الجمهوريـــة العربيـة الســـورية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المعهد العالـــي لإدارة الأعمـــال

تقويم جودة التعليم الافتراضي

دراسة حالة عملية في الجامعة الافتراضية السورية

مشروع مقدم لاستكمال متطلبات الحصول على درجة
الماجستير في إدارة الأعمال
"الإدارة التنفيذية"

إعداد
حسن عناد احمد

إشراف الدكتور
رعد الصرن

الدفعة العاشرة
٢٠٢١-٢٠٢٢

تعبر الآراء الواردة في هذا التقرير عن وجهة نظر معديه، ولا يتحمل المعهد أية مسؤولية عن هذه الآراء

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

إلى القدوة والمثل الأعلى ... أبي أطال الله في عمرك

أمي الغالية والمربية الأولى والأم الحنون ... أدامك الله سراجاً وبصيرةً

أخي الغالي وأختي الكبرى ... السند ورفقاء الدرب

أصدقائي في الدفعة العاشرة ... لكم المحبة والوفاء والتقدير

وإلى كل من ساهم في إنجاز هذا البحث ... أقدم ثمرة جهدي عرفاناً

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين

"الحمد لله حمداً كثيراً طيباً مباركاً الذي ألهمني هذا البحث وأمدني بالقدرة على إنجازه."

بدايةً أتقدم بالشكر الجزيل لمشرفي الدكتور رعد الصرن الناصح الخبير والمشرف القدير على قيامه بالإشراف والتوجيه والمتابعة لهذا البحث.

أساتذتي في اختصاص إدارة العمليات ولجنة الإشراف الأساتذة المحترمين:

الدكتور: طلال عبود.
الدكتور: راتب البلخي.
الدكتور: طاهر الحسن.

كما أخص بالذكر الدكتور القدير والمعلم المعطاء الأستاذ راضي خازم على ما ترك في نفسي من أثر علمي وشخصي بليغين، أدامك الله.

وأتقدم بجزيل الشكر لجميع أعضاء الهيئة التدريسية والعاملين في المعهد العالي لإدارة الأعمال على الجهود المبذولة لإعطاء أفضل ما لديهم لطلاب المعهد العالي عموماً ولطلاب الدفعة العاشرة خصوصاً.

فقد تركتم أبلغ أثر في نفسي وقدمتم أعظم فائدة في حياتي المهنية والعلمية.

وكما أتوجه بالامتنان الخاص لإدارة وموظفي الجامعة الافتراضية السورية من خلال تعاونهم أثناء فترة الدراسة الميدانية والاستبانة.
لجميع هؤلاء كل الشكر والتقدير والامتنان، والله الموفق لما فيه الخير لوطننا الغالي وأبناءه، وما توفيقي إلا بالله والله من وراء القصد

قائمة المحتويات

الإهداء ..... ب

بسم الله الرحمن الرحيم ..... ب

شكر وتقدير ..... ت

قائمة الأشكال والجداول ٦

ملخص البحث ٧

الفصل الأول: الإطار العام للبحث ٩

1.1. مقدمة عامة ١٠

١.٢. دراسات سابقة ١١

١.٣. ما يُميّز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة ١٤

١.٤. مشكلة البحث ١٤

١.٥. أهمية البحث ١٥

١.٦. أهداف البحث ١٥

١.٧. فرضيات البحث ١٦

١.٨. منهج البحث ١٦

١.٩. نموذج ومتغيرات البحث ١٧

10.1. مصادر البيانات والمعلومات ١٧

١.١١. حدود البحث ١٧

1.2. المبحَث الأول: الاطار الفكري لجودة التعليم الافتراضي ١٩

1.1.2. مقدمة ٢٠

٢.١.٢. فروقات التعليم الافتراضي عن التقليدي ٢٠

٣.١.٢. أهمية وفاعلية ومميزات وفوائد التعليم الافتراضي ٢٣

٤.١.٢. أهداف التعليم الافتراضي ٢٨

٥.١.٢. تحديات ومعوقات وصعوبات التعليم الافتراضي ٣١

2.2. *المبحَث الثاني: معايير الجودة الشاملة في التعليم الافتراضي* ٣٦
٢.٢.١. مقدمة ٣٧
2.2.2. معايير جودة بيئة التعليم الافتراضي ٣٧
٢.٢.٣. أهم المعايير العالمية لجودة التعليم الافتراضي ٤١
٢.٢.٤. تقويم جودة التعليم الافتراضي ٤٤
3.2. *المبحَث الثالث: الجامعة الافتراضية السورية* ٤٥
٢.٣.١. مقدمة ٤٦
٢.٣.٢. الجامعة الافتراضية السورية SVU ٤٦
٢.٣.٣. أهداف الجامعة الافتراضية السورية ٤٧
٢.٣.٤. الرؤية، الرسالة، الهدف ٤٨

الفصل الثالث: الإطار العملي ٥٠

1.3. *مقدمة* ٥١
٣.٢. *الجامعة الافتراضية* ٥١
٣.٣. *الوضع الحالي* ٥١
٣.٤. *عينة البحث* ٥٤
1.4.3. تحليل العوامل الديموغرافية ٥٦
2.4.3. تحليل الاستبيان ٥٧

النتائج والتوصيات ٦٩

1.4. *النتائج* ٧٠
٤.٢. *التوصيات* ٧١

مراجع البحث ٧٢

الملاحق ٧٦

قائمة الأشكال والجداول

الأشكال		
رقم الشكل	العنوان	الصفحة
١	العلاقة بين متغيرات البحث	٢١
الجداول		
رقم الجدول	العنوان	الصفحة
١	التحليل وفقاً للجنس	٦٠
٢	التحليل وفقاً للعمر	٦١
٣	نتائج اسئلة المحور الأول	٦١
٤	نتائج اسئلة المحور الثاني	٦٣
٥	نتائج اسئلة المحور الثالث	٦٥
٦	نتائج تحليل One Sample T-Test	٦٦
٧	نتائج اختبار الانحدار الخطي	٦٧
٨	نتائج اختبار الانحدار الخطي للمحور الأول	٦٨
٩	نتائج اختبار الانحدار الخطي للمحور الثاني	٦٩
١٠	نتائج اختبار الانحدار الخطي للمحور الثالث	٧٠

ملخص البحث

تعتبر جودة التعليم من أهم النقاط التي يتم العمل عليها في أثناء العملية التربوية، وذلك لمعرفة مدى جودة العمل الذي يقدم وما هي العوامل التي تؤثر عليه للتركيز عليها ورفع مستواها لرفع مستوى التعليم، وعندما يتم تقديم التعليم الافتراضي، فإنه من الأولى معرفة النقاط التي تؤثر على جودته ومتابعتها.

إن الهدف من البحث هو تسليط الضوء على المعايير التي تؤثر على جودة التعليم الافتراضي عالمياً، ومدى تطبيق وتأثير هذه المعايير على الجامعة الافتراضية السورية، وقد توصل البحث إلى أنه ووفقاً للدليل العلمي لجودة برامج التعليم عن بعد الصادر عن مجلس ضمان الجودة والاعتماد في اتحاد الجامعات العربية لعام ٢٠٢٠، أنه هناك ثلاثة محاور أساسية متعلقة بالطلاب تؤثر على جودة التعليم الافتراضي وهي، تصميم المادة العلمية وتطويرها، وتوفير البيئة التكنولوجية المناسبة، والخدمات والمساندة الطلابية.

تم تطبيق الدراسة على الجامعة الافتراضية السورية في العام ٢٠٢٢، وقد كان حجم العينة (٧٢) استبانة، وقد خلصت النتيجة إلى أن الابعاد جميعها لها أثر معنوي على جودة التعليم الافتراضي، ولكنَ بعد الخدمات والمساندة الطلابية له أثر أكبر عليها.

تم تقديم العديد من التوصيات أهمها الأهتمام بالخدمات الطلابية المقدمة، وذلك لرفع جودة التعليم الافتراضي وزيادة الاستقطاب لهم، كما تمت التوصية أن يتم متابعة العمل بالدراسة على محاور العاملين في الجامعة الافتراضية والهيئة التعليمية فيها.

Abstract

The quality of education is one of the most important points that are worked on during the educational process, in order to know the extent of the work that is being provided and what are the factors that affect it to focus on and raise its level to raise the level of education. When virtual education is introduced, it is a priority to know and follow up on the points that affect its quality.

The aim of the research is to shed light on the standards that affect the quality of virtual education globally, and the extent of application and impact of these standards on the Syrian Virtual University. The research found that, according to the scientific guide to the quality of distance education programs issued by the Council for Quality Assurance and Accreditation in the Association of Arab Universities for the year 2020. There are a number of three main axes related to students that affect the quality of virtual education, namely the design and development of the scientific material, the provision of the appropriate technological environment, and services and student support.

The study was applied to the Syrian Virtual University in the year 2022, and the sample size was (72) questionnaire, and the result concluded that all dimensions have a significant impact on the quality of virtual education, but after services and student support it has a greater impact on it.

Several recommendations were made, the most important of which is the interest in the student services provided, in order to raise the quality of virtual education and increase their polarization. It was also recommended that the work should be pursued by studying the axes of workers in the virtual university and its teaching staff.

الفصل الأول: الإطار العام للبحث

١.١. مقدمة عامة.

٢.١. دراسات سابقة.

٣.١. ما يُميّز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.

٤.١. مشكلة البحث.

٥.١. أهمية البحث.

٦.١. أهداف البحث.

٧.١. منهج البحث.

٨.١. مصادر البيانات والمعلومات.

٩.١. حدود البحث.

١.١. مقدمة عامة:

نرى هذه الأيام التطورات التكنولوجية المتلاحقة التي تأخذ جل المجالات الاقتصادية والعلمية والتعليمية للمستقبل الرقمي القريب خلال الألفية الثالثة المقبلة.

مما دفع الشركات العالمية والتكنولوجية بالاعتماد كثيراً على العمل عن بعد لتخفيض أعداد الأيدي العاملة وتقليل التكاليف وزيادة القدرة على المنافسة، وخاصةً بعد ظهور الأمراض السارية التي تستدعي الإغلاق في أوقات مفاجئة وطويلة، وهذا ما حتم الاهتمام بإحدى هذه المجالات المتوائمة مع التطور التكنولوجي والمناسبة للأوضاع الاجتماعية والاقتصادية والصحية، ألا وهو التعليم الافتراضي والتعلم عن بعد كوسيلة حالية ومستقبلية هامة ومتوافقة مع الأوضاع المحلية والعالمية كافة.

إضافةً لأن التعليم الافتراضي أصبح موجوداً في غالبية الجامعات العالمية التقليدية كجزء من نظام التعليم بشكل مفرد أو مدمج، وبات يفرض نفسه كواقع لا مفر منه بل أنه يثبت يوماً بعد يوم أهمية هذا النمط من التعليم وملائمته للعديد من طالبي العلم ومحبي المعرفة بأي مكان وزمان.

ومن هنا وجدت ضرورة القيام بالبحث حوله ودراسته في الجامعة الافتراضية السورية لكونها من أوائل الجامعات الافتراضية حول العالم، ولما له من آثار اقتصادية واجتماعية وعلمية هامة على الحالة السورية عموماً والتعليم الافتراضي خصوصاً.

كما أن المنتدى الاقتصادي العالمي تطرق في عام ٢٠٢٠ لأكثر عشرة مجالات التكنولوجيا نقاشاً وخلص إلى أنه: "بالنظر إلى التغيرات التي طالت أكثر المواضيع نقاشاً فيما يخص قطاعات التكنولوجيا والاتصالات ما بين نهاية ٢٠١٩، ونيسان ٢٠٢٠، نلاحظ خروج بعض المواضيع من قائمة أعلى عشر شركات مثل الأمن السيبراني، ودخول مواضيع جديدة مثل التعلم عن بعد".

(Robnett, Stephen, Sexton, Trey, 2020)

٢.١. دراسات سابقة:

الدراسة الأولى: دراسة عزيزي، شيلي(٢٠١٥) بعنوان:

"دور التعلم الالكتروني في تحسين جودة التعليم العالي في المؤسسات الجامعية"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أهم الصعوبات التي تواجه تطبيق منظومة التعليم الالكتروني في جامعة شقراء في السعودية المتعلقة بالجوانب الإدارية والمادية، وأعضاء هيئة التدريس، والطلاب، وذلك من وجهة نظر المختصين في الحاسب الآلي والتعليم الالكتروني في جامعة شقراء، والبالغ عددهم (١٢٩) عضواً، ولتحقيق هذا الهدف استخدم الباحث المنهج الوصفي، واستخدم أيضاً الاستبانة كأداة للدراسة، وقد أظهرت نتائج الدراسة بأن المتوسط العام لجميع محاور الدراسة للصعوبات التي تواجه تطبيق منظومة التعليم الالكتروني بجامعة شقراء والمتعلقة بالجوانب الإدارية والمادية، وأعضاء هيئة التدريس، والطلاب كانت بدرجة كبيرة، حيث كانت أهم الصعوبات من وجهة نظر مجتمع الدراسة هي النقص في خدمات الصيانة للأجهزة بصورة دورية، وعدم التعاون بين الجامعات في تبادل الخبرات في مجال التعليم الالكتروني، والحاجة للتدريب المستمر لأعضاء هيئة التدريس على أساليب توظيف المصادر التكنولوجية الحديثة، وعدم امتلاك الطلاب المهارات الكافية لاستخدام التعليم الالكتروني.

الدراسة الثانية: مقال بوزيد ولمعي (٢٠١٣) بعنوان:

" التعليم الالكتروني كخيار استراتيجي لتحقيق كفاءة المورد البشري في ظل اقتصاد المعرفة"

تهدف هذه المقالة إلى إبراز دور التعلم الالكتروني القائم على الوسائط المتعددة وعبر الانترنت كخيار استراتيجي لتطوير التعليم وتعزيزه ، وتعزيز كفاءة الموارد البشرية، حيث أصبحت المعرفة والكفاءات محركًا للإنتاج والنمو الاقتصادي لتحقيق الأهداف الاقتصادية والتنموية الناتجة عن استخدام تكنولوجيا

المعلومات المتقدمة للغاية المرتبطة بالأداء العالي والتكلفة المنخفضة، خاصةً في عالم اليوم الذي يتزايد فيه دور المعرفة والمعلومات بشكل مطرد كقدرة تنافسية أفضل تفرضها تحديات العولمة ونمو المعرفة الاقتصادية.

