية وكانت كالتالي:

جدول 4

التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجات التطبيق في بعد معايير الجودة في بعد جودة الإمكانات المادية

م	معايير الجودة في بعد جودة الإمكانات المادية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة التطبيق
1.	تتوافر في جامعة الملك سعود شبكة إنترنت داخلية وإنترنت تغطي المدينة الجامعية.	4.15	0.9	83	عالية
2.	تتوافر الأجهزة والحواسيب اللازمة لتصميم وتفعيل التعليم الإلكتروني في جامعة الملك سعود.	3.93	0.92	79	عالية
3.	تتوافر أحدث البرمجيات لتصميم وتنفيذ التعليم الإلكتروني في جامعة الملك سعود.	3.79	0.95	76	عالية
4.	تتوافر في جامعة الملك سعود مستودعات ومكتبات رقمية مجانية للمصادر التعليمية الإلكترونية لأعضاء هيئة التدريس والطلبة.	3.78	0.98	76	عالية
5.	ينفذ التعليم الإلكتروني في جامعة الملك سعود في قاعات ومختبرات مؤهلة ومجهزة.	3.72	0.98	74	عالية
6.	توجد في جامعة الملك سعود صيانة دورية ونسخ احتياطية لنظام التعليم الإلكتروني مع	3.67	0.94	73	عالية

المحافظة على سرية بيانات المستخدمين.

7. تتوافر في جامعة الملك سعود أدوات وتقنيات الاتصال المتزامن والاتصال غير المتزامن لدعم تعلم الطلاب.

عالية 73 0.86 3.66 الإجمالي

أظهرت نتائج الاستبيان من جدول (4) بأن جامعة الملك سعود تطبق معايير الجودة بدرجة مرتفعة في بعد جودة الامكانيات المادية في إدارة التعليم الإلكتروني بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.81 وبنسبة كلية تقدر بـ 76% وانحراف معياري يقدر بـ 0.93. واحتل معياري تتوافر شبكة إنترنت داخلية وإنترنت تغطي المدينة الجامعية وتتوافر الأجهزة والحواسيب اللازمة لتصميم وتفعيل التعليم الإلكتروني في جامعة الملك سعود القيمة العليا لدرجات التطبيق بنسبة (83 و 79) %

ومتوسط حسابي (4.15 و 3.93) على التوالي، فيما احتل القيمة الدنيا لدرجة تطبيق معياري وجود صيانة دورية ونسخ احتياطية لنظام التعليم الإلكتروني مع المحافظة على سرية بيانات المستخدمين ومعياري تتوافر أدوات وتقنيات الاتصال المتزامن والاتصال غير المتزامن لدعم تعلم الطلاب بنسبة 73 % لكلا المعيارين وبمتوسط حسابي يتراوح بين (3.67 و 3.66) على التوالي.

جدول 5

التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجات التطبيق في معايير الجودة في بعد جودة القوى البشرية

م	معايير الجودة في بعد جودة الإعداد والتخطيط.	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة التطبيق
1.	تتضمن الخطة الاستراتيجية لجامعة الملك سعود مفهوم جودة التعليم الإلكتروني	4.04	0.78	81	عالية
2.	تتضمن أهداف جامعة الملك سعود وغاياتها ورسالتها مفهوم جودة التعليم الإلكتروني.	3.95	0.84	79	عالية
3.	تقام في جامعة الملك سعود ورش عمل وندوات بإشراف القيادات وأعضاء هيئة التدريس والمختصين لمناقشة الخطط المتعلقة بالتعليم الإلكتروني.	3.80	1	76	عالية
4.	تتوافر خطط طويلة وقصيرة الأجل لتطوير نظام التعليم الإلكتروني في جامعة الملك سعود.	3.70	0.90	74	عالية
5.	التخطيط للتعليم الإلكتروني في جامعة الملك سعود يراعي مهارات وخصائص وإمكانيات الطلاب.	3.52	0.94	70	عالية
6.	تطرح خطة التعليم الإلكتروني في جامعة الملك سعود للتنفيذ بعد إتمام الإجراءات التحضيرية والتأكد من جودتها.	3.49	0.93	70	عالية
	الإجمالي	3.75	0.78	75	عالية

يوضح جدول (5) أن بعد الإعداد والتخطيط حقق المرتبة الثانية في درجات التطبيق لمعايير الجودة في إدارة التعليم الإلكتروني وبنسبة 75% ومتوسط حسابي 3.75 وانحراف معياري 0.75 وهي درجة مرتفعة. حيث حقق معيار تتضمن الخطة الاستراتيجية لجامعة الملك سعود مفهوم جودة التعليم الإلكتروني ومعياري تتوافر أهداف جامعة الملك سعود وغاياتها

ورسالتها مفهوم جودة التعليم الإلكتروني قيمتان عليا للبعد وهي نسب مرتفعة لحد ما بقيمة (81 و 79) % على التوالي. فيما انخفضت النسبة في معياري التخطيط للتعليم الإلكتروني يراعي مهارات وخصائص وإمكانيات الطلاب ومعياري تطرح خطة التعليم الإلكتروني للتنفيذ بعد إتمام الإجراءات التحضيرية والتأكد من جودتها بنسبة 70% محققتان القيمتان الدنيا للبعد.