الدراسة الثالثة: دراسة الدايل (٢٠١٣) بعنوان:

"واقع استخدام التعلم الالكتروني في كلية المعلمين بجامعة الملك سعود من وجهة نظر الطلاب"
هدفت هذه الدراسة إلى استعراض الإجراءات التي اتبعت في استخدام التعلم الالكتروني بكلية المعلمين بجامعة الملك سعود من وجهة نظر الطلاب، ومن هذه الإجراءات: التعرف على مدى استخدام الطلاب للتعلم الالكتروني وأنماط استخدامه، ومعوقاته، حيث تكونت عينة الدراسة من (١٠٠) طالب، وباستخدام المنهج الوصفي، توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها أن أفراد عينة الدراسة موافقون على وجود أنماط للتعلم الالكتروني مستخدمة في كلية المعلمين بمتوسط قدره (٤,٢٤)، كذلك أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية نحو درجة استخدم طلاب كلية المعلمين لأساليب التعلم الالكتروني تعزى لمتغير التخصص والمستوى الدراسي، كما أظهرت النتائج وجود معوقات لاستخدام التعلم الالكتروني منها: ضعف البنية التحتية للتعلم الالكتروني، وضعف مهارات التعامل مع الحاسب والانترنت، وقلة الوعي بأهمية استخدام التعلم الالكتروني في التعليم.

الدراسة الرابعة: دراسة Hassanzadeh, et al. (2012) بعنوان:

"A model for measuring e-learning systems success in universities"
في عصر الانترنت ، تميل الجامعات ومؤسسات التعليم العالي بشكل متزايد إلى توفير التعليم الالكتروني من أجل التخطيط المناسب والاستمتاع أكثر بفوائد هذا النهج التعليمي، ومن الضروري وجود نموذج لقياس نجاح أنظمة التعلم الالكتروني، لذلك تم في هذه الدراسة محاولة إجراء مسح

وتقديم نموذج لقياس نجاح أنظمة التعلم الالكتروني في الجامعات، ولهذا الغرض تم تصميم نموذج مفاهيمي بناءً على آراء ٣٣ خبيراً ومقترحاتهم، وتم الانتهاء من مؤشرات البحث، ذلك لفحص العلاقات بين المكونات ووضع اللمسات الأخيرة على النموذج المقترح، وتم إجراء دراسة حالة في ٥ جامعات: جامعة أمير كبير، جامعة طهران، جامعة شهيد بهشتي، جامعة إيران للعلوم والتكنولوجيا وجامعة خاج ناصر طوسي للتكنولوجيا، وأخيرًا ومن خلال تحليل الاستبيانات التي أكملها ٣٦٩ معلمًا وطالبًا وخريجًا من مستخدمي أنظمة التعلم الالكتروني، تم الوصول إلى النموذج النهائي (MELSS Model1) ليتم اعتماده في الدراسات اللاحقة.

الدراسة الخامسة: دراسة العقلا (٢٠١٠) بعنوان:

" متطلبات تطبيق بيئة التعلم الالكتروني في الجامعات السعودية"

تهدف هذه الدراسة إلى التوصل إلى المتطلبات اللازمة لتطبيق بيئات التعلم الالكتروني بالجامعات السعودية والإفادة بها في مجالات التعليم والتدريب، حيث أنها طرحت مجموعة من التساؤلات أهمها ما هي المتطلبات المادية والبشرية االلازمة لتطبيق بيئات التعلم الالكتروني بالجامعات السعودية، بالإضافة إلى تحديد المتطلبات التقنية والعناصر اللازمة لتطبيق بيئات التعلم الالكتروني وذلك من خلال استخلاص التجارب التي تمت في هذا المجال، ليتمكن القياديون التربويون من مراعاتها أثناء تطبيقهم للتعليم الالكتروني في منظماتهم.

١.٣. ما يُميّز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

إن هذا البحث ليس الأول من نوعه في مجال التعليم الافتراضي أو الالكتروني أو التعلم عن بعد، ولكنه يحاول أن يكون الأكثر إجمالاً للنقاط الأساسية التي دارت حولها الدراسات الأخرى والسابقة، ولكن تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بجانبين مهمين وهما:

١- تتعرض الدراسة الحالية إلى بحث جدوى التعليم في جامعة حكومية وليس جامعة خاصة كما كانت أغلب الدراسات التي طرحت سابقاً في هذا المجال.

٢- تعتبر هي من الدراسات الأولى التي تتعرض للجامعات أو المعاهد السورية وتناقش مدى جودة التعليم فيها.

١.٤. مشكلة البحث:

أتت مشكلة الدراسة تعقيباً على الدراسات السابقة وتكملة لها، بحيث تستطيع هذه الدراسة جمع أهم المشكلات والتحديات والمعوقات الحاصلة بهذا النمط من التعليم والتي تقف بوجه تحقيق أهدافه وتجعله بمرتبة وتفضيل أقل مع نظيره التقليدي، والوقوف على هذه المشكلات واستكشاف إمكانية علاجها، وبيان أهم معايير الجودة العالمية الواجب تطبيقها، والبحث حول مدى تطابقها مع المعايير الموجودة في الحالة المدروسة.

وعليه فإنه يمكن تلخيص مشكلة البحث في السؤال التالي:

ما هو مدى مطابقة المعايير المعمول بها بالجامعة الافتراضية السورية لمعايير جودة التعليم الافتراضي العالمية؟

وللحصول على إجابة لهذا السؤال ينبغي الإجابة على الأسئلة الفرعية التالية:

١. ماهي أهم معايير الجودة العلمية والعالمية في مجال التعليم الافتراضي؟

٢. ماهي المعايير غير المعمول بها في الجامعة الافتراضية السورية؟

٣. ماهي المعايير المعمول بها والمطبقة في الجامعة الافتراضية السورية؟

٤. ما مدى مطابقة المعايير المعمول بها في الجامعة الافتراضية السورية للمعايير العالمية؟

للإجابة على هذه التساؤلات الفرعية قد نحتاج لمعرفة دقيقة لما هي أهم المعايير التي تؤثر على جودة التعليم الافتراضي عالمياً، وماهو وضع الجامعة الافتراضية السورية على خارطة التعلم الافتراضي ومدى ملائمة التعليم الافتراضي لجودة معايير التعليم العالمية.

١.٥. أهمية البحث:

الأهمية العلمية: تأتي أهمية البحث العلمية من خلال الحصول على دراسة تقَيم وضع التعليم الافتراضي في سورية بشكل عام وفي الجامعة الافتراضية السورية بشكل خاص.

الأهمية العَملية: تكمن أهمية البحث التطبيقية في مساعدة الإدارات العليا على تحديد نقاط الخلل الي يعاني منه التعليم الافتراضي وجودته، والعمل على حل مشاكله ورفع مستواه العلمي والعملي.

١.٦. أهداف البحث:

يمكن تلخيص أهداف هذا البحث بما يلي:

- تحديد النقاط الأساسية المساعدة على تقويم جودة التعليم الافتراضي.
- بيان الأدوات الممكن استخدامها في هذا النمط من التعليم لجعله ملائماً للمستقبل الرقمي، ومقارباً للتعليم التقليدي.
- تقويم جودة التعليم الافتراضي بالجامعة الافتراضية السورية.

٧.١. فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر لمكونات الجودة الأساسية على جودة التعليم الافتراضي، ويمكننا صياغة الفرضيات الفرعية عبر تقسيم الفرضية الرئيسية السابقة الى عدة فرضيات:

الفرضية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتصميم المادة العلمية وتطويرها على جودة التعليم الافتراضي.

الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتوفير البنية التكنولوجية المناسبة على جودة التعليم الافتراضي.

الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتوفر الخدمات والمساندة الطلابية على جودة التعليم الافتراضي.

٨.١. منهج البحث:

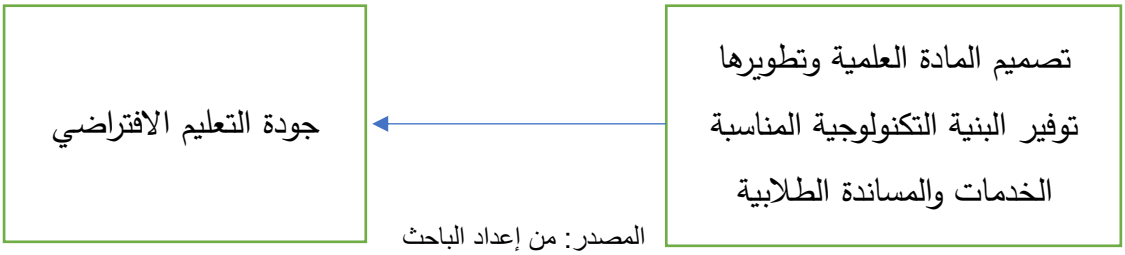
تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي (دراسة حالة)، والمتضمن جمع المعلومات والبيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة لتطبيق برنامج أمن معلومات في المنظمة.

وقُسِمَ البحث إلى جزأين: نظري وعملي، ففي الجزء النظري تم عرض بعض من أهم الدراسات التي تم تقديمها في هذا المجال، وتم تقسيمه إلى ثلاثة مَبَاحث: (١) الإطار الفكري لجودة التعليم الافتراضي (٢) معايير الجودة الشاملة في التعليم الافتراضي (٣) الجامعة الافتراضية السورية، أما بالنسبة للجزء العملي فتم عرض للدراسة التي تم العمل عليها، وأخيراً وضعت النتائج والتوصيات الناتجة عن هذا البحث.

٩.١. نموذج ومتغيرات البحث:

يقوم البحث على إطار نظري يشير إلى طبيعة الهدف من البحث الحالي، ودراسة العلاقة التأثيرية بين مكونات الجودة الأساسية في التعليم الافتراضي عن طريق دراسة مكونات الجودة الأساسية، وبين جودة التعليم الافتراضي كمتغير تابع، وذلك في الجامعة الافتراضية السورية، كما هو موضح في الشكل (١):

الشكل (١) العلاقة بين متغيرات البحث



المصدر: من إعداد الباحث

١٠.١. مصادر البيانات والمعلومات:

تم الاعتماد على مصادر متَعددة ومتنوعة أثناء إنجاز هذه الدراسة وهي:

- الكتب والدوريّات والمقالات والتقارير ذات الصلة باللغات العربية والأجنبية.
- المواقع الالكترونية ذات المحتوى المتعلق بموضوع الدراسة على الانترنت.
- مقابلات مع المعنيين في المُنظمة.

١١.١. حدود البحث:

حدود مكانية: الجامعة الافتراضية السورية مع تحليل العوامل المادية (المحتوى التعليمي– التكنلوجيا)، والعوامل البشرية (معلم– متعلم)، والمعلمين والمتعلمين والإداريين في الحالة المدروسة.

حدود زمانية: سيتم اعتماد الفترة الزمنية المحددة بالعام الدراسي العام ٢٠٢٢.

الفصل الثاني: الإطار النظري للبحث

١.٢. المبحَث الأول: الإطار الفكري لجودة التعليم الافتراضي.

٢.٢. المبحَث الثاني: معايير الجودة الشاملة في التعليم الافتراضي.

٣.٢. المبحَث الثالث: الجامعة الافتراضية السورية.

١.٢. المبحَث الأول: الإطار الفكري لجودة التعليم الافتراضي

١.١.٢. مقدمة.

١.١.٢. فروقات التعليم الافتراضي عن التقليدي.

١.١.٣. أهمية وفاعلية ومميزات وفوائد التعليم الافتراضي.

٤.١.٢. اهداف التعليم الافتراضي.

٥.١.٢. تحديات ومعوقات وصعوبات التعليم الافتراضي.

١.١.٢. مقدمة:

يتسم العصر الحالي بالتقدم الهائل سواءً على الجانب التقني أو العلمي، وهذا ما ساهم في إحداث كثير من التغيرات في شتى ميادين الحياة المختلفة اجتماعياً وثقافياً وتقنياً وتربوياً، وفي دخول مجتمعاتنا بعصر التطور التقني استدعى الأمر مواكبة التطور الحاصل من قبل جميع الأفراد في كافة الدول المتقدمة والمتطورة، وكان من أهم هذه المجالات التطورات التقنية الحاصلة في المجال التربوي واستخدام أحدث التقنيات في العملية التدريسية والتربوية لرفع مستوى المتعلمين والدراسين، مما دفع إلى تطوير التعلم الافتراضي ووقوفه الند للند بوجه التعليم التقليدي، وذلك لإمكانية وصوله إلى كافة الدارسين مع إلغاء الحدود والمسافات في ظل كافة العقبات التي يمر بها العالم في كل مكان.

٢.١.٢. فروقات التعليم الافتراضي عن التقليدي:

يتساءل العديد من التربويين فيما إذا كان التعلم على الشبكة العنكبوتية مساوٍ في فاعليته للتعلم وجهاً لوجه، وقد أجريت مئات الدراسات التي قارنت بين هذين النوعين من التعلم، والنتيجة الأبرز لهذه الدراسات كانت عدم وجود فروق إحصائية دالة بينها، حيث حلل (Anstine& Skidmore, 2005) بدراستهما بعنوان (دراسة عينة صغيرة من الدورات التقليدية وعبر الانترنت مع تعديل اختيار العينة) "٣٥٥" دراسة في مجال التعليم عن بعد بين عامي ١٩٩٨-١٩٢٨ وخلص إلى عبارته المشهورة التي أصبحت عنوانا لكتابة "ظاهرة عدم وجود اختلافات دالة إحصائيا"، كذلك بينت دراسات أخرى عديدة هذه النتيجة، ولكن ظاهرة عدم وجود فروق دالة إحصائيا تدعم فكرة أن التعلم عن بعد بأي صيغة أو وسيط تقني يمكن أن يكون مساوياً للتعلم التقليدي في الفاعلية. (Ramage, 2003, p1).

كما تشير أدبيات أخرى حسب (Anstine& Skidmore, 2005) إلى أن: "قليلاً من الأبحاث بينت نتائجها أن أداء المتعلمين في بيئات التعلم الافتراضية كان مشابهاً لأداء المتعلمين في بيئات التعلم التقليدية، ويبدو أن ما يتوافر من دليل حول فاعلية التعلم الافتراضي هو عموماً غير كاف". (Gerald, 2000, p3).

وفي هذا المجال يمكن إدراج ما أضافه (الفياض،٢٠٠٩، ص٦) في دراسته بعنوان "التعليم الالكتروني والتعليم دراسة تحليلية مقارنة" بما يلي:

- يعتبر التعليم الالكتروني الاستغلال الأمثل للموارد البشرية والمادية، فإنه يحل مشكلة التخصصات النادرة حيث أصبح من السهل على المتعلم التواصل مع أي تخصص علمي في أي موقع من العالم مباشرة وخلال لحظات معدودة.
- تحويل الفلسفة التعليمية التقليدية المعتمدة على المجموعة أي التعليم المعتمد على الفرد، وذلك من خلال الوقت والمنهج وتمارينه، والاعتماد على مستوى مهارات الطالب وليس على معدل المجموعة.
- الطالب المتميز يستطيع التقدم دون انتظار الطلاب الأقل مستوى.
- الطالب الأقل مستوى لديه الوقت لرفع مستواه.