جدول 6

التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجات التطبيق في معايير الجودة في بعد جودة الدعم والتواصل

م	معايير الجودة في بعد الدعم والتواصل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة التطبيق
1	يساهم نظام التعليم الإلكتروني في جامعة الملك سعود في تفاعل الطلاب مع بعضهم البعض ومع المحتوى.	3.67	0.81	73	موافق
2	يحصل الطالب في جامعة الملك سعود على إرشاد أو توجيه أو تغذية راجعة عن استفساراتهم أو إجاباتهم من خلال النظام الإلكتروني.	3.64	0.81	73	عالية
3	تتوافر الساعات المكتبية لعضو هيئة التدريس في جامعة الملك سعود للاتصال المتزامن والوقت اللازم للرد على الاستفسارات في النظام الإلكتروني للاتصال غير المتزامن.	3.55	0.89	71	عالية
4	يتفاعل الطلاب في جامعة الملك سعود مع أعضاء هيئة التدريس من خلال المناقشة والإجابة على استفساراتهم خلال اللقاءات الإلكترونية.	3.51	0.87	70	عالية
5	تتعاون المجموعات المهنية في جامعة الملك سعود من أعضاء هيئة التدريس في تصميم وبناء المقررات الإلكترونية.	3.34	0.91	67	متوسطة
	الإجمالي	3.54	0.86	71	عالية

يوضح جدول (6) مدى تحقق بعد الدعم والتواصل بقيمة عالية في جامعة الملك سعود واحتل المرتبة الثالثة وبنسبة 71% ومتوسط حسابي 3.54 وانحراف معياري 0.86. وحقق معياري يساهم نظام التعليم الإلكتروني في جامعة الملك سعود في تفاعل الطلاب مع بعضهم البعض ومع المحتوى ومعيار يحصل الطالب في جامعة الملك سعود على إرشاد أو توجيه أو تغذية راجعة عن استفساراتهم أو إجاباتهم من خلال النظام الإلكتروني قيمتان عليا للمعيار وبنسبة 73%، أما القيمتان

جدول 7.

التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجات التطبيق في معايير الجودة في بعد جودة القوى البشرية

م	معايير الجودة في بعد جودة القوى البشرية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة التطبيق
1	توجد في جامعة الملك سعود إدارة متخصصة لشؤون التعليم الإلكتروني ويديرها متخصصون ذوو خبرة في المجال	3.96	0.88	79	عالية
2	يتوافر في جامعة الملك سعود فريق للدعم الفني اللازم لحل المشكلات الخاصة بالتعليم الإلكتروني للطلاب وأعضاء هيئة التدريس.	3.85	0.89	77	عالية
3	يقدم المتخصصون في تقنيات التعليم أو تصميم التعليم استشارات تعليمية لدعم أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك سعود في تصميم المقررات الإلكترونية.	3.56	0.98	71	عالية
4	يمتلك طلاب جامعة الملك سعود المهارات التقنية والعلمية الأساسية في التعليم الإلكتروني.	3.41	0.96	68	عالية
5	تتأكد جامعة الملك سعود من جاهزية النظام التعليمي الإلكتروني من خلال تطبيقات تجريبية على عينة تجريبية قبل التنفيذ الفعلي.	3.40	0.91	68	متوسطة
6	تتوافر لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك سعود المهارات الضرورية لتصميم وتنفيذ وتقويم المقررات الإلكترونية.	3.37	1	67	متوسطة
7	يوجد في جامعة الملك سعود فريق عمل متخصص في إنتاج وتصميم وتقويم المواد التعليمية الإلكترونية.	3.28	1	66	متوسطة
	الإجمالي	3.55	0.95	71	عالية

يوضح جدول (7) المرتبة الرابعة لبعده جودة القوى البشرية العاملة في إدارة التعليم الإلكتروني بنسبة 71 % وانحراف معياري 0.95 ومتوسط حسابي 3.55 وهي درجة تطبيق عالية. وحقق المعيارين التاليين قيمتان عليا وهما معيار توجد في جامعة الملك سعود إدارة متخصصة لشؤون التعليم الإلكتروني ويديرها متخصصون ذوو خبرة في المجال بنسبة عالية 79%، ومعيار يتوافر فريق للدعم الفني اللازم لحل المشكلات الخاصة بالتعليم الإلكتروني للطلاب وأعضاء هيئة التدريس بنسبة 77%. فيما انخفضت النسبة في القيمة الدنيا وبنسبة 67 و66 % على التوالي وهي درجة تطبيق متوسطة في معيار تتوافر لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك سعود المهارات الضرورية لتصميم وتنفيذ وتقويم المقررات الإلكترونية، ومعيار يوجد في جامعة الملك سعود فريق عمل متخصص في إنتاج وتصميم وتقويم المواد التعليمية الإلكترونية.

جدول 8

التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجات التطبيق في بعد جودة التدريب

م	معايير الجودة في بعد التدريب على التعليم الإلكتروني	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة التطبيق
1.	يتوافر في جامعة الملك سعود فريق عمل لقيادة عمليات التدريب على التعليم الإلكتروني لكوادر الجامعة المعنيين.	3.79	0.88	76	عالية
2.	يتدرب أعضاء هيئة التدريس والطلبة في جامعة الملك سعود على استخدام أنظمة التعليم الإلكتروني.	3.72	0.94	74	عالية
3.	يتدرج التدريب على مهارات التعليم الإلكترونية في جامعة الملك سعود من المهارات البسيطة إلى المتطورة.	3.66	0.85	73	عالية
4.	تقام في جامعة الملك سعود دورات بشكل مكثف وكاف لتنمية التعليم الإلكتروني.	3.61	0.99	72	عالية
5.	يستفيد من التدريب في جامعة الملك سعود جميع الفنيين والموظفين العاملين في مجال التعليم الإلكتروني.	3.59	0.91	72	عالية
6.	يتوافر في جامعة الملك سعود مدربين من أعضاء هيئة التدريس للتدريب على التعليم الإلكتروني.	3.58	0.98	72	عالية
7.	يتدرب أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك سعود على تصميم المقررات التعليمية إلكترونياً.	3.56	0.97	71	عالية
8.	تحدد الاحتياجات التدريبية لمنسوبي جامعة الملك سعود في مجال التعليم الإلكتروني بالطرق العلمية المعروفة.	3.55	0.89	71	عالية
9.	توجد حقائب تدريبية تقليدية أو إلكترونية لتدريب الطلبة وأعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك سعود على التعليم الإلكتروني.	3.53	0.93	71	عالية
10.	تقوم البرامج التدريبية في جامعة الملك سعود بعد انعقادها بقياس مدى رضى الفئة المستهدفة منها.	3.51	0.96	70	عالية
11.	تعتبر جامعة الملك سعود جهة معتمدة لتدريب عدد من المؤسسات الخارجية في مجال التعليم الإلكتروني.	3.37	0.81	67	متوسطة
12.	يقاس أثر التدريب على مهارات التعليم الإلكتروني لمنسوبي جامعة الملك سعود.	3.22	0.93	64	متوسطة
13.	يقوم مجموعة من الطلبة المدربين في جامعة الملك سعود بتدريب زملائهم الطلبة بشكل فعال.	3.02	0.89	60	متوسطة
	الإجمالي	3.52	0.92	70	عالية

يبين جدول (7) أن بعد جودة التدريب في إدارة التعليم الإلكتروني يحقق المرتبة الخامسة في تطبيق معايير الجودة في إدارة التعليم الإلكتروني وبنسبة 70% ومتوسط حسابي 3.52 وانحراف معياري 0.92 وهي درجة تطبيق بدرجة عالية، وحقق المعيارين التاليين قيمتان عليا وهي درجة تطبيق عليا وهما يتوافر في جامعة الملك سعود فريق عمل لقيادة عمليات التدريب على

التدريب على مهارات التعليم الإلكتروني لمنسوبي جامعة الملك سعود ومعايير يقوم مجموعة من الطلبة المدربين في جامعة الملك سعود بتدريب زملائهم الطلبة بشكل فعال بنسبة 60% وهي القيمتان الدنيا للبعد وتعتبر درجتان التطبيق متوسطة.

التعليم الإلكتروني لكوار الجامعة المعنية بنسبة 76% ومعايير يتدرب أعضاء هيئة التدريس والطلبة في جامعة الملك سعود على استخدام أنظمة التعليم الإلكتروني على نسبة تصل إلى 74%. فيما انخفضت النسبة إلى 64% في معيار يقاس أثر

جدول 8

التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجات التطبيق في بعد جودة التصميم التعليمي

م	معايير الجودة في بعد التدريب على التعليم الإلكتروني	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة التطبيق
1.	يتوافر في جامعة الملك سعود فريق عمل لقيادة عمليات التدريب على التعليم الإلكتروني لكوار الجامعة المعنيين.	3.79	0.88	76	عالية
2.	يتدرب أعضاء هيئة التدريس والطلبة في جامعة الملك سعود على استخدام أنظمة التعليم الإلكتروني.	3.72	0.94	74	عالية
3.	يتدرج التدريب على مهارات التعليم الإلكترونية في جامعة الملك سعود من المهارات البسيطة إلى المتطورة.	3.66	0.85	73	عالية
4.	تقام في جامعة الملك سعود دورات بشكل مكثف وكاف لتنمية التعليم الإلكتروني.	3.61	0.99	72	عالية
5.	يستفيد من التدريب في جامعة الملك سعود جميع الفنين والموظفين العاملين في مجال التعليم الإلكتروني.	3.59	0.91	72	عالية
6.	يتوافر في جامعة الملك سعود مدربون من أعضاء هيئة التدريس للتدريب على التعليم الإلكتروني.	3.58	0.98	72	عالية
7.	يتدرب أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك سعود على تصميم المقررات التعليمية إلكترونياً.	3.56	0.97	71	عالية
8.	تحدد الاحتياجات التدريبية لمنسوبي جامعة الملك سعود في مجال التعليم الإلكتروني بالطرق العلمية المعروفة.	3.55	0.89	71	عالية
9.	توجد حقائب تدريبية تقليدية أو إلكترونية لتدريب الطلبة وأعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك سعود على التعليم الإلكتروني.	3.53	0.93	71	عالية
10.	تقوم البرامج التدريبية في جامعة الملك سعود بعد انعقادها لقياس مدى رضى الفئة المستهدفة منها.	3.51	0.96	70	عالية
11.	تعتبر جامعة الملك سعود جهة معتمدة لتدريب عدد من المؤسسات الخارجية في مجال التعليم الإلكتروني.	3.37	0.81	67	متوسطة
12.	يقاس أثر التدريب على مهارات التعليم الإلكتروني لمنسوبي جامعة الملك سعود.	3.22	0.93	64	متوسطة
13.	يقوم مجموعة من الطلبة المدربين في جامعة الملك سعود بتدريب زملائهم الطلبة بشكل فعال.	3.02	0.89	60	متوسطة
	الإجمالي	3.52	0.92	70	عالية

يوضح الجدول (8) مدى تطبيق بعد جودة التصميم التعليمي في إدارة التعليم الإلكتروني حيث احتل المرتبة السادسة وبنسبة 69% ومتوسط حسابي 3.47 وانحراف معياري 0.88 ودرجة تطبيق متوسطة. ولوحظ أن معيار تتنوع في جامعة الملك سعود الأدوات والوسائط المستخدمة والأنشطة الداعمة للأهداف التعليمية من أجل تفعيل التعلم النشط وبناء المجتمعات

المعرفية وتنمية مهارات التفكير ومعايير يلائم المحتوى الأهداف التعليمية ومستوى مهارات الطلاب التعليمية والشخصية والتقنية ومعايير تراعى جامعة الملك سعود أسس التصميم الفني لشاشات النظام الإلكتروني فيما عليا للبعد ومحققه نسب تطبيق تصل إل 72%. فيما قلت النسبة في القيم الدنيا في آخر معيارين تتوافر في جامعة الملك سعود تعليمات واضحة في نظام التعليم

الإلكتروني عن المخرجات التعليمية المطلوبة من الطالب بنسبة 66%، ومعيار تتوافر في جامعة الملك سعود نماذج للاختبارات النهائية أو اختبارات للتقييم الذاتي بصيغة إلكترونية لتعزيز الرضا وتحفيز الإنجاز بنسبة تطبيق تصل إلى 64 % أي أنها تطبق بدرجة متوسطة.