وحسب دراسة (Meyer, 2003) بعنوان "الجودة في التعليم عن بعد" أنه بينت دراسات أخرى أجنبية أن: "التعلم الافتراضي يمكن أن يكون بمستوى فاعلية الدراسة التقليدية، إن ربط ذلك بتوافر شروط مهمة تتعلق بطرق التدريس والتقنيات المناسبة لمهام التعلم وخصائص المتعلمين، ويضيف آخرون عوامل أو شروط أخرى لتحقيق فاعلية التعلم الجامعي الافتراضي، مؤكدين أن هذا النوع من التعلم يمكن أن يحقق نجاحاً كبيراً، ولكنه يعتمد على توظيف مبادئ علم التدريس وتوافر دعم واستثمار إداري وتسويق قوي، وعندما توظف أساليبِ التعلم البنائية المعتمدة على المشروع وحل المشكلة والتفاعل النشط".

كما تعرض دراسة جمعة ابراهيم أثر التعلم الالكتروني على تحصيل طلبة دبلوم التأهيل التربوي في مقرر طرائق تدريس علم الأحياء مقارنة بالطريقة التقليدية، وفاعلية التعلم الالكتروني حسب متغيري الطريقة والجنس، حيث طبقت الدراسة على مجموعة تجريبية مكونة من ٢٦ طالباً وطالبة من طلبة دبلوم التأهيل التربوي في الجامعة الافتراضية السورية الذين تعلموا من خلال التعلم الالكتروني، ومجموعة ضابطة مكونة من ٢٦ طالباً وطالبة من طلبة دبلوم التأهيل التربوي في كلية التربية بجامعة دمشق، تعلموا من خلال الصفوف التقليدية باستخدام الطرائق التقليدية، وكانت نتائج الدراسة قد أكدت على أن حجم أثر التعلم الالكتروني على تحصيل الذكور والإناث كان فعالاً، مع وجود فرق ذي دلالة إحصائية بين تحصيل طلبة المجموعة التجريبية وتحصيل طلبة المجموعة الضابطة لصالح المجموعة التجريبية التي استخدمت التعلم الالكتروني. (جمعة ابراهيم، ٢٠١٠)

كذلك بينت دراسة تايلور (Taylor, 2003, p25) بعنوان: (الجامعة الافتراضية: نماذج ورسائل، دروس من دراسات الحالة) أن: "أداء طلاب التعلم الافتراضي بجامعة جنوب كوينزلاند الافتراضية مساو لأداء الطلاب في أشكال أخرى من التعلم، ولخص (Feldman, Schlageter, 2005) تجربة خمس سنوات لجامعة هاجن (Hagen) الافتراضية بألمانيا، بأنها نجاح حقيقي ازداد فيه عدد المتعلمين إلى (10.000) طالب وطالبة".

بالإضافة لما أورده (محمد القللي، ٢٠١٥، المعوقات النفسية للالتحاق بالجامعة الافتراضية وأساليب المواجهة وعوامل نجاح رؤية مستقبلية لتطوير التعليم الجامعي في العالم العربي) لعديد من التحديات التي تواجه نظم التعليم التقليدية الحالية:

- عدم القدرة على استيعاب أعداد الطلاب المتزايدة الذين ينهون المرحلة الثانوية وغيرهم ممن يرغبون في الحصول على الشهادة الجامعية.
- التكدس الطلابي بشكل يفوق ما هو موجود لمعظم دول العالم المتقدم مما يكون أثره سلبي على مستوى الأداء التعليمي.
- محدودية فرص التعليم المتوافرة حالياً ومستقبلاً، والانقطاعات الكبيرة من المجتمع في المناطق الريفية والنائية والناتجة عن التوزيع الجغرافى غير المتوازن .
- تقص الموارد المالية اللازمة لتقديم تعليم جامعي جيد، خاصةً في ظل ارتفاع تكلفة هذا النوع من التعليم.
- التغيرات السريعة التي تحدث في طبيعة المهن في سوق العمل نتيجة الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة، وما يتطلبه هذا من إعادة تأهيل الكوادر العاملة.
- اعتماد التعليم على القشور والملخصات من خلال الكتاب الجامعي، وفقر المكتبات الجامعية إلى الكتب والدوريات الحديثة.

ومن خلال ما سبق يمكن تحديد بعض الفروقات في التعلم الافتراضي عن التقليدي كما يلي:

- اشتراك المتعلمين وتعاونهم في اختيار نظام العمل وقواعده، بينما بالطرق التقليدية يتم فرض نظام العمل أو بنسبة إشراك محدودة.
- اشراك المتعلمين في تحديد أهدافهم التعليمية، بينما يقتصر الأمر بالتعلم التقليدي على النصح والتوجيه من المدرس أو المشرف الاجتماعي أو تقتصر على الاستماع.

- السماح للمتعلمين بطرح الأسئلة للمعلم أو لبعضهم البعض وفي جميع الاتجاهات، مع اتباع طرق التدريس المتمركزة حول المتعلم ومراعاة حرية الاختيار واشراك المتعلمين في تقويم أنفسهم وزملائهم، إضافةً للسماح للمتعلم بالإدارة الذاتية وإشاعة جو من الطمأنينة والمرح أثناء التعلم وكثرة مصادر التعلم وتنوعها، بينما في الشكل التقليدي تكون باتجاه واحد من المعلم إلى المتعلم أو يصدر المعلم التعليمات بنفسه، وتمركز التدريس حول المعلم.
- السماح لكل متعلم أن يتعلم حسب سرعته، ومساعدة المتعلم في فهم ذاته واكتشاف نواحي القوة والضعف، وفهم وحل المشكلات والتعلم على النظم التكنولوجية الحديثة، وتوسيع الفكر والأفق التعليمي، بينما بالشكل التقليدي تقتصر على تذكر المواقف والمعلومات والتواصل الحيوي والجسدي المباشر، ويقارن المتعلم بغيره وإصدار أحكام الفشل والنجاح.

٣.١.٢. أهمية وفاعلية ومميزات وفوائد التعليم الافتراضي:

أهمية وفاعلية التعلم الافتراضي:

يعتبر التعلم الرقمي من أهم الأساليب الحيوية المعتمدة في عملية التعلم بشكل عام في ظل الانفجار المعرفي والتطور التكنولوجي الحاصل في مختلف المجتمعات والأمم، وبالإضافة إلى هذا نجد أن التعلم الرقمي يعمل على ارتفاع معدلات القبول في التعلم بشكل عام والإقدام على طلبه من أجل تدريب تعليم العمال وتأهيلهم وتحسين أدائهم في البيئة المهنية.

ويعد استخدام التعليم الالكتروني واستراتيجياته المختلفة أحد أهم الممارسات التعليمية التي تنمو بشكل متسارع، حيث تسعى في الوقت الحالي الكثير من المؤسسات التعليمية لتوظيف التعليم الالكتروني واستراتيجياته لتحقيق الأهداف المرجو منها، وقد تزايدت أهمية استراتيجيات التعلم الالكتروني في العصر الحالي، ذلك نظراً لما تتمتع به من إمكانيات عديدة ومميزات متنوعة منها، سهولة التعلم وتنظيمه، وتوظيف مصادر الكترونية متنوعة، والمرونة في عرض المحتوى والأنشطة التعليمية والإجراءات ومصادر التعلم، والتقويم والتغذية الراجعة، ومراعاة الفروق الفردية بين المتعلمين، وتقليل التكلفة والوقت في تصميم المواد التعليمية. (داليا شوقي، ٢٠١٧)

هذا بالإضافة إلى أنه نتيجة لأهمية التعليم الالكتروني وانتشار تطبيقاته في العملية التعليمية ازداد الاهتمام في تحسين جودته وضمان نوعيته، وأصبحت قضية الجودة وضمانها والتأكيد عليها في

التعليم الالكتروني تحدياً إضافياً وجديداً أمام منظومة التعليم الالكتروني. (محمد عفيفي وآخرون، ٢٠١٦)

كما تؤكد الدراسات أن التعلم عبر الشبكة الالكترونية يوفر أفضل الطرائق والوسائل والتقنيات لإيجاد بيئة تعليمية تفاعلية تجذب اهتمام المتعلم، وتحثه على تبادل الآراء والخبرات، حيث يوفر التعليم الالكتروني بيئة تفاعلية بين المعلم والمتعلم، من خلال الوسائط والتقنيات التي يقوم عليها، ويعتمد التعليم الالكتروني على مجهود المتعلم في تعليم نفسه (التعلم الذاتي)، ويمكن أن يتعلم مع زملائه في مجموعات صغيرة (التعلم التعاوني)، وداخل الصف في مجموعات كبيرة.

بالإضافة لذلك فإن التوجهات التربوية الحديثة تجد أن التعليم الالكتروني له القدرة على إيصال المعلومات بصورة مسلسلة ومنظمة وبطريقة فعالة للطالب، وعلى هذا فإن أغلب المؤسسات التعليمية بدأت في إعادة النظر في مناهجها والعمل على إعادة تخطيطها وبنائها وفق أساليب جديدة تكون البرمجيات التعليمية أحد الأساليب والوسائل والمواد التعليمية التي يستعان بها في تحقيق أهداف تدريسية محددة.

وحسب (فالتة، فضيلة، ٢٠١٨) فإن هذا النوع من التعليم (الرقمي) يرفع من فعالية التعليم بشكل كبير من جهة، ويقلص تكلفة التدريب خاصةً في جانبها الزمني من جهة أخرى، بالإضافة لذلك أكد العديد من الباحثين على أن برامج التعليم الالكتروني لها العديد من المميزات الفعالة، من أهمها:

- أنه يزيد الفاعلية في دور الطالب أثناء عملية التعلم ويجعله ذو دور أساسي في هذه العملية وليس ثانوياً.
- يعمل على تنمية مهارات التعلم الذاتي والتعلم المستمر والبحث عن المعرفة للطلاب.
- يوفر فرصة التواصل المستمر بين الطالب والمنهج طوال الوقت.
- كما يوفر كثير من أوقات الطلاب التي تستهلك في الانتقال من البيت إلى قاعة الدراسة أو بين القاعات، مما يجعل التعليم أكثر جاذبية وإثارة للطالب، ويعمل على إتاحة إيصال المعرفة من خلال وسائط مختلفة مرئية أو مسموعة أو مقروءة، كما يمكن من خلاله تعليم أعداداً أكبر من الطلاب.
- يناسب هذا النوع من التعليم الكبار غير المتفرغين الذين ارتبطوا بوظائف وأعمال لا تمكنهم من الحضور المباشر لصفوف الدراسة.

وحسب دراسة (Barron, 2003) بعنوان (التعلم عند الطلب: جودة وفعالية التعلم الالكتروني): "تمثل فاعلية التعلم مجالاً مهماً يتم تقريره من خلال مقاييس مختلفة أهمها التحصيل الدراسي، إضافةً إلى اتجاهات المتعلمين نحو خبرات التعلم الافتراضي، ومدى رضاهم عنها".

مميزات وفوائد التعليم الافتراضي:

يمكن تلخيص مميزات التعليم الافتراضي بالآتي:

- الإتاحة Accessibility: أي أن المتعلم يستطيع الالتحاق بالجامعة الافتراضية من أي مكان في العالم، دون قيود روتين الجامعة التقليدية.
- المرونة Flexibility: فالمتعلم يحدد متى وأين يتفاعل مع بيئة التعلم، وإمكانية أن يقوم المتعلم بمراجعة دروسه في فترات تختلف وفقا لظروفه ووقته، وبالتالي إمكانية الوصول إلى المقرر بأي وقت وأي مكان يتواجد فيه المتعلم.
- المعايشة Presence والاستغراق Immersion.
- التفاعل Interaction: إن استخدام الانترنت في التعلم والتدريس يوفر البيئة المثلى للتعلم، من حيث توفير التفاعل المطلوب للتواصل عن طريق برامج الدردشة بالبريد الالكتروني وغيرها.
- التكلفة الأقل من العديد في أوجه الإنفاق من التعليم التقليدي، متمثلاً ذلك في خفض التكاليف غير المباشرة، مثل عدم وجود تكاليف المدينة الجامعية لسكن الطلاب.
- الاستيعاب: فلا حدود لاستيعاب الجامعة الافتراضية، حيث لا تستوعب آلاف بل ملايين الطلاب.
- التعامل مع الحواس المتعددة: إن المعايشة والاستغراق والتفاعل تعد نتيجة حتمية، لكون هذا النوع من التعليم يخاطب حواس المتعلم كافة، وهذا ما يفتقده التعليم التقليدي. (أسامة العربي، ٢٠١١)

كما يمكن إضافة مجموعة أخرى من خصائص للتعليم الافتراضي:

- الملائمة: يتيح هذا النوع من التعليم مناخاً ملائماً لكل من المعلم والمتعلم، ويمكن للمعلم أن يركز على الأفكار الهامة أثناء إعداده للمحاضرة أو الدرس، كذلك يتيح للطلاب الذين يعانون من صعوبة التركيز تنظيماً ملائماً للمعلومات حيث تكون مرتبة ومنسقة بشكل يسهل استيعابه وإدراكه.