جدول 9

التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجات التطبيق في معايير الجودة في بعد التطوير

م	معايير الجودة في بعد تطوير التعليم الإلكتروني	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة التطبيق
1.	تحرص جامعة الملك سعود على نشر الوعي بأهمية التعليم الإلكتروني بين شرائح المجتمع والطلبة وأعضاء هيئة التدريس.	3.69	0.91	74	عالية
2.	تحرص جامعة الملك سعود على البحث المستمر عن الجديد والأفضل في مجال التعليم الإلكتروني.	3.63	0.89	73	عالية
3.	تحرص جامعة الملك سعود على الاعتراف الرسمي والاعتمادات الأكاديمية لمقرراتها الإلكترونية من منظمات دولية متخصصة في التعليم الإلكتروني.	3.54	0.9	71	عالية
4.	التعليم الإلكتروني في جامعة الملك سعود يراعي التطورات والتجارب العالمية في التعليم الإلكتروني.	3.51	0.93	70	عالية
5.	تتوافر آليات وإجراءات لاعتماد المقررات الإلكترونية في جامعة الملك سعود على المستوى المحلي أو العالمي.	3.44	0.93	69	متوسطة
6.	تتخذ قرارات لتحسين المقررات الإلكترونية في جامعة الملك سعود بناء على التقييم الإجمالي والتكويني المقدم من قبل أعضاء هيئة التدريس والطلبة.	3.43	0.93	69	متوسطة
7.	يشجع أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك سعود على استخدام وإجراء أبحاث ودراسات حول التعليم الإلكتروني.	3.41	0.99	68	متوسطة
8.	تحرص جامعة الملك سعود على إجراء مقارنات مرجعية مع جامعات محلية أو عالمية في التحقق من معايير التعليم الإلكتروني.	3.39	0.9	68	متوسطة
9.	يكلف الخبراء والمدرسون في جامعة الملك سعود بتقديم استشارات خاصة بالتعليم الإلكتروني لمؤسسات خارج الجامعة.	3.36	0.85	67	متوسطة
10.	تتعاون المجموعات المهنية من أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك سعود في تطوير المقررات الإلكترونية في الأقسام.	3.33	0.95	67	متوسطة
	الإجمالي	3.47	0.92	69	متوسطة

يلاحظ من الجدول السابق أن جودة تطوير إدارة التعليم الإلكتروني حقق المرتبة السابعة وبنسبة 69% ومتوسط حسابي 3.75 وانحراف معياري 0.92 وهي نسبة تطبيق متوسطة إلى حد ما. حيث حقق معياري تحرص جامعة الملك سعود على نشر الوعي بأهمية التعليم الإلكتروني بين شرائح المجتمع والطلبة وأعضاء هيئة التدريس، ومعيار تحرص جامعة الملك سعود على البحث المستمر عن الجديد والأفضل في مجال التعليم الإلكتروني القيمة العليا للبعد وبنسبة 74 و73 % على التوالي. فيما قلت النسبة في القيمتان الدنيا إلى 67% في معياري يكلف الخبراء والمدرسون في جامعة الملك سعود بتقديم استشارات خاصة بالتعليم الإلكتروني لمؤسسات خارج الجامعة ومعيار تتعاون المجموعات المهنية من أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك سعود في تطوير المقررات الإلكترونية في الأقسام.

جدول 10

التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجات التطبيق في معايير الجودة في بعد تقويم التعليم الإلكتروني

م	معايير الجودة في بعد تقويم التعليم الإلكتروني.	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة التطبيق
1.	تعقد في جامعة الملك سعود ورش العمل والندوات التقييمية بشكل مستمر .	3.70	0.90	74	عالية
2.	تقييم تجارب التعليم الإلكتروني في جامعة الملك سعود وفق معايير الجودة بشكل مستمر .	3.49	0.87	70	عالية
3.	مخرجات التقويم المستمر لمسار التعليم الإلكتروني في جامعة الملك سعود تسهم في إعداد الخطط المستقبلية وتطويرها .	3.49	0.91	70	عالية
4.	تستبدل جامعة الملك سعود البرامج الإلكترونية ببرامج أكثر جودة. وفاعلية عند وجودها .	3.48	0.90	70	عالية
5.	يجرى التقويم التكويني (المستمر) للمقررات التعليمية الإلكترونية في جامعة الملك سعود بهدف التحسين والتطوير .	3.45	0.88	69	عالية
6.	تقييم البرامج الإلكترونية المستخدمة في التعليم الإلكتروني في جامعة الملك سعود من خلال متخصصين في المجال .	3.43	0.88	69	متوسطة
7.	تتعاون جامعة الملك سعود مع جامعات عالمية وهيئات متخصصة في التعليم الإلكتروني .	3.42	0.91	68	متوسطة
8.	تقييم المقررات الإلكترونية في جامعة الملك سعود من خلال لجان متخصصة في التعليم الإلكتروني وخبراء في محتوى المادة العلمية .	3.37	0.93	67	متوسطة
9.	توزع استمارات استقصاء رأي أعضاء هيئة التدريس والطلبة في جامعة الملك سعود حول الرضى عن التعليم الإلكتروني .	3.36	0.98	67	متوسطة
10.	تجري جامعة الملك سعود تقويماً إجمالياً لقياس فعالية وكفاءة المقررات الإلكترونية .	3.33	0.89	67	متوسطة
11.	تقييم المقررات الإلكترونية في أقسام جامعة الملك سعود من خلال النظراء من أعضاء هيئة التدريس .	3.30	0.93	66	متوسطة
	الإجمالي	3.44	0.91	69	متوسطة