- المساواة: حيث أن أدوات الاتصال تتيح لكل متعلم فرصة الإدلاء برأيه في أي وقت ودون أدنى حرج، ويمكنه إرسال صوته وآرائه إلى كافة المشاركين من خلال البريد الالكتروني وقاعات النقاش وغرف الحوار، مما يجعل الطلاب على نفس قدر المساواة في التعبير عن آرائهم بحرية.
- الفاعلية: هناك فاعلية كبيرة للتعليم الالكتروني حيث تقاس الفاعلية بالنواتج التعليمية عبر المواقع التعليمية، وقد أثبتت عديد من الدراسات فاعلية تقدم مقررات تعليمية كاملة الكترونياً عبر الشبكات.
- الترابط: هناك وسائل اتصال متزامنة فورية مثل لوحات النقاش وغرف الدردشة، لتتيح مجالاً لتبادل وجهات النظر والمناقشات بين الأفراد المشاركين في المقررات التعليمية، ومن هنا يزداد الترابط والعمل التعاوني بينهم بهدف التعليم والتعلم.
- التنوع: يعتبر التنوع في أدوات الاتصال ميزة كبرى تقابل التنوع في ميول واتجاهات واستعدادات المتعلمين المشاركين، وبالتالي يجد كل منهم الوسيلة المناسبة له في الاتصال بالآخرين من زملاءه المتعلمين، سواءً عن طريق النص المكتوب، أو الصوت أو الصورة أو الرسائل الالكترونية.
- التحرر من القيود المكانية والزمانية: فأصبح التعليم الافتراضي فرصة لتخطي الحواجز المكانية والزمانية، والوصل إلى المعلومة مهما كان موقعها، والاتصال بالآخرين مهما كان مكان تواجدهم سواءً بشكل متزامن أو غير متزامن.
- سهولة الوصول إلى المعلم: فيمكن الوصول له في أي وقت، فيمكن للمتعلم إرسال استفساراته بواسطة أدوات التفاعل والاتصال، وهذا ما يتلاءم مع من تتعارض أوقات عملهم مع الجدول الزمني للمعلم، أو وجود استفسارات في أي وقت لا تحتمل التأخير.
- تنوع الحواس المستخدمة: حيث تقابل أساليب التعلم التي يفضلها كل متعلم، فيمكن التعلم عن طريق الصورة الثابتة أو الرسوم المتحركة أو الفيديو أو النصوص أو الصوت، فيختار المتعلم ما يناسبه من أساليب التعلم.
- سهولة وتعدد طرق التقييم: فهناك أدوات للتقييم الفوري، وهي متنوعة لتصنيف وقياس مدى اكتساب المعلومات بصورة سريعة وسهلة لتقييم مدى تطور المتعلمين وتحقيقهم لأهداف المحاضرة أو الدرس أو المقرر بأكمله. (زين الدين، ٢٠٠٥)

وأضافت الدراسات إلى أنه يمكن العمل على مشاريع تعاونية بين الجامعات المختلفة، كي يطور المتعلمون معرفتهم بمواضيع تهمهم من خلال الاتصال بزملاء وخبراء لهم الاهتمامات نفسها، كما

تقع عليهم مسؤولية البحث عن المعلومات وصياغتها، مما ينمي لديهم مهارات التفكير ومهارات الكتابة، حيث تزود الشبكة الطلبة والأساتذة على حد سواء بالنصوص المكتوبة في شتى المواضيع ومختلف المستويات. (بني ياسين، ملحم، ٢٠١١)

وحسبما ذكر (فالتة، فضيلة، ٢٠١٨) أنه حسب الاتحاد الأمريكي للتعليم عن بعد نجد من خصائص التعليم الرقمي ما يلي:

- تدعيم عملية تكوين الفرد وتوفير الاتصال والتفاعل المتبادل.
- الانتقال من نموذج نقل المعرفة إلى نموذج التعليم الموجه.
- تشجيع المشاركة الديناميكية والحيوية للمتعلم.
- الاعتماد على المهارات وبالخصوص في شقها التفكيري العالي.
- توفير مستويات متعددة من التفاعل وتشجيع التعليم النشط.
- التركيز في عملية التعليم على مناقشة ودراسة مشكلات من الواقع.

كما يتسم التعليم الالكتروني بعدة سمات مختلفة وفقا لما توفره كل وسيلة من الوسائل التكنولوجية المستخدمة، ويمكن توضيح أهم سمات التعليم الالكتروني فيما يلي: (العيدي وبوفاتح،٢٠١٨)

- تعليم عدد كبير من الطلاب دون قيود الزمان والمكان.
- تعليم أعداد كبيرة في وقت قصير.
- التقييم الفوري والسريع والتعرّف على النتائج وتصحيح الأخطاء.
- تشجيع التعلم الذاتي.
- تعدد مصادر المعرفة، والتعامل مع آلاف المواقع.
- سهولة وسرعة تحديث المحتوى المعلوماتي الالكتروني.
- توفير النفقات المالية.

ويتميز التعليم الالكتروني بالمرونة في المكان والزمان، حيث يستطيع المتعلم أن يحصل عليه من أي مكان في العالم، وفي أي وقت يشاء وعلى مدار ٢٤ ساعة في اليوم وطول أيام الأسبوع، بالإضافة لسهولة تحديث البرامج التعليمية والمواقع الإلكترونية عن طريق الشبكة العالمية للمعلومات، وإمكانية قياس مخرجات التعلم بالاستعانة بوسائل تقويم مختلفة.

كما أدرج الدليل العلمي لجودة برامج التعلم عن بعد العديد من النقاط التي تتعامل مع جودة التعليم الافتراضي، حيث أن التعلم عن بعد يوفر تعليماً جيداً في جميع مراحل التعليم المدرسي والجامعي والتعليم المستمر، ويوفر وسيلة عملية للتعليم في المناطق النائية التي لا تمتلك الأساسيات الرئيسة للتعلم داخل الغرف الصفية وقاعات المحاضرات، كما أنه يساعد على استمرار التعلم أوقات الأزمات سواء الناتجة عن الحروب أو تفشي الجائحات والأوبئة.

وقد واجهت بعض الدول بعض التحديات في تطبيق التعلم عن بعد مع اختلاف حدتها من دولة لأخرى حسب إمكانياتها التقنية والمعلوماتية، مثل ضعف تأهيل المدرسين وضعف المنظومة التعليمية التكنولوجية وخدمات الإنترنت والصيانة اللازمة لها، وخاصةً استخدام تقنيات الحاسوب الحديثة والتي تعود لمعوقات مادية وبشرية، وبالرغم من تلك التحديات والمعوقات فقد انتشر التعلم عن بعد بأنماطه المختلفة في كثير من الدول وشاع بين أفراد المجتمع على مختلف فئاته وأصبح الناس يقبلون على هذا النوع من التعلم لدوافع عدة، أهمها:

- ملاءمة ومرونة جدولة أوقات الدراسة ومكانها.
- إمكانية الوصول إلى عدد كبير من أفراد المجتمعات المتباعدين جغرافياً.
- سرعة ومرونة عمليات تطوير البرامج والحصول الفوري على أحدث التعديلات المدخلة عليها.
- قلة التكاليف المادية المترتبة على الطلبة وتوفير الوقت لعدم التنقل للالتحاق بالجامعة.
- جودة وغنى وتنوع المواد التعلمية والتعليمية بجميع أشكالها.
- تحقيق مبدأ الصبغة العالمية في طرح المواد التعليمية وتوكيد جودتها وصولاً إلى المحتوى المفتوح Open Learning Resource.
- الابتعاد عن التلقين وتطوير مهارات التعلم الذاتي عند الطلبة وتعزيز دور المدرس كموجه ومرشد.
- حل مناسب لمشكلة التعليم وقت الأزمات والإغلاق القسري للمؤسسات التعلمية.
- حل مشكلة ندرة المدرسين في بعض التخصصات. (الدليل العلمي، ٢٠٢٠)

٤.١.٢. أهداف التعليم الافتراضي:

إن لاستخدام المؤسسات للتعليم الالكتروني مبتغى وأهداف واضحة، وإلا لما كلفت نفسها عناء ذلك، وهذا من منطلق الفوائد الكثيرة التي يوفرّها هذا التعليم، وفيما يلي تجميع لأهم أهداف التعليم الالكتروني كما يلي:

- الارتقاء بمستويات التعليم والتعلم والإبداع.
- تخفيض تكلفة التعليم.
- خلق بيئة تعليمية تفاعلية من خلال تقنيات الكترونية جديدة والتنوع في مصادر المعلومات والخبرة.
- تعزيز العلاقة بين أولياء الأمور والمؤسسة التعليمية، وبين المؤسسة التعليمية والبيئة الخارجية.
- دعم عملية التفاعل بين الطلاب والمعلمين والمساعدين، ذلك من خلال تبادل الخبرات التربوية والآراء والمناقشات والحوارات الهادفة لتبادل الآراء والاستعانة بقنوات الاتصال المختلفة كالبريد الالكتروني والمحادثة والفصول الافتراضية.
- إكساب المعلمين المهارات التقنية لاستخدام التقنيات التعليمية الحديثة.
- إكساب الطلاب المهارات والكفاءات اللازمة لاستخدام تقنيات الاتصال والمعلومات.
- نمذجة التعليم وتقديمه في صورة معيارية.
- تطوير دور المعلم في العملية التعليمية حتى يتواكب مع التطورات العلمية والتكنولوجية المستمرة والمتلاحقة.
- توسيع دائرة اتصالات الطالب من خلال شبكات الاتصالات العالمية والمحلية، وعدم الاقتصار على المعلم كمصدر للمعرفة، وربط الموقع التعليمي بمواقع تعليمية أخرى.
- خلق شبكات تعليمية لتنظيم وإدارة عمل المؤسسات التعليمية.
- تقديم التعليم الذي يناسب فئات عمرية مختلفة مع مراعاة الفروق الفردية بينهم. (الأحمدي، ٢٠١٥)

وتنوعت أهداف التعليم الالكتروني بما يتوافق مع أهداف المنظومة التربوية بكل عناصرها، وحددها (راضي وشاهين، ٢٠١٠) بتفاعل المتعلم مع باقي عناصر العملية التعليمية لتنمية جوانب شخصيته المختلفة، وخلق بيئة تفاعلية بتقنيات الكترونية عديدة، والتنوع في مصادر المعلومات والخبرة.

وأضاف إليها (الريفي وأبو شعبان،٢٠٠٩) بدعم عملية التفاعل بين الطلبة والمعلمين وتبادل الخبرات التربوية والحوارات الهادفة والتنمية المهنية للمعلمين، عن طريق إكسابهم المهارات التقنية التعليمية الحديثة واكتساب الطلبة للمهارات أو الكفايات اللازمة لاستخدام تقنيات الاتصال والمعلومات، وتوسيع دائرة اتصال الطلبة عبر شبكات الاتصالات العالمية والمحلية، وعدم الاقتصار على المعلم.

ومن خلال ما سبق يمكن تلخيص أهداف التعليم الالكتروني في مجال عمليتي التعليم والتعلم فيما يلي:

- خلق بيئة تعليمية من خلال تقنيات الكترونية جديدة ومتنوعة في مصادر المعلومات والخبرات.
- إكساب المدرسين المهارات التقنية لاستخدام الثقافة التعليمية الحديثة.
- إكساب المتعلمين المهارات والكفايات اللازمة لاستخدام ثقافة الاتصالات والمعلومات.
- نمذجة التعليم وتقديمه في صورة معيارية، إذ أن الدروس تقدم بصورة نموذجية، كما يمكن إعادة الممارسات التعليمية المتميزة، ومن أمثلة ذلك بنوك الأسئلة النموذجية، وخطط الدروس النموذجية، والاستغلال الأمثل لتقنيات الصوت والصورة وما يتصل بها من وسائط متعددة.
- توسيع دائرة اتصالات المتعلمين من خلال شبكات الاتصال العالمية والمحلية، وعدم الاقتصار على التدريس باعتباره المصدر الوحيد للمعرفة.
- دعم عملية التفاعل بين المتعلمين والمدرسين من خلال تبادل الخبرات التعليمية والآراء والمناقشات والحوارات الهادفة، والاستعانة بقنوات الاتصال المختلفة مثل البريد الالكتروني والمحادثة الحية وغرف الصف الافتراضية.
- خلق شبكات تعليمية لتنظيم عمل المؤسسات التعليمية وإدارتها.
- إعداد جيل من الخريجين القادرين على التعامل مع ثقافة ومهارات العصر وما فيها من تطورات هائلة.
- سد النقص الحاصل في الكوادر الأكاديمية في بعض القطاعات التعليمية وذلك من خلال توفير الصفوف الافتراضية.
- العمل على نشر التقنية في المجتمع وإبراز مفهوم التعليم المستمر على نطاق واسع من المجتمع، وإتاحة الفرصة للطالب للتعامل مع العالم المتفتح من خلال الشبكات المعلوماتية.
- تقديم الخدمات المساندة للعملية التعليمية، مثل إدارة الصفوف الدراسية والتسجيل المبكر وتصميم الجداول الدراسية وتوزيعها على المعلمين وأنظمة الاختبارات والتقييم وتوجيه المتعلم من خلال بوابات الانترنت.
- تخريج جيل جديد من المعلمين والمتعلمين قادرين على التكيف مع متطلبات العصر الحديث، وما تفرزه التقنية من اختراعات وابتكارات جديدة تخدم مصلحة العملية التعليمية.
- خلق بيئة تعليمية تفاعلية تنظم عمل وإدارة المؤسسات وتتجاوز حدود المكان والزمان.
- تدعيم العلاقة بين أولياء الأمور والمدرسة وبين المدرسة والمجتمع المحلي.
- تطوير وتغيير دور المعلم في العملية التعليمية وتحسين الجودة النوعية.

وحسب (سالم، ٢٠٠٤) فإن على التعليم الالكتروني تحقيق أهداف عديدة من أهمها:

- خلق بيئة تعليمية تفاعلية من خلال تقنيات الكترونية جديدة.
- تعزيز العلاقة بين أولياء الأمور والمدرسة والبيئة الخارجية .
- دعم عملية التفاعل بين الطلاب والمعلمين والمساعدين، من خلال تبادل الخبرات التربوية والآراء والنقاشات الهادفة لتبادل الآراء.
- إكساب المعلمين المهارات التقنية لاستخدام التقنيات التعليمية الحديثة.
- إكساب الطلاب المهارات اللازمة لاستخدام تقنيات الاتصالات والمعلومات.
- نمذجة التعليم وتقديمه في صورة معيارية.
- إيجاد شبكات تعليمية لتنظيم وإدارة عمل المؤسسات التعليمية.
- تقديم التعليم الذي يناسب فئات عمريه مختلفة مع مراعاة الفروق الفردية بينهم.
- تطوير دور المعلم في العملية التعليمية حتى يتواكب مع التطورات العلمية والتكنولوجية المستمرة والمتلاحقة.
- توسيع دائرة اتصالات الطلاب من خلال شبكات الاتصال العالمية والمحلية وعدم الاقتصار علي المعلم كمصدر وحيد للمعرفة.

٢.١.٥. تحديات ومعوقات وصعوبات التعليم الافتراضي:

تحديات التعليم الافتراضي:

تحدثت عدة دراسات عن الكثير من التحديات التي تقف بوجه التعليم الافتراضي دون تحقيق أهدافه بشكلها الصحيح وتحقيق الجودة المطلوبة، حيث إن قلة الوعي بهذا النوع من التعليم في المجتمع، وبالتالي النظر إليه بسلبية تحُدُّ من استعماله وتحقيق أهدافه والاستفادة من مزاياه، وعدم توفر القناعة الكافية لدى المعلم والمتعلم، والعجز في الإمكانيات المادية والنقص الكبير الذي تعاني منه المؤسسات التعليمية فيما يتعلق بالتقنيات الرئيسة للتعليم الالكتروني.