التعليم الإلكتروني في جامعة الملك سعود تسهم في إعداد الخطط المستقبلية وتطويرها نسبة 70%. بينما انخفض في القيمة الدنيا في معياري تجري جامعة الملك سعود تقويماً إجمالياً لقياس فعالية وكفاءة المقررات الإلكترونية بنسبة 67%، ومعياري تقييم المقررات الإلكترونية في أقسام جامعة الملك سعود من خلال النظراء من أعضاء هيئة التدريس بنسبة 66% وبدرجة تطبيق متوسطة.

يبين الجدول (11) مدى تطبيق معايير الجودة في بعد جودة التقويم في إدارة التعليم الإلكتروني حيث احتل المرتبة السابعة بنسبة 66% ومتوسط حسابي 3.44 وانحراف معياري 0.91 وهي درجة تطبيق متوسطة. حيث حقق ثلاثة معايير القيمة العليا وهي: معيار تعقد في جامعة الملك سعود ورش العمل والندوات التقييمية بشكل مستمر بنسبة 74% ومعيار تقييم تجارب التعليم الإلكتروني في جامعة الملك سعود وفق معايير الجودة بشكل مستمر ومعيار مخرجات التقويم المستمر لمسار

جدول 11

التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجات التطبيق في بعد معايير الجودة في بعد اقتصاديات التعليم الإلكتروني

درجة التطبيق	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	معايير الجودة في بعد اقتصاديات التعليم الإلكتروني
متوسطة	69	0.71	3.43	1. تعتمد جامعة الملك سعود الميزانيات والاعتمادات اللازمة لتخطيط وتنفيذ وتقييم التعليم الإلكتروني.
متوسطة	68	0.64	3.40	2. التخطيط للتعليم الإلكتروني في جامعة الملك سعود يتضمن اقتصاديات التعليم.
متوسطة	68	0.72	3.38	3. تلتزم القيادات في جامعة الملك سعود بالدعم المالي والمعنوي لممارسات التعليم الإلكتروني.
متوسطة	67	0.75	73.3	4. تطوير محتوى المقررات الإلكترونية أقل من تكلفة تطوير المقررات التقليدية في جامعة الملك سعود
متوسطة	66	0.77	3.31	5. تلائم تكلفة التجهيز والتشغيل والصيانة للتعليم الإلكتروني في جامعة الملك سعود الفوائد المرجوة منه.
متوسطة	67	0.73	3.37	الإجمالي

LMS البلاك بورد، برمجيات التصميم التعليمي عرض تجارب تطبيقية عالمية في التعليم الإلكتروني، التعرف على مفاهيم وأهداف الجودة وأهداف التعليم الإلكتروني، وكذلك دورات في استخدام الأجهزة اللازمة لتطبيق التعليم الإلكتروني، ودورات في تصميم وإنتاج ونشر وتفعيل المقررات الإلكترونية.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث:

للإجابة على السؤال الثالث الذي ينص على: "ما الصعوبات أو التحديات التي لا تزال تواجه جامعة الملك سعود لتطبيق عمليات الجودة في إدارة التعليم الإلكتروني؟"

فقد أوضح أعضاء هيئة التدريس أن مفهوم التعليم الإلكتروني حديث نسبياً، وأن أغلب المعوقات التي تواجههم هي الحاجة إلى الوقت الكافي لتحويل إلى المقررات الإلكترونية بسبب كثرة الأعباء الإدارية والأكاديمية والإشراف على الأبحاث العلمية بالإضافة إلى أبحاث الترقية.

ويعد قلة خبرة أعضاء هيئة التدريس بأدوات التعليم الإلكتروني ومعرفة فوائدها وقلة الحوافز وعدم التحاقهم بالدورات إما بسبب الاكتفاء في المقاعد أو عدم ملائمتها لأوقاتهم من العوائق لتطبيق التعليم الإلكتروني، ويعتمد ذلك على عمر عضو هيئة التدريس وقناعته باستخدام النظام.

وكذلك الأمر تعد كثرة الأعطال الفنية في الأجهزة والوقت المستغرق لدخول إلى أنظمة الجامعة الإلكترونية مع عدم توافر

يوضح الجدول السابق درجة تطبيق بعد جودة اقتصاديات إدارة التعليم الإلكتروني بنسبة 67% ومتوسط حسابي 3.37 وانحراف معياري 0.73 وهي درجة تطبيق متوسطة نوعاً ما. حيث حقق القيمتان العليا معيار تعتمد جامعة الملك سعود الميزانيات والاعتمادات اللازمة لتخطيط وتنفيذ وتقييم التعليم الإلكتروني وبنسبة 69% ومعيار التخطيط للتعليم الإلكتروني في جامعة الملك سعود يتضمن اقتصاديات التعليم وبنسبة 68%. وانخفضت النسبة في القيمتان الدنيا لمعيار تطوير محتوى المقررات الإلكترونية أقل من تكلفة تطوير المقررات التقليدية في جامعة الملك سعود، ومعيار تلائم تكلفة التجهيز والتشغيل والصيانة للتعليم الإلكتروني في جامعة الملك سعود الفوائد المرجوة منه بنسبة 67 و 66% على التوالي ودرجة تطبيق متوسطة.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