حيث أنه من أهم هذه التحديات ما ورد في دراسة (سالم، ٢٠٠٤):

- نظرة المجتمع السلبية للتعليم الالكتروني عن بعد والنظر إليه كونه أقل من التعليم النظامي.
- عدم توفر المعرفة الكافية لدى المعلمين للتعامل مع التقنية الحديثة في التدريس أو التدريب.

- الخوف الذي يعتري المعلمين من التقليل من دورهم في العملية التعليمية، وانحصار دورهم على مصممي البرمجيات التعليمية واختصاصي تكنولوجيا التعليم.
- عدم وضوح في الأنظمة والحوافز التي تشجع على فعالية التعليم الالكتروني.
- نقص البرامج التدريبية التي تخدم التخصص وارتفاع أسعارها وندرة المعلمين على استخدام البرمجيات في التخصص.
- قلة الموارد المادية والأجهزة والبرمجيات والموارد البشرية المؤهلة والمواد التعليمية.

كما أنه وبالرغم من التقدم العملي الذي شمل جميع نواحي الحياة في الدول المتقدمة، إلا أن معظم الدول النامية مازالت تستخدم مصطلح الوسائل التعليمية وأحيانا الوسائل السمعية البصرية، ومعنى ذلك أن التقنيات التربوية في الدول النامية لا تستخدم كتسمية أو كتطبيق بمفهومها الحديث في وزارة التعليم العالي، هذا بالإضافة لموقف الأستاذ السلبي من تكنولوجيا التعليم والذي يخاف على وظيفته دون إدراك لدوره الجديد في عصر تكنولوجيا التعليم، وكما أن الصورة الراهنة للامتحانات لا تقيس في أغلب الأحوال إلا مستويات معرفة متواضعة، فالمعلم هنا لا يستخدم من التقنيات إلا ما يساعد على الحفظ والاستظهار.

بالإضافة لذلك نجد صعوبات أخرى مثل عدم وضوح أنظمة التعليم الالكتروني وأساليبه، وقلة توافر الخبراء في إدارة التعليم الالكتروني، وعدم توفر الخصوصية والسرية حيث يتم اختراق المحتوى والامتحانات، وعدم توافر القيادة الفعالة، وعدم توافر التدريب المناسب معها، وعدم توافر المعدات والأدوات اللازمة، والدعم الفني لمثل هذا اللون من التعليم. (كافي، ٢٠٠٩)

كما أن اختلاف البيئات والمجتمعات أظهرت لنا مجموعة من التحديات ذات طابع مختلف، وهذا ما أكدت عليه دراسة (فتح الله، ٢٠٠٩، ص١١٩)، ودراسة (القميزي، ٢٠٠٥، ص٢٢-٢٣)، أهمها:

- ضعف البنية التحتية وما تشمله من أجهزة ومستلزمات في غالبية الدول النامية.
- عدم إلمام المعلمين والمتعلمين بمهارات استخدام التقنيات الحديثة، كالحاسبات الآلية وبرامج المحاكاة والمعامل الافتراضية.
- عدم إلمام القائمين على التعليم من إداريين وغيرهم بمتطلبات هذا التعامل.
- صعوبة تطبيق أدوات ووسائل التقويم.
- التكلفة العالية في تصميم وإنتاج البرمجيات التعليمية.

- كثافة المقررات الدراسية وعدم توافق المنهج مع التطور السريع للتقنيات.
- قلة المتخصصين في إدارة وصيانة أنظمة التعليم الالكتروني.
- عدم وضوح الأنظمة والقوانين الخاصة بالتعليم الالكتروني وطرقه وأساليبه.
- الحاجة المستمرة إلى تدريب المعلمين والمتعلمين نظراً للتطور السريع للتقنية التي يعتمد عليها هذا النوع من التعليم.
- اقتناع المعلمين (أعضاء هيئة التدريس) بأن استخدام الوسائط الالكترونية الحديثة في الجامعات والمدارس تعيق عملية التدريس.

ويتبين مما سبق أن معوقات التعليم الالكتروني متباينة حسب ظروف كل جامعة وإمكاناتها المادية، من حيث المختبرات وتوافر شبكة الانترنت، وكذلك إمكاناتها البشرية المعدة للتعامل مع التعليم الالكتروني والخدمات اللوجستية فيها، وبما يتوافر فيها من طاقة تدريبية، والحوافز المادية والمعنوية، والقدرة على الصيانة لتدارك الأخطاء، وتوجه الجامعة في تبني فلسفة التعليم الالكتروني.

معوقات وصعوبات التعليم الافتراضي:

تم العمل على تجميع كافة المعوقات التي تقع على عاتق التعليم الافتراضي مختلف العوائق وتصنيفها في المحاور الخمس التالية: (فالتة، فضيلة، ٢٠١٨)

المحور الأول عوائق تنظيمية: يتعلق هذا المحور بتلك العوائق المرتبطة بالمؤسسة التعليمية في حدِّ ذاتها، ذلك في تبنيها لفلسفة التعليم الالكتروني فيها كاستراتيجية معتمدة تحقق من خلالها الأهداف التعليمية وما تتطلبها هذه الفلسفة من موارد بشرية ومادية ومعنوية، لذلك يتضمن هذا المحور مختلف المؤشرات التي تعبر عن مثل هذه العوائق، كقدرة الجامعة على توفير البنية التكنولوجية اللازمة كالانترنت والتطبيقات المصاحبة لها، ومدى تكوين وتدريب الموارد البشرية (الكادر البشري المتخصص) للتعامل مع التعليم الالكتروني، وعدم توافر المعدات والأدوات اللازمة للتعليم الالكتروني كالمختبرات والقاعات الافتراضية، إلى جانب أهمية الوسط الجامعي في حد ذاته.

المحور الثاني عوائق مجتمعية: يتكون هذا المحور من تلك العوائق التي تعكس قلة الوعي بهذا النوع من التعليم في المجتمع، وتفشي بعض الاتجاهات السلبية فيه، والتي تحُدُّ من استعماله وتحقيق أهدافه والاستفادة من مزاياه وعدم توفر القناعة الكافية لدى أفراد المجتمع نحو استخدام التعليم

الالكتروني، ناهيك عن عدول بعض الأطراف الفاعلة في التعليم التقليدي والانتقال نحو التعليم الالكتروني باعتباره نوعاً من مقاومة التغيير.

المحور الثالث عوائق ذاتية: يتكون هذا المحور من العوائق التي ترتبط بذات الطالب وتحول دون إقباله على التعلم الالكتروني وتحد من دافعيته ورغبته في مثل هذا النوع من التعلم، كصعوبة الحصول على أجهزة الكومبيوتر والاشتراك في الانترنت، أو عدم امتلاكه للمهارات التقنية واللغوية اللازمة وقدرته على استخدام تطبيقات الحاسوب في التعلم الالكتروني، أو إجراء النقاش عبر الانترنت، خاصةً وأن البعض لا يحبذ التواصل بالفيديو، وليس لديه دافعية أو رغبة للتعلم الالكتروني، إضافةً لصعوبة متابعة فئة من الطلبة الموظفين في حالة التعلم التفاعلي المتزامن.

المحور الرابع عوائق بيداغوجية: بينما يتعلق هذا المحور بالعوامل التي تحيل دون عزوف أعضاء هيئة التدريس عن اللجوء إلى التعليم الالكتروني، وما قد يتطلبه من جهد ووقت إضافي وطرق تدريسية مختلفة، حتى وإن توفرت الرغبة في ذلك لدى عضو الهيئة التدريسي فقد تصادفه بعض العراقيل، كصعوبة إجراء الاختبارات والفروض والواجبات الكترونياً، وصعوبة إعداد ونشر المحتوى الرقمي للمحاضرات وللأعمال الموجهة، وصعوبة التحكم في إدارة البيئة التعليمية الالكترونية ...الخ.

المحور الخامس عوائق تقنية: يشمل هذا المحور كل ما يتعلق بالعوائق ذات الصلة بشبكات الاتصال (الانترنت، الانترانت والاكسترانت)، باعتبارها أهم وأحدث وسائل ربط مختلف أطراف العملية التعليمية وما يرتبط منها بالجوانب التقنية، خاصةً عندما يتعلق الأمر بتعرض الشبكات أو الأجهزة بالجامعة لحالات الخلل والأعطاب المفاجئة، وبطء شبكة الانترنت، وأمن وسرية المعلومات فيها والحفاظ على الخصوصية الشخصية، والتخوّف من اختراق المحتوى والامتحانات.

بالإضافة إلى وجود عدد من المشاكل والمعوقات الأخرى ذات الطابع التقني كالتالي:

- تطوير المعايير: يواجه التعليم الالكتروني مصاعب قد تطفئ بريقه وتعيق انتشاره بسرعة، وأهم هذه العوائق قضية المعايير المعتمدة، فماهي هذه المعايير وما الذي يجعلها ضرورية، فلو نظرنا إلى بعض المناهج والمقررات التعليمية في الجامعات أو المدارس لوجدنا أنها بحاجة لإجراء تعديلات وتحديثات كثيرة نتيجةً للتطورات المختلفة كل سنة، بل كل شهر أحياناً، فإذا كانت الجامعة قد استثمرت في شراء مواد تعليمية على شكل كتب أو أقراص مدمجة CD ستجد أنها عاجزة عن تعديل أي شيء فيها مالم تكن هذه الكتب والأقراص قابلة لإعادة الكتابة وهو أمر معقد حتى لو كان ممكناً.

- الأنظمة والحوافز التعويضية: حيث لا زال التعليم الالكتروني يعاني من عدم وضوح في الأنظمة والطرق والأساليب التي يتم فيها التعليم بشكل واضح، كما أن عدم البت في قضية الحوافز التشجيعية لبيئة التعلم هي إحدى العقبات التي تعيق فعالية التعليم الالكتروني.
- علم المنهج أو الميثودولوجيا (Methodology): غالباً ما تؤخذ القرارات التقنية من قبل التقنيين أو الفنيين معتمدين في ذلك على استخداماتهم وتجاربهم الشخصية، ولا يؤخذ بعين الاعتبار مصلحة المستخدم، بينما عندما يتعلق الأمر بالتعليم فلا بد لنا من وضع خطة وبرنامج معياري لأن ذلك يؤثر بصورة مباشرة على المعلم (كيف يعلم؟) وعلى الطالب (كيف يتعلم؟)، وهذا يعني أن معظم أو أكثر القائمين على التعلم الالكتروني هم من المتخصصين في مجال التقنية، أما المتخصصين في مجال المناهج والتربية والتعليم فليس لهم رأي في التعليم الالكتروني.
- الخصوصية والسرية: إن حدوث هجمات على المواقع الرئيسية في الانترنت أثرت على المعلمين والتربويين، ووضعت في أذهانهم العديد من الأسئلة حول تأثير ذلك على التعليم الالكتروني مستقبلاً، ولذلك فإن اختراق المحتوى والامتحانات من أهم معوقات التعليم الالكتروني.
- التصفية الرقمية (Digital Filtering): هي مقدرة الأشخاص أو المؤسسات على تحديد محيط الاتصال والزمن بالنسبة للأشخاص، وهل هناك حاجة لاستقبال اتصالاتهم، ثم هل هذه الاتصالات مقيدة أم لا؟، وهل تسبب ضرر وتلف؟، ويكون ذلك بوضع فلاتر أو مرشحات لمنع الاتصال أو إغلاقه أمام الاتصالات غير المرغوب فيها، وكذلك الأمر بالنسبة للدعايات والإعلانات.

لذلك يجب العمل على معايير عالمية دولية علمية تعليمية، لتلافي التحديات والصعوبات والمعوقات التي تحد دون تحقيق الأهداف المنوطة بالتعليم الافتراضي والتي تجعله بمرتبة أقل من نظيره التقليدي للوصول به لأفضل المراتب الممكن له تحقيقها.

٢.٢. المبحَث الثاني: معايير الجودة الشاملة في التعليم الافتراضي

١.٢.٢. مقدمة.

٢.٢.٢. معايير جودة بيئة التعليم الافتراضي.

٣.٢.٢. أهم المعايير العالمية لجودة التعليم الافتراضي.

٤.٢.٢. تقويم جودة التعليم الافتراضي.

١.٢.٢. مقدمة:

الجودة هي نظام إداري يرتكز على مجموعة من القيم ويعتمد على توظيف البيانات والمعلومات الخاصة بالعاملين قصد استثمار مؤهلاتهم وقدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي بقصد تحقيق التحسن المستمر للمؤسسة، وتشير الجودة في المجال التربوي إلى مجموعة من المعايير والإجراءات يهدف تنفيذها إلى التحسين المستمر في المنتج التعليمي، وتشير كذلك إلى المواصفات والخصائص المتوقعة في هذا المنتج و في العمليات والأنشطة التي تتحقق من خلالها تلك المواصفات مع توفر أدوات وأساليب متكاملة تساعد المؤسسات التعليمية على تحقيق نتائج مرضية.

وتمثل الجودة أحد أهم المتطلبات بالنسبة للتعليم بشكل عام والتعليم الالكتروني بشكل خاص، حيث تزايد الاهتمام بجودة التعليم الالكتروني في الآونة الأخيرة وتزايدت معه جهود إيجاد معايير لهذه الجودة نظراً لأهمية ذلك في تحسين مخرجات العملية التعليمية، وتأهيل خريجيها للمنافسة في مختلف ميادين العمل ووفق معايير دولية، إذاً الجودة في التعليم الالكتروني هي تركيبة متكونة من جودة التصميم وجودة الأداء وجودة المخرجات، بمعنى أن يكون التصميم محدد المواصفات التي يجب مراعاتها في التخطيط والعمل، وأن يكون الأداء وفق المعايير المعلنة والمحددة، وأن يكون المنتج التعليمي والخدمات محققة للمعايير والمواصفات المتوقعة، وعليه يمكن القول أن نجاح نظام التعليم الالكتروني مرتبط بملائمة المخرجات للأهداف المحددة وفي ضوء تحقيقه لمعايير الجودة المعتمدة.

٢.٢.٢. معايير جودة بيئة التعليم الافتراضي:

وحسب الدليل العلمي لاتحاد الجامعات العربية لبرامج التعلم عن بعد، يقع مفهوم الجودة في التعليم بشكل عام ضمن ستة محاور رئيسة هي:

- الجودة تعني تحقيق الأهداف: أي أن مؤسسة التعليم العالي ذات الجودة العالية هي التي تضع أهدافاً محددها لها وتحققها بشكل جيد.
- الجودة بالمدخلات والعمليات: فتحقيق الأهداف يتوقف على العديد من العوامل أهمها جودة المدخلات المادية والبشرية المستخدمة ومجموعة الطرق والعمليات المستخدمة في استثمار هذه المدخلات.

- الجودة المعيارية: يكون مصطلح الجودة معيارياً، فيتم تقييم الأداء بأنه ممتاز أو جيد أو سيء وفق أسس وعلامات معيارية محددة.
- الجودة في مقابل الكم: التعليم الجيد هو التوازن بين الكم والنوع.
- الجودة التكنوقراطية: تطبيق المنهج العلمي فيما يتعلق بالمعرفة العلمية والتقنية لتمكين النظام التعليمي على تلبية احتياجات المجتمع التكنولوجية والاقتصادية.
- الجودة الثلاثية النوعية: وهي تشكيلة مركبة من ثلاث نوعيات فرعية هي:
  - جودة التصميم: ويتم فيه تحديد المواصفات والخصائص التي يجب أن تراعى في التخطيط والعمل.
  - جودة الأداء: وهي القيام بالأعمال وفق المعايير المحددة.
  - جودة المخرج: وهي الحصول على منتج تعليمي وخدمات تعليمية وفق الخصائص والمواصفات المتوقعة وبما يتلاءم مع احتياجات سوق العمل.

وبنيت العديد من سياسات توكيد الجودة في مؤسسات التعليم العالي التي تطرح برامج التعلم عن بعد على عدة محاور أهمها:

- تصميم البيئة التعلمية التعليمية للمؤسسة للتأكد من تحقيقها لمعايير الجودة المعتمدة، وتشمل هذه مصادر التعلم والخدمات المتوفرة للطالب والكوادر الإدارية والاحتياجات البشرية والتكنولوجية.
- قياس المخرجات ومقارنتها بمخرجات التعليم التقليدي، حيث تقوم مؤسسات التعلم عن بعد بإجراء الدراسات المقارنة لأداء عينات معيارية لطلبة برامج التعلم عن بعد ومقارنتها بعينة مماثلة لطلبة التعليم التقليدي، كذلك إجراء امتحانات الكفاءة لعينات مختارة من الطلبة الملتحقين والخريجين.
- مقارنة نسب نجاح طلبة برامج التعلم عن بعد في الامتحانات المهنية التي تجريها أصحاب المصلحة كالنقابات والاتحادات المهنية وأرباب العمل.
- التقييم الداخلي (الذاتي) وهو مجموعة الإجراءات والعمليات الداخلية التي تقوم بها مؤسسة التعلم عن بعد لتحقيق الجودة في برامجها، وتشمل استطلاعات آراء الطلبة وأرباب العمل وتقييم الخريجين وآليات مراقبة الجودة في الخطط الدراسية من حيث المستوى والطرح والامتحانات وغيرها.
- التقييم الخارجي يتم إجراؤه من قبل لجنة مهنية متخصصة خارجية تقوم بتفحص مكونات برنامج التعلم عن بعد من جميع جوانبه، آخذةً بعين الاعتبار عناصر الجودة حيث يعتبر من أهم العمليات التي تضمن الجودة في التعليم عن بعد وقد يكون هذا التقييم طوعياً بناء على طلب

مؤسسة التعلم عن بعد، أو إجبارياً تقوم به الحكومات ممثلة بوزارات التعليم العالي أو هيئات الاعتماد الأكاديمي الحكومية المشرفة على مؤسسات التعليم العالي في ذلك البلد.

- الاعتمادات الأكاديمية والمهنية ويقصد بها أن تحصل مؤسسة التعلم عن بعد على الاعتمادات اللازمة لبرامجها من المجالس والمنظمات والهيئات المحلية والدولية التي تعنى بوضع معايير ينبغي على مؤسسة التعلم عن بعد أن تحققها من أجل اعتمادها، ويعرَف الاعتماد على أنه مجموعة من الإجراءات التي تقوم بها جهة خارجية لتتأكد من أن مؤسسة التعلم عن بعد تحقق الحد الأدنى من معايير الجودة المتعلقة بالجوانب الأكاديمية والإدارية والخدمات المساندة.

كما يجب التأكيد على إجراءات التحسين المستمر في توكيد الجودة والتي تبين جدية المؤسسة التعلمية في تبني أفضل الممارسات في التعلم عن بعد، وأن تشمل أهداف المؤسسة هدفاً واضحاً لضمان عناصر توكيد الجودة الأساسية المتمثلة في تحقيق ما يلي:

- رضى الطلبة وأولياء أمورهم عن برامج التعلم عن بعد، وهذا الرضى يتماشى مع تحقيق المعايير المهنية والأكاديمية للبرامج.
- التحسن المستمر ورفع مستوى الخدمات التعلمية والتعليمية والتكنولوجية ومستوى الخريجين وأدائهم.
- الكفاءة والكمالية بتزويد الخدمات التعليمية.
- متابعة مستمرة من الإدارة العليا للمؤسسة التعليمية وإجراءات عملية تضمن تحقيق الأهداف. (الدليل العلمي، ٢٠٢٠)

ويجب أيضاً تحقيق معايير وضوابط الجودة في التعلُّم الالكتروني، حيث تسعى المؤسسات التعليمية إلى إدارة ممارسات التعلُّم الالكتروني بما يتناسب مع معايير الجودة للتعليم بصفة عامة والتعلُّم الالكتروني بصفة خاصة، ومن هذه المعايير ما يلي:

- الاهتمام بالتصميم المتكامل لمنظومة التعلُّم الالكتروني تحكمه القواعد العامة للتعليم في المؤسسات التعليمية: حيث تقوم المؤسسة التي تنوي تقديم برامج دراسية الكترونية بتطوير وإدارة هذه البرامج بما يتناسب مع الأسس المتعارف عليها للتعليم، مع الأخذ بالاعتبار خصوصيات ومتطلبات هذا النمط غير التقليدي، فيجب على المؤسسة التعليمية قبل الشروع في تقديم برامج التعلُّم الالكتروني أن تصمم وتجرب أنظمة التدريس والإدارة للبرامج التي تنوي تفعليها وتوفر جميع متطلباتها بغرض الحفاظ على المستوى المطلوب من الجودة والالتزام بالمعايير، وكذلك

مراعاة القوانين السارية في البلد التي تقدم فيها برامج التعلُّم الالكتروني، والعمل على توفر الميزانية المطلوبة لبرامج التعلُّم الالكتروني التي تنوى تقديمها ولكامل المدة التي سيقضيها الطلاب في دراسة هذه البرامج وبما يحافظ على معايير الجودة التي تسعى لها المؤسسة.

- مراعاة المعايير الأكاديمية ومعايير الجودة في مراحل تصميم البرامج واعتمادها ومراجعتها: تحرص المؤسسة التعليمية على أن تخضع التعلُّم الالكتروني المعتمد والمطبق في المؤسسة لعمليات الفحص والمراجعة وإعادة الاعتماد بشكل دوري، وعلى وجه الخصوص يجب الحرص على أن تظل المواد العلمية حديثة وذات أهمية، وأن يتم تحسين المادة العلمية بالتغذية الراجعة واستراتيجيات التدريس والتقييم البناء.
- إدارة برامج التعلُّم الالكتروني بالأسلوب الذي يحقق المعاير الأكاديمية للدرجة الممنوحة: تحرص المؤسسة التعليمية على أن تكون المعايير الأكاديمية للدرجات الممنوحة لبرامج التعلُّم الالكتروني مكافئة للدرجات التي تمنحها المؤسسة بالطرق التقليدية وملتزمة بالضوابط والمعايير المعتمدة، على أن تتسم تلك البرامج ومكوناتها بالتوافق الواضح ما بين أهداف التعلُّم من جهة واستراتيجيات التدريس ومحتوى المادة العلمية وأنماط ومعاير التقويم من جهة أخرى.
- كذلك تحرص المؤسسة التعليمية على أن يتم تقديم برامج التعلُّم الالكتروني، بحيث توفر للطلاب فرصاً عادلة للوصول إلى المستويات المطلوبة لإنجاز متطلبات التخرج، فيمثل التعلُّم الالكتروني نشاطاً يمارسه جميع المشاركين في النظام بحيث تستخدم نتاجات التقويم والتغذية الراجعة بشكل مستمر لتطوير سائر مكونات التعليم بالإضافة إلى التقنيات المستخدمة.
- دعم التعلُّم الذاتي وتمكين المتعلمين من التحكم في نموهم التعليمي: يجب على المؤسسة التعليمية أن تضع أهدافاً واقعية وطرقاً علمية لتحقيقها ووسائل للتحقق من بلوغ الأهداف، فعليها توفير المعلومات الكاملة والواضحة عن الطلاب الدارسين في جميع المجالات، مثل طبيعة التعلُّم ومتطلباته والعلاقة بين التحصيل والإنجاز والتقييم، وخصائص نظام التعليم وكيفية التعامل والتفاعل معه، كما يجب أن تقدم هذه المعلومات بحيث تعين الطلاب على اتخاذ القرارات حول دراستهم وتقييم مسارهم الدراسي حسب معايير واضحة للأداء، كما يجب أن تتأكد المؤسسة التعليمية من فعالية المعلومات المقدمة للطلاب والعمل على تعديلها كلما اقتضى الأمر ذلك.
- طرق التقييم المستخدمة لبرامج التعلُّم الالكتروني: لا بد أن تكون طرق التقييم مناسبة لنمط وظروف الدراسة، كما أن إجراءات التقييم والتصحيح وإعلان الدرجات تجرى بشكل موثوق ومنظم، وأن هذه الإجراءات تلتزم بالمعايير الأكاديمية، ويجب أن تتأكد المؤسسة أن التقييم الختامي للبرامج أو مكوناته يقيس بشكل مناسب إنجاز الطلاب، ويكون التقييم الختامي تحت الإشراف

المباشر للمؤسسة التعليمية، وكذلك تراجع المؤسسة بشكل منهجي سلامة إجراءات وممارسات التقييم وتقوم بتعديلها كلما اقتضى الأمر ذلك. (الحامدي ،٢٠١٠).

٣.٢.٢. أهم المعايير العالمية لجودة التعليم الافتراضي:

لقد تظافرت جهود المتخصصين والتربويين حديثاً لوضع مثل هذه المعايير، ومن أشهرها وأكثرها تطبيقاً ما نشرته الرابطة الأوروبية للتعليم عن بعد European Association of Distance (EADTU) من معايير جودة متكاملة، وهي سهلة التطبيق في بيئة التعلم الالكتروني وقد اعتمدتها كثير من دول العالم، ومنها الجامعة الافتراضية السورية محور الإطار العملي.

كما أعدت الرابطة الأوروبية لجامعات التعلم عن بعد معايير لجودة نظام التعلم الالكتروني، وصنفتها بشكل محكات يسهل تتبعها، وتعدُّ الأكثر شيوعاً واعتماداً على المستوى العالمي حالياً، وهي:

الإدارة الاستراتيجية للنظام Strategic Management: وتعني أن يكون لإدارة نظام التعلم الالكتروني سياسات استراتيجية تطويرية وتنفيذية متكاملة ضمن نظام التعليم ككل، تأخذ بعين الاعتبار متطلباته واحتياجاته غير العادية، كالبنية التحتية، وما تحتاجه من المعدات، والبرامج، والتدريب، والبحوث، ومتابعة التطورات التكنولوجية لتحقيق الأهداف ضمن جدول زمني معلن وواضح.

إيصال المقرر Course Delivery: ويقصد به واجهة العرض النهائية للمقرر التعليمي، التي تدار من خلالها عمليات التعلم للمتعلمين، وتشمل القدرة على تقديم المحتوى العلمي والتربوي بطريقة تقنية تدعم الأهداف التربوية المعلنة للمحتوى العلمي، وتتم في بيئة افتراضية آمنة وميسرة تتيح فرصة للنقاشات والتواصل بين المعلم والمتعلمين أنفسهم، مع القدرة على رصد أدائهم، إضافةً إلى توفير قراءات إحصائية لنشاطاتهم المختلفة.

تصميم المحتوى التعليمي Curriculum Design: يختلف تصميم المحتوى التعليمي في التعلم الالكتروني عنه في التعليم التقليدي، حيث يفترض أن يجمع بين المرونة في الوقت والمكان دون المساس بمستويات المعرفة والمهارات التي تعالجها أهداف المحتوى، كما ينبغي أن تراعى في تصميمها فروقات المتعلمين الفردية والمتنوعة، وأن تكون منظمة في تسلسل أو هرمية تيسر التعلم.

دعم الموظفين Staff Support: ويقصد به دعم المشرفين المتفرغين وغير المتفرغين والعاملين بنظام التعلم الالكتروني للوصول إلى نظام تعلمي ذي جودة عالية، وينقسم إلى ما يأتي:

أولاً: الدعم التقني، ويقصد به توافر المرافق والدعم التكنولوجي في جميع الأوقات للمشرفين المتفرغين وغير المتفرغين على حد سواء، من غير المطالبة بأن يصبحوا خبراء في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، آخذين بعين الاعتبار العبء الأكاديمي وحقوق الملكية الفكرية.

ثانياً: الدعم التربوي، يجب أن يُدرَّب المشرفون في نظام التعلم الالكتروني على أساليب وأصول التدريس التربوية الخاصة بهذا النظام بطرق فردية مباشرة، أو عبر مجموعات مهنية متقاطعة.

ثالثاً: الدعم الإداري، ينبغي توفير الدعم الإداري الفعال لجميع الموظفين المشاركين في تطوير مقررات وبرامج التعلم الالكتروني وتنفيذها، وتوفير الخدمات الإدارية التي تسهل التفاعل مع المتعلمين عبر الانترنت بما يتلاءم مع أعباء العمل.

دعم الطلبة Students support: فتعد خدمات دعم الطلبة التقنية على مدار الأسبوع، وخلال الأربعة والعشرين ساعة في بيئة التعلم الالكتروني عاملاً جوهرياً لإنجاح هذا النظام الذي يعمل ضمن جداول زمنية مرنة، علماً بأن هذه الخدمات قد تكون آلية أو بشرية.

كما ينبغي أن يزود المتعلم في بيئة التعلم الالكتروني بدليل يشرح له من خلاله بالتفصيل ما يُتوقع منه، وما المهارات التي يجب أن يتقنها من أجل النجاح، كما ينبغي توفير خدمة الدخول إلى المكتبات الالكترونية والكتب العلمية، وتوفير خدمات استشارية إدارية لمعالجة أية صعوبات قد تنشأ وحلّها، وتوفير مشرف دائم يتابع معه خطة دراسته ويقدم له النصح والمشورة بشأن اختيار المقررات.