للإجابة على السؤال الثاني الذي ينص على: "ما الاحتياجات التدريبية اللازمة للقيام بعمليات الجودة في إدارة التعليم الإلكتروني بجامعة الملك سعود في منطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية؟"

لقد أبدا أعضاء هيئة التدريس رغبتهم في الالتحاق بالدورات التدريبية التالية: التعرف على المعايير العالمية الخاصة بالتعليم الإلكتروني، التدريب على نظام إدارة التعلم

أجل توفير أجهزة الحاسب الآلي والشبكة العنكبوتية الفعالة داخل قاعات الدراسة، وكذلك معامل حاسوبية إضافية لتقديم المقررات الإلكترونية أو التقويم الإلكتروني المرحلي أو إجراء الاختبارات الإلكترونية. ودعوا إلى تجهيز مراكز للمصادر التعليمية الإلكترونية تحتوي على استديو تصوير بحيث يكون مجهزاً بأدوات وقوالب جاهزة ووسائل تعليمية إلكترونية وبرامج لعمل المقررات الإلكترونية. وتوفير الدعم اللازم لاستمرار في إجراء أبحاث ودراسات تطويرية متخصصة في التعليم الإلكتروني.

وأكد المشاركون على أهمية تشجيع عضو هيئة التدريس والمتعلمين لاستخدام التعليم الإلكتروني من خلال وضع الحوافز (المعنوية والمادية) الداعمة لجودة التعليم والتعلم. وإيجاد منصة تفاعلية داعمة لتبادل الخبرات وتذليل الصعوبات بين أعضاء هيئة التدريس مع إتاحة مشاركة المتميزين من الطلاب والطالبات للارتقاء بجود التعليم والتعلم بالجامعة. واعتبروا طريقة تقييم النظراء بين أعضاء هيئة التدريس والمجمعات المهنية من أفضل الطرق للاستفادة من إمكاناتهم وإبداعهم.

وأكد أعضاء هيئة التدريس على ضرورة وضع آلية لقياس وتقويم المقررات الإلكترونية القائمة وحثهم للحصول على اعتماد الأكاديمي من خلال المؤسسة المستقلة المهتمة في تطبيق وتقييم معايير الجودة في التعليم الإلكتروني، وتقديم التغذية الراجعة لمعدي المقررات الإلكترونية لتوضيح درجة تطبيقهم لمتطلبات جودة التعليم الإلكتروني وتطويرها.

كما دعوا إلى زيادة رفع الوعي الطلاب وأعضاء هيئة التدريس بأهمية التعليم الإلكتروني وتطوير مهاراتهم من خلال ورش العمل وفريق الدعم مستفيدين من طرق التعليم المتنوعة (التعليم الذاتي من خلال الحقايب الإلكترونية التدريبية أو التدريب التقليدي أو التدريب عن بعد) ذات مستويات مختلفة وأوقات متنوعة. أو من خلال الاطلاع والاستفادة من خبرات الجامعات العالمية الرائدة في هذا المجال.

كما اقترحوا تزويد الأقسام الأكاديمية بوحدة تعنى بالتعليم الإلكتروني يعمل به بكادر من المصممين التعليميين ومطوري

فرق من المصممين التعليميين والمبرمجين والفنيين (تصميم، برمجة، جرافيك) سبباً في عدم تطور المقررات. كما أنه لا يتوفر برمجيات احترافية لتصميم التعليم الإلكتروني مجانية لدى أعضاء هيئة التدريس، ولا تتوافر نماذج معتمدة من المقررات الإلكترونية العالمية ليطلع عليها أعضاء هيئة التدريس.

وأوضح أعضاء هيئة التدريس أن أدوات البلاك بورد ليست جميعها مفعلة ونظام التدريب الذاتي للنظام يأخذ وقتاً طويلاً لعدم تنظيم الملفات الإلكترونية بشكل متسلسل ومنطقي. كما يجد أعضاء هيئة التدريس صعوبة في توحيد محتوى المقررات بين قسمي الرجال والنساء.

وأبدأ أعضاء هيئة التدريس ملاحظاتهم على مستوى بعض الطلاب الضعيف للمهارات التقنية والعلمية الأساسية في التعليم الإلكتروني وكذلك عدم رغبتهم ومقاومتهم لاستخدام التعليم الإلكتروني.

النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع:

للإجابة على السؤال الرابع الذي ينص على: "ما الحلول الممكنة لمواجهة الاحتياجات والصعوبات التي تواجه الجامعة لتطبيق عمليات الجودة في إدارة التعليم الإلكتروني؟"

اقترح المشاركون في الدراسة ضرورة تقديم الدعم من القيادات العليا مادياً ومعنوياً للتعليم الإلكتروني وبيدأ ذلك من وجود سياسات تربوية واضحة تدعم تبني التعلم الإلكتروني وتبادل الخبرات بين أعضاء هيئة التدريس التي تدعو إلى التوظيف السليم والمستدام لما توفره النظم والتقنيات المتوفرة في دعم الارتقاء بجودة العملية التعليمية المدعومة بتطبيقات وتقنيات التعلم الإلكتروني. ويتم ذلك من خلال وضع خطة مستقبلية لتطوير المقررات الإلكترونية يندرج تحتها خطه مرحليه تبدأ بتطبيقها إلزامياً على مقررات محددة وتزداد كل عام حتى نصل لتطبيق شامل لجميع المقررات مع توفير نماذج يمكن تقمصها في التخطيط والتصميم والتنفيذ والتقويم لممارسات التعلم الإلكتروني في العملية التعليمية بالجامعة.