أما معايير سكورم (SCORM) أو ما يعرف بنموذج معايير سكورم: "The Sharable Content Object Reference Model":

فهي مشاركة وحدات مصادر المحتوى، والذي حُدِّد في الولايات المتحدة الأمريكية من المعايير التي تقنن عملية تطوير المحتوى التعليمي ودمجه ونشره، وتعمل كحلقة وصل بين مؤلفي المحتوى التعليمي ومبرمجي أنظمة إدارة التعلم، كما أنها توفر الأساسيات التي تساعد على زيادة جودة التعلم الالكتروني، وتتلخص تلك المعايير بما يأتي:

- سهولة الوصول Accessibility: وهي إمكانية تحديد موقع المحتوى التعليمي، والوصول إليه من أي مكان وفي أي وقت.
- قابلية التكيف Adaptability: وهي المقدرة على التكيف لتلبية احتياجات المؤسسات والمتعلمين.
- القدرة على تحمل التكاليف Affordability: وهي المقدرة على زيادة الفعالية والإنتاجية بإنقاص الزمن والتكلفة اللتين يشتمل عليهما توصيل التعليم.

- المتانة التحملية Durability: حيث يمكن استخدام المحتوى التعليمي، والوصول إليه في أنظمة عدة تشغيلية.
- قابلية التشغيل البينية Interoperability: وهي إمكانية الاتصال بين منصات التشغيل Platforms والأدوات Tools المختلفة وأن تعمل معاً بكفاءة.
- قابلية إعادة الاستخدام Reusability: وهو قابلية التعديل وإعادة استخدام المحتوى التعليمي.

وقامت أيضاً بعض الدول الأوروبية مؤخراً مثل اليونان والمانيا وبريطانيا، برسم خطوط عريضة لمعايير تضمن الجودة والنوعية في التعلم الالكتروني بشكل يتماشى ويتكافأ مع نظام التعليم العالي التقليدي في تلك الدول، في خطوة تمهيدية للاعتراف واعتماد الشهادات التي تمنحها أنظمة التعلم الالكتروني، وتعد دولة لكسمبورغ من الدول الصغيرة التي قطعت شوطاً كبيراً في هذا المضمار سائرة على خطى فرنسا وبريطانيا. (VMEU: 2004)

وعلى الرغم من أن سكورم أتى بمعايير علمية تطبق على عناصر المحتوى الالكتروني لنقل وحدات التعلم اللازمة وتوصيل وحدات المحتوى الالكتروني لكل من المتعلم والمؤسسة التعليمية، والقائمة في بنائها على المشاركة بالمحتوى الالكتروني، فإنها لا توفر معايير شاملة لجودة نظام التعلم الالكتروني ككل. (النجدي، ٢٠١٢)

وحسب دراسة (الغريب زاهر،٢٠٠٩) فقد تم تصنيف معايير جودة التعليم الالكتروني إلى عشرة معايير، وهي كالتالي:

- المحاور الرئيسية للجودة بالتعليم الالكتروني المحترف.
- المعايير الرئيسية لجودة التعليم الالكتروني.
- معايير جودة إدارة التعليم الالكتروني.
- معايير جودة أساليب التوزيع لنقل وتبادل المعلومات الكترونياً.
- معايير جودة أساليب العرض والتقديم.
- معايير جودة تطوير استخدام المواد التعليمية بالتعلم الالكتروني.
- معايير جودة أداء الطالب في التعلم الالكتروني.
- معايير جودة استخدام عضو هيئة التدريس للمصادر الالكترونية.
- معايير جودة تطبيق تكنولوجيا التعليم الالكتروني.
- معايير جودة التعليم الالكتروني المحترف الإجمالية.

٤.٢.٢. تقويم جودة التعليم الافتراضي:

إن معنى تقويم الجودة : "هو إصلاح الشيء أو تعديله أو تحسينه وتطويره نحو الأفضل ليحقق أفضل استخدام يتوقعه منه المستخدم، بما يتوافق مع معايير الجودة المتبعة في الشيء المراد تقويمه، وبذلك تبرز أهمية دور عملية التقويم بالسعي نحو تحقيق الجودة وتأكيدها وتحقيق رضا المستخدم وبناء العلاقة الترابطية المستقبلية معه، لغاية تحقيق أهداف المؤسسة على أكمل وجه".

ولقد تجاوز التربويون اليوم مسألة أهمية التعليم الالكتروني ومسوغاته، وبدأ التركيز ينصب على تجويده وتقويمه، للوصول به للمراتب التي يستحق أن يكون عليها ويأخذ دوره الكامل في العملية التعليمية، وزيادة القيمة المضافة على مجال التعليم والتأهيل والتدريب، مما ينعكس على جميع القطاعات الوطنية والاقتصادية والاجتماعية بالفائدة نحو الدخول للمستقبل الرقمي مبكراً ومواكبة التطورات العالمية والعلمية والتكنولوجية.

حيث أن فلسفة التعليم الافتراضي تعني التعليم المستمر مدى الحياة ولجميع الأفراد بالمرونة الكافية زمانياً ومكانياً، وتحقيق التعليم التفاعلي والتعاوني والتشاركي، وتأهيل وتدريب العناصر البشرية في بيئة التعليم الافتراضي على البرامج الأكاديمية المختلفة وعلى الأدوات التكنولوجية، لجعلهم مهيئين من جميع النواحي لدخول سوق العمل لإضافة الأساليب والخبرات الحديثة على المجتمع والاقتصاد.

وفي ورقة عمل (غنايم، ٢٠٠٦) تنبثق فلسفة التعليم الافتراضي من عدة مبادئ أهمها:

- التعليم المستمر والتعليم الذاتي الذي يعتمد على قدرات الأفراد واستعداداتهم.
- المرونة في توفير فرص التعليم للمتعلمين ونقل المعرفة إليهم وتفاعلهم معها بصرف النظر عن الزمان والمكان.
- الفروق الفردية بين المتعلمين بصرف النظر عن الفرص المتاحة، وحق الفرد في التعلم مدى الحياة بغض النظر عن ظروفه وإمكاناته.
- ديمقراطية التعليم وتكافؤ الفرص بين المتعلمين دون تفرقة بسبب الظروف الاقتصادية والاجتماعية وغيرها.
- التعلم التشاركي أو التعاوني الذي يسمح بتبادل الخبرات بين المتعلمين وتداول المعلومات بحيث يستفيد كل المشاركين من بعضهم البعض.

٣.٢. المبحَث الثالث: الجامعة الافتراضية السورية

١.٣.٢. مقدمة.

٢.٣.٢. الجامعة الافتراضية السورية.

٣.٣.٢. أهداف الجامعة الافتراضية السورية.

٤.٣.٢. الرؤية، الرسالة، الهدف.

١.٣.٢. مقدمة:

إن الجامعة الافتراضية كمفهوم هي نظام تقني معقد يتم إدارته من خلال العديد من المدخلات والمخرجات والنتائج المحتملة، ويعتمد على برنامج محاكاة الكتروني، وتتميز بقدرتها على القيام بالكثير من المهام المعقدة بشكل متزامن، وتسمح بإدارة النشاطات الدراسية اليومية، والموارد المالية والبشرية وإدارة عمليات الالتحاق بمؤسسة التعليم العالي، وفى الوقت ذاته تقوم بالتخطيط الاستراتيجي للمستقبل، إذاً هي اتحاد مجموعة من المؤسسات من خلال التطبيقات المناسبة لتكنولوجيا المعلومات، يقوم بتطوير المحتوى ويتأكد من توصيل تلك البرامج وخدمات الدعم للمتعلمين، فهي تقدم فرص غير مسبوقة لزيادة التعلم المفتوح عن بعد في مختلف المجالات.

٢.٣.٢. الجامعة الافتراضية السورية SVU:

تأسست الجامعة الافتراضية السورية بالمرسوم التشريعي رقم (٢٥) للعام ٢٠٠٢ القاضي بإحداث هيئة عامة علمية باسم الجامعة الافتراضية السورية تتمتع بالشخصية الاعتبارية والاستقلال المالي والاداري مقرها "دمشق" وترتبط بوزير التعليم العالي.

وبذلك كانت سورية سباقة إلى اعتماد نموذج التعليم الافتراضي المتكامل من خلال إحداث الجامعة الافتراضية السورية والتي تعتبر ثاني جامعة افتراضية في العالم، حيث تم الإدراك مبكراً لفعالية هذا النمط من التعليم في العديد من الاختصاصات وفي الكثير من مجالات التأهيل والتدريب، وقدرته على توفير كلف هائلة تستهلكها البنى التحتية واللوجستية للتعليم التقليدي.

كما أن التأهيل والتدريب يشكل عنصراً أساسياً من عناصر التنمية، ويصبح تأهيل وتدريب الشباب حاجة ملحة في بلد مثل سورية يقل متوسط عمر ٧٥% من سكانه عن ٢٥ عاماً. (SVU Final Report, 2017)

وأثبتت الجامعة الافتراضية السورية يوماً بعد يوم حكمة الرؤية الثاقبة التي كانت وراء قرار إحداثها وتقديم كل الرعاية والدعم لها، ولأن ترجمة الرؤيا الحكيمة تحتاج إلى جهدٍ مضنٍ ومستمر من أجل تحويل هذه الرؤيا إلى واقع نعيشه يؤثر بنا ونتأثر به، يجد العاملون في الجامعة الافتراضية السورية خصوصاً وفي مجال التعليم العالي عموماً أنفسهم أمام تحدٍ يدفعهم للعمل بكل جهد لتنفيذ الرؤية التي كانت وراء إحداث الجامعة، وتحويلها إلى واقع يقدم قيمة مضافة إلى منظومة التعليم العالي في

سورية، دافعهم لهذا كله هو الإيمان برسالتهم الأكاديمية والمهنية التي يجب أن تستمر مهما كانت التحديات التي تواجههم. (SVU Final Report, 2017)

٣.٣.٢. أهداف الجامعة الافتراضية السورية:

تهدف الجامعة الافتراضية السورية إلى:

- القيام بأعمال التدريس الالكتروني عن بعد بمستلزماته كافة، من خلال استخدام أحدث الوسائل التقنية، بما في ذلك توفير الصفوف الافتراضية والمكتبة الالكترونية والخدمات الطلابية الالكترونية وذلك على أساس مناهج ذات محتوى الكتروني محدث باستمرار وقابل للنشر على الشبكة العالمية للمعلومات.
- تقود هذه المناهج إلى اختصاصات جامعية مختلفة تخدم عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية وتلبي احتياجات الاستراتيجية الوطنية للعلم والتقانة واستراتيجية تنمية الموارد البشرية واستراتيجية شبكة الترابط مع فروع الاقتصاد الوطني والخدمات في الجمهورية العربية السورية، إضافةً إلى تلبية الحاجات العلمية لجاليات الاغتراب السورية والعربية وبشكل عام إلى تلبية حاجات الوطن العربي ودول المنطقة الى الاختصاصات العلمية الحديثة.
- التنويع في تقديم المناهج التعليمية عن طريق:
  - تطوير مناهج خاصة بالجامعة تعتمد على تصميم برامج تعليمية جديدة وعلى التعمق في تعريب الاختصاصات الحديثة ونشرها الكترونيا عبر الشبكة العالمية للمعلومات تقود إلى شهادات تمنحها وتعتمدها الجامعة.
  - تطوير مناهج متعددة المصادر تختارها الجامعة من الجامعات الرائدة والمتميزة على المستوى العالمي من خلال اتفاقيات استراتيجية للتعاون العلمي تعقدها معها تقود إلى شهادات تمنحها الجامعة وتعتمدها كل من الجامعة والجامعات المعنية.
  - تقديم مناهج الكترونية متنوعة في مستويات التعليم المتوسط والتقني والدراسة الجامعية الأولى والدراسات العليا ودراسات التأهيل والتخصص، منتقاة من جامعات عالمية محددة تقود إلى شهادات تمنحها الجامعات المعنية وتعتمدها كل من الجامعة والجامعات المشار إليها من خلال اتفاقيات استراتيجية للتعاون العلمي تعقد لهذه الغاية.
- تقديم خدمات إدارية لطلاب الجامعة لتوجيههم وإرشادهم وتسجيلهم في الاختصاصات المتنوعة التي تقدمها الجامعة.

- تقديم خدمات الدعم الأكاديمي والتقني لطلاب الجامعة من خلال شبكة افتراضية منتقاة من العلماء والأساتذة السوريين والعرب والأجانب الذين يعملون في المؤسسات العلمية والجامعات العربية والأجنبية المختلفة.
- تطوير برامج تعليمية الكترونية عربية محدثة بشكل مستمر من خلال عقد اتفاقيات تعاون استراتيجي بين الجامعة ونخبة من الجامعات العربية والجامعات العالمية.
- تشجيع حركة التعريب والبحث والتطوير الالكتروني في الجامعات السورية والعربية والاجنبية.
- الريادة والتجديد والتنوع العلمي والمرونة من خلال عمليات التطوير الذاتية المستمرة وعقد اتفاقيات تعاون علمي وأكاديمي مع الجامعات العربية والاجنبية.
- تطوير البحث العلمي الذاتي والمشترك بالاستفادة من خصوصية الهيكلية البنيوية للجامعة المستندة إلى التعاون المستمر والتواصل والتفاعل المباشر مع العلماء والاختصاصيين في أهم المؤسسات التعليمية والبحثية.
- خلق واحة افتراضية علمية وتقانية تقوم بتبادل ونقل المعرفة وتسريع عملية بناء اقتصاد المعرفة وزيادة مردوده.
- توفير عملية التعليم المستمر والتعلم مدى الحياة والتدريب التخصصي المكثف وتيسير تقديمها للعاملين في مواقع عملهم وإقامتهم دون اضطرارهم للتنقل وبما يتناسب مع التغيرات السريعة للمهن والعلوم وحاجات سوق العمل.
- التعاون مع الجامعات السورية والمؤسسات العلمية والبحثية بما يكفل تحقيق أغراضها.

٤.٣.٢. الرؤية، الرسالة، الهدف:

الرؤية: تسعى الجامعة لأن تكون ضمن الجامعات المصنفة عالمياً تصنيفاً مرموقاً وأن تكون رائدة لمسيرة التعلم الالكتروني في المنطقة وفي تأهيل الموارد البشرية بشكل منسجم مع السويات الأكاديمية والمهنية العالمية، وملبيةً لحاجات سوق العمل الوطنية والإقليمية وفي مجالات متنوعة، كما تسعى لاستقطاب أفضل الخبرات التعليمية والبحثية ووضعها في شبكة علمية يتفاعل فيها المتعلم والخريج.