كما دعا المشاركون إلى توفير الميزانيات المناسبة من أجل

- العمل على زيادة الدعم المالي والمعنوي لدعم ممارسات التعليم الإلكتروني.
- القيام بدراسات تقويمية لبرامج التعليم الإلكتروني لقياس الكفاءة والفعالية ورضا العملاء فيما يخص التعلم الإلكتروني.
- إجراء دراسات تطويره تعتمد طريقة المقارنة المرجعية بين جامعات محلية ودولية لتحديد جودة التعلم الإلكتروني من منظور التصميم التعليمي.
- تهيئة المقررات الإلكترونية لتنفيذ عملية اعتماد جودة المقررات الإلكترونية من مؤسسات عالمية مستقلة مثل منظمة كوالتي ماترز العالمية.
- الاهتمام بالدراسات التطويرية للتعليم الإلكتروني مع الاطلاع على التجارب العالمية في المجال لتحديد الثغرات وفرص التطوير في برنامج التعلم الإلكتروني وطرح المشاريع المناسبة لسد الثغرات والاستفادة من فرص التحسين.
- توعية أعضاء هيئة التدريس بضرورة تدريب الطلاب على استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة كالحاسب وتطبيقاته المتنوعة في التعليم والاتصال والتواصل فيما بينهم.
- الحاجة الماسة لإنتاج مقررات تعليمية إلكترونية لجميع المواد الدراسية فهي عصب العملية التعليمية ومساندة القائمين على ذلك ماديا ومعنويا.
- ضرورة وضع خطة استراتيجية لتطبيق استخدام التعليم الإلكتروني في الجامعة من خلال الرؤية الواضحة وضع أهدافا واقعية وطرقا عملية لتحقيقها ووسائل للتحقق من بلوغها وتوفير للإمكانات المادية والبشرية.

المراجع

أ. المراجع العربية

- [1] إحسان، عبد الله وعطار، كنساره. (2011). *الجودة الشاملة في التعليم الإلكتروني*. مكة المكرمة: مؤسسة بهادر للاعلام المتطور.
- [2] الغريب، إسماعيل. (2009). *التعليم الإلكتروني من التطبيق إلى الاحتراف*. القاهرة: عالم الكتب.

المقررات الإلكترونية يقدمون مساندة لأعضاء هيئة التدريس لتصميم وتطوير مقرراتهم وتقويمها بالإضافة إلى الدعم المباشر وتقديم الاستشارات للأعضاء، مع ضرورة توفر كادر من الفنيين المتخصصين في دعم أدوات التعليم الإلكتروني لتقديم الدعم المباشر والصيانة المستمرة للأجهزة والبرامج على مدار 24 ساعة وخاصة عند الاتصال المتزامن أو غير المتزامن. كما يدعو إلى إعداد دليل أو موقع إلكتروني في كل قسم يحتوي على لوائح وأدله للاختبارات الإلكترونية ومعايير تصميم المقررات الإلكترونية وآليات تطبيق التعليم الإلكتروني وتقويمه في القسم بالإضافة إلى إصدار مجالات تثقيفية دورية لتسهيل تفعيل أدوات التعليم الإلكتروني.

كما يدعو إلى تأهيل الطلاب من خلال تطبيق التعليم الإلكتروني ابتداءً من مواد في السنة التحضيرية للطلاب باستخدام نظام التعلم الإلكتروني وتدريب الطلاب عليه لتأهيلهم للمقررات الجامعية الأخرى.

وشجع المشاركون على فكرة الاستفادة من تجارب أعضاء هيئة التدريس المتميزين من خلال تسجيل محاضراتهم بطريقة إلكترونية وخاصة للمواد العامة. أو تفرغ عدد من أعضاء هيئة التدريس للعمل على نشر وتطبيق الجودة في التعليم الإلكتروني داخل الأقسام واعطاءهم دورات تدريبية.

6. التوصيات

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يمكن تقديم بعض التوصيات، وذلك على النحو التالي:

- الاهتمام بعقد دورات تدريبية في مجال التعليم الإلكتروني خاصة معايير جودة المقررات الإلكترونية لتمكين عضو هيئة التدريس بجامعة الملك سعود من تصميم مقرر إلكتروني ذو جودة عالية.
- العمل على نشر ثقافة التعليم الإلكتروني في الجامعة وآليات تطبيقه من خلال المؤتمرات والندوات وحلقات النقاش، وتوجيه الرسائل العلمية لدراسة جودة التعلم الإلكتروني على الشبكة العنكبوتية.

للهندسة البرمجية. المجلة العربية الدولية للمعلوماتية، 74-81.

[15] الخطيب، زيد. (2012). درجة تطبيق معايير جودة التعليم الإلكتروني في جامعة حائل من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في ضوء بعض المتغيرات. جامعة اليرموك، كلية التربية.

[16] مصطفى، محمد. (2013). فعالية موقع إلكتروني لتنمية المهبة العلمية لدى تلاميذ الحلقة الثانية من التعليم الأساسي في ضوء معايير جودة التعليم الإلكتروني. جامعة القاهرة، معهد الدراسات التربوية.

[17] هبة، طه. (2011). فعالية حقيبة تعليمية إلكترونية قائمة على معايير الجودة في تنمية التحصيل الدراسي والتفكير الاستقصائي في مادة العلوم لدى تلاميذ الحلقة الإعدادية.

[18] الصالح، بدر. (2005). "التعليم الإلكتروني والتصميم التعليمي: شراكة من أجل الجودة." المؤتمر العلمي العاشر للجمعية المصرية لتكنولوجيا التعليم: تكنولوجيا التعليم الإلكتروني ومتطلبات الجودة الشاملة. مصر: جامعه عين الشمس.

[19] محيا، عبدالله. (2006). "الجودة في التعليم الإلكتروني: من التصميم إلى استراتيجيات التعليم." المؤتمر الدولي للتعلم عن بعد، المنعقد في الفترة من 27 - 29 مارس 2006. مسقط: جامعة قابوس.

[23] عفيفي، محمد، سعد العمري وسفانة زيدان. (2016). "تطوير معايير جودة التصميم التعليمي لمقررات التعلم الإلكتروني بجامعة الدمام." دراسات، العلوم التربوية، 43 (1).

ب. المراجع الأجنبية

[3] Davey Yeung. (2002) Toward an Effective Quality Assurance Model of Web-based

[5] الأغا، عبدالمعطي، و أبو هاشم سمر. (2007). "معايير واستراتيجيات ضمان جودة تصميم المناهج الفلسطينية إلكترونياً." المؤتمر التربوي الثالث الجودة في التعليم الفلسطيني " مدخل للتميز "الذي عقده في الفترة من 30 - 31 أكتوبر 2007. غزة: الجامعة الإسلامية.

[6] ندى، يحيى محمد. (2014). مستوى جودة إدارة التعليم الإلكتروني في جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر أعضاء هيئات التدريس في فروعها شمال الضفة الغربية. المجلة الفلسطينية للتعلم المفتوح، الصفحات ص ص. 11-51.

[7] النجدي، سمير. (48-11 كانون الثاني، 2012). تقويم جودة التعليم الإلكتروني في جامعة القدس المفتوحة في ضوء المعايير العالمية للجودة. المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح.

[8] أبو خطوة، السيد عبدالمولى. (2012). "معايير الجودة في توظيف أعضاء هيئة التدريس للتعليم الإلكتروني." المجلة العربية لضمان الجودة في التعليم الجامعي، 5 (10).

[12] مجاهد، مسرات. (2010). بناء الاتجاهات والتطورات الحديثة في التقنية الإلكترونية لجودة العملية التعليمية. أبحاث الندوة الثالثة حول: الجودة في التعليم الجامعي بالعالم الإسلامي (الصفحات 149-187). الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

[13] حسن، محمد. (2014). تصور مقترح لتطوير النظام الإلكتروني للهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد الأكاديمي على ضوء الطبيعة الوظيفية للحكومة الإلكترونية. أفاق في تكنولوجيا التربية. الجمعية العربية لتكنولوجيا التربية.

[14] الفواعرة، حامد والشمران، رأفت (2012). جودة أنظمة إدارة التعلم الإلكتروني من منظور المتطلبات الاجتماعية

- [11] Ehlers, Ulf-D. (2004). "Quality in E-Learning from Alearner's perspective," *European Journal of Open, Distance and E-Learning*. http://www.eurodl.org/materials/contrib/2004/online_master_cops.html.
- [20] Texas Education Agency. (2001). *Quality of Service Guidlines for Online Courses*. Houston: : Region IV Educational Service Center.
- [21] Brown, A. R., & Voltz, B. D. (2005). Elements of effective e-learning design. *The International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 6(1).
- [22] Hsu, Cheng-Mei, Yu-Chu Yeh, and Jen Yen. 2009. "Development of design criteria and evaluation scale for web-based learning platforms." *International Journal of Industrial Ergonomics*, 39 (1): 90-95.
- Learning: The Perspective of Academic Staff. *Online Journal of Distance Learning Administration*, (2)5. <http://www.westga.edu/~distance/jmain11.html>
- [4] N. & Pinhey, K. More. .(2006) Guidelines and Standards for the Development Fully Online Learning Objects..(2),. *Interdisciplinary Journal of Knowledge and Learning Objects*, 2, 95-103 <http://www.ijello.org/Volume2/v2p095-104Buzzetto.pdf>
- [9] Apostolakis, Iraklis Varlamis & Ioannis. (2006). "The Present and Future of Standards for E-Learning Technologies." *nterdisciplinary Journal of Knowledge and Learning Objects* 2: 59-76.
- [10] Frydenberg, Jia. (2002). "Quality Standards in E-Learning: A matrix of analysis." *International Review of Research in Oper and Distance Learning* 2 (2). <http://www.irrodl.org/index.php/irrodl/article/viewArticle/109>.

THE LEVEL OF E-LEARNING QUALITY MANAGEMENT IN KING SAUD UNIVERSITY FROM THE POINT OF VIEW OF LEADERS AND FACULTY MEMBERS

MANAL MOHAMAD ABDULAZIZ AL OTHMAN
KING SAUD UNIVERSITY

ABSTRACT_ *The study aimed to determine the level of e-learning Quality management in King saud University from the point of view of faculty members in in Riyadh. The study population consisted of faculty members in the branches whose number was (5084), out of which a random sample of (455) members was answered E- Questionnaire. The descriptive method is used in this study, and a questionnaire was designed to collect data, which included (75) items distributed in 9 areas, and verified as to validity and persistence; and then distributed to the members of the study sample. Then data were analyzed using the Averages of Balanced Means, Standard Deviations. The results revealed that the highest averages were in the field of Physical capabilities of, followed by the field Preparation and planning, then the field of Support and communication in e-learning, followed by employees followed by training for e-learning, followed by Instruction Design, followed by development, followed by assessment and evaluation and the lowest average concerned Economics of e-learning.*

KEYWORD: *Quality standards, E-learning, e-learning Quality management.*