الرسالة: توفير منظومة تعليم وتدريب وبحث حديثة في المجال الأكاديمي والمهني تمكن المتعلم والمتدرب من الانخراط الفعال والمباشر في سوق العمل عبر تطوير مهاراته ومعارفه في مجالات

متنوعة حديثة متلائمة مع احتياجات وتطور الاقتصاد المحلي والإقليمي وتنامي استخدام الشبكة الدولية في النشاطات والأعمال محلياً، إقليمياً ودولياً.

الهدف: تعمل الجامعة الافتراضية السورية على:

- تلبية الاحتياجات الوطنية والعربية للعلم والتقانة وتأهيل الموارد البشرية وتنمية وتطوير الرصيد المعرفي للمجتمع.
- تعزيز حركة التعريب بهدف نقل المعارف إلى المنطقة العربية وربطها بشكل منهجي بالمسيرة العلمية العالمية.
- تطوير تقانات التعلم الالكتروني وترسيخه واستثماره في المجال الأكاديمي والمهني والتعلم مدى الحياة.
- بناء علاقات طويلة الأمد مع خريجيها والمؤسسات التي ينتمون إليها.
- تحفيز وتنمية الأطر التعليمية والإدارية الدائم منها والمتعاقد باعتبارهم رصيدها الأهم، وترسيخ الجودة في جميع عملياتها.

كما يبرز دور الجامعة الافتراضية من خلال مساهمتها في تلبية الحاجة المتزايدة للتأهيل والتدريب من خلال منظومة تعلّم الكتروني مرنة نسبياً (في الزمان والمكان)، ومن خلال تبني سياسة تحصيل أقساط دراسية متوسطة القيمة تساعدها في تخفيف الاعتماد على الدعم الحكومي، كما توفر طبيعة الأعمال التي تؤديها الجامعة الافتراضية فرصة التحول إلى مركز خبرة وطني قادر على تقديم مثال نموذجي عن إعادة إنتاج أعمال تقليدية (تعليم، امتحانات، معلومات طلاب، الخ) وفق الصيغة الحديثة، وقد بلغ عدد الطلاب المقبولين منذ إحداث الجامعة الافتراضية في مختلف الاختصاصات ٣١٧١١ طالب، تخرج من الجامعة منذ إحداثها ما مجموعه ٥٤١١ طالب، وعموماً تتوفر للجامعة حالياً جميع الفرص اللازمة لأداء دور محوري على صعيد إنتاج محتوى رقمي عربي متميز ومتنوع، وقد تمكنت الجامعة من بناء نظام معلومات وخدمات أكاديمية متكامل مُدمج ضمن بوابة الجامعة الالكترونية، لكن الجامعة بقيت منذ إنشائها محرومة من وجود إدارة علمية متفرغة وبقيت إداراتها العلمية متعاقدة بعقود استشارية لتسيير البرامج الأكاديمية، كما لم تتمكن الجامعة من الاستثمار في مجال التدريب والتعلم مدى الحياة، وبالرغم من تحقيقها –من خلال برامجها الأكاديمية المختلفة– إنجازاً لا بأس به من خلال تأمين محتوى الكتروني لجميع البرامج الأكاديمية فيها، إلا أنها لم تتمكن من الاستفادة من الإمكانيات التي تقدمها هذه الوسائل المعلوماتية الحديثة، لبناء ثقافة أكاديمية جديدة تبتعد عن التلقين وتركز على المبادرة والإبداع لدى الطالب.(SVU Final Report, 2017)

الفصل الثالث: الإطار العمَلي

٣.١. مقدمة.

٣.٢. الجامعة السورية الافتراضية.

٣.٣. الوضع الحالي.

٣.٤. نتائج الدراسات.

١.٣. مقدمة:

تم في الجزء النظري من هذا البحث عرض بعض من أهم الدراسات التي تم تقديمها في نطاق مشابه، حيث تم تغطية المَبَاحث الثلاثة التالية:

- عن الإطار الفكري لجودة التعليم الافتراضي.
- عن معايير الجودة الشاملة في التعليم الافتراضي.
- وعن الجامعة الافتراضية التي تمثل حالة الدراسة وأهمية الدراسة بالنسبة لها.

أما بالنسبة للجزء العَملي هذا، فسوف يتم عرض للدراسة الميدانية التي تم العمل عليها مع طلاب الجامعة الافتراضية، متضمنةً معلومات حول جودة التعليم في الجامعة الافتراضية ، وأخيراً النتائج والتوصيات التي ظهرت نتيجة هذا البحث.

٢.٣. الجامعة الافتراضية:

تم تنفيذ هذا البحث من خلال دراسة الجامعة الافتراضية وجودة التعليم فيها ومعرفة نتائج الفترة التي مرت على إدخال مفهوم التعليم الافتراضي إلى مؤسسة التعليم السورية، وبعد انتشار مفهوم التعليم الافتراضي في البلاد وبدء انتشار خريجي الجامعة الافتراضية في سوق العمل السورية والعالمية، فنحن بحاجة إلى التوقف للحظات ومعرفة هل هناك معايير للعمل الافتراضي السوري وهل هناك جودة لهذا التعليم.

٣.٣. الوضع الحالي:

بعد البحث عن الحالة المدروسة وجد أن الجامعة تعتمد في هيكلها التنظيمي على "فعالية" للقيام بإدارة الجودة متمثلةً في "ضمان الجودة"، وهذا التنظيم غير كاف للقيام بإدارة الجودة الشاملة بنواحيها من: تطبيق المعايير والالتزام وتأكيد الجودة والمراجعة وغيرها من العمليات، مما يتسبب بعجز في الهيكل التنظيمي التعليمي بإهمال أهمية إحداث قسم لإدارة الجودة يتكون من أعضاء ضمان الجودة وخبراء آخرين وخارجيين، والقيام بمهام إدارة الجودة الشاملة والعمل على تحقيقها والاستمرار والتطوير والتحسين المستمرين.

وحسب الموقع الرسمي للجامعة الافتراضية السورية: "حرصاً من إدارة الجامعة على التحقق من جودة العملية التعليمية تقوم بإجراء استبيان لتقييم الممارسات التدريسية (SET) كل فصل قبل وبعد الامتحان"، ويضاف إليها تثقيل مرتبط بمدى التزام المدرس بمعايير الجودة التدريسية فيما يتعلق:

- بجودة الامتحانات.
- جودة الجلسات المتزامنة وذلك من خلال مراجعة دورية لعينات من جلسات المدرسين خلال عملية التقييم.
- جودة صفحة المقرر على نظام LMS والالتزام بمواعيد رفع الملفات المطلوبة.
- وهي عوامل يتم تقييمها من قبل الإدارة وفريق متابعة الجودة، وتصدر النتائج النهائية مع نهاية كل فصل، وتعلن أسماء المدرسين المميزين.

وتتمحور مهام ضمان الجودة بالجامعة حسب الموقع الالكتروني للجامعة بالمهام التالية:

يتابع فريق ضمان الجودة في الجامعة تطوير العملية التعليمية بشكل مستمر وتحسين مخرجاتها وذلك من خلال تطبيق مجموعة من الإجراءات المتوافقة مع أفضل أنظمة ضمان الجودة الأكاديمية التي تلائم خصوصية بيئات التعلم الافتراضية، ومن أهم المهام المكلف بها فريق ضمان الجودة:

- وضع إرشادات تصميم البرامج الأكاديمية والتدريبية بمرجعية معايير ضمان الجودة الأوروبية.
- نماذج اللوائح الداخلية للبرامج الأكاديمية .
- تطوير نماذج وثائق تعريف المقررات.
- إرشادات تطوير محصلات التعلم المناسبة لسويات البرامج الأكاديمية.
- إرشادات صياغة الأسئلة الامتحانية المتوافقة مع سويات محصلات التعلم.
- تنظيم المحتوى العلمي على الأنظمة المعلوماتية في الجامعة.
- تنظيم الجلسات التزامنية وغير التزامنية.
- تطوير برنامج التدقيق الداخلي ومتابعة تنفيذه مع التركيز على ما يلي:
  ١. سبر آراء طلاب.
  ٢. تقييم التواصل طالب–مدرس/مشرف.
  ٣. تقييم تنظيم المحتوى العلمي على أنظمة المعلوماتية في الجامعة.
  ٤. تقييم فعالية نظام معالجة طلبات الطلاب.
  ٥. التقييم الفني لجودة الجلسات التزامنية وغير التزامنية.

ومنه نجد تطبيق جملة من المهام الجيدة والهامة، وإهمال جمل عديدة من المهام الأخرى المنصوص العمل عليها وتطبيقها لتقويم الجودة بالمؤسسة التعليمية.

أما من ناحية سياسة القبول والسياسة التعليمية، فإن المرونة التي توفرها الجامعة لطلابها من أجل متابعة تحصيلهم العلمي زاد أعداد الطلاب المقبولين والمتواجدين على قيود الجامعة، واستطاعت استقطاب أعداد لا بأس بها من الطلاب السوريين (داخل سورية) في مختلف الاختصاصات، وأصبحت أمراً واقعاً على خارطة التعليم الجامعي السورية باحتضانها أكثر من ٢٥٠٠٠ طالب يشرف على تدريسهم أكثر من ٥٠٠ مدرس من أعضاء الهيئة التعليمية أو هيئة البحث العلمي المنتمين إلى مختلف الجامعات ومراكز الأبحاث السورية وباختصاصات متنوعة، وإن هذه الأرقام مرشحة للتزايد بسرعة في حال تم الاستثمار في البنى التحتية المعلوماتية واللوجستية لاستيعاب الأعداد المتزايدة. (SVU Final Report, 2017)

ومن الناحية التقنية تعتمد الجامعة على منظومة تعلَّم إلكتروني مرنة نسبياً (في الزمان والمكان) تساعد في استيعاب نسبة لا بأس بها من شريحة الشباب أو من الشريحة التي فاتها قطار التأهيل والتدريب التقليدي من السوريين المقيمين في الوطن أو من السوريين المقيمين في بلاد الاغتراب، ومن الناحية الاقتصادية تتبنى الجامعة سياسة تحصيل أقساط دراسية متوسطة القيمة، تساعدها في تخفيف الاعتماد على الدعم الحكومي كما تساعد الشباب المنتمي إلى الفئات المتوسطة من المجتمع، في متابعة تأهيله بكلفٍ معقولة تقل بنسب كبيرة (أقل من النصف) عن كلف الدراسة في الجامعات الخاصة.

وحسب التقرير الختامي لعام ٢٠١٧، تعتمد الجامعة الافتراضية نظام معلومات وخدمات أكاديمية متكامل مُدمج ضمن بوابة الجامعة الافتراضية الإلكترونية (موقع الجامعة الالكتروني) ومؤلف من عدة أنظمة فرعية:

الأنظمة التدريسية: ومنها نظام إدارة التعلم، ونظام الصف الافتراضي، ونظام الامتحانات.

أنظمة الإدارة الأكاديمية: ومنها نظام البريد الإلكتروني، ونظام معلومات الطلاب الخاص بشؤون الطلاب والامتحانات، ونظام الدفع الالكتروني بالتعاون مع المصرفين التجاري السوري والعقاري.

نظام الطلبات والخدمات: الذي يسمح للطالب بتقديم جميع طلبات الوثائق الدراسية (تأجيل، كشوف، مصدقات ... الخ) على نحو الكتروني وعلى الخطة وتتبع حركة هذه الوثائق الكترونياً قبل صدورها واستلامها.

أدوات المتابعة اليومية: التي تسمح بالتفاعل مع الطلاب والتواصل معهم خارج إطار الآليات التقليدية للعملية التعليمية، إذ تعتمد هذه الأدوات على وسائل تواصل اجتماعي خاصة بالجامعة (كالشبكة الاجتماعية للجامعة الافتراضية السورية Social Network) أو وسائل التواصل الاجتماعي العالمية: (Facebook, Youtube, Twitter)، حيث تملك الجامعة الافتراضية صفحات خاصة بها تستخدمها للتفاعل اليومي مع طلابها وللإعلان عن آخر مستجدات العملية التعليمية.

ومجموعة الأنظمة الإدارية التقليدية: من أنظمة ذاتية عاملين ورواتب ومستودعات لزوم الأتمتة الإدارية التقليدية لأعمال المؤسسات.

أما من ناحية الموقع أو المكان الفيزيائي فبقيت الجامعة الافتراضية السورية حبيسة الطوابق الأرضية والسفلى من وزارة التعليم العالي خلال أكثر من أربعة عشر عاماً، ولم تستفد من العديد من الفرص التي سنحت لبناء مقر خاص بها، كما بقيت مراكز نفاذها في المحافظات السورية تابعة للجهات التي تؤجرها هذه المراكز، دون أي رؤية واضحة لإنشاء فروع راسخة للجامعة في المحافظات السورية، وخسرت الجامعة نتيجة لذلك فرصاً عديدة للاستثمار في بنيتها اللوجستية والتحتية. (SVU Final Report, 2017)

٤.٣. عينة البحث:

تم تصميم استمارة الاستبيان لاستمزاج الأراء حول جودة التعليم الافتراضي في الجامعة الافتراضية السورية، وقد تم الاعتماد على الدليل العلمي لجودة برامج التعليم عن بعد الصادر عن مجلس ضمان الجودة والاعتماد في اتحاد الجامعات العربية لعام ٢٠٢٠، حيث أنه يتكون من مجموعة من الاسئلة الموجهة للطلاب والعاملين في الجامعات الافتراضية والمدرسين فيها.

ولكن عندما تم توزيع الاستبيان لم نجد أي تجاوب من قبل العاملين في الجامعة أو المدرسين، مما أدى إلى إلغاء الجزء الخاص بالمدرسين والعاملين في الجامعة، كونه لم يتم الحصول على أي استبانات تصلح للاستخدام في عملية التحليل.

وتم توزيع الاستبانات (الملحق ١) على الطلاب في الجامعة الافتراضية في كافة الاختصاصات، وتم استرداد (١٠٠) استبانة، كان منها المناسب للاستخدام في عملية التحليل (مستكمل البيانات الموجودة) فقط (٧٢) استبانة.

وتم قياس أبعاد مصداقية المصدر باستخدام المقياس الذي أعده الباحث، والمستخدم في دليل الجامعات العربية، حيث كان المعيار والدرجات الممنوحة له كما يلي:

من ١ إلى ٤ ضعيف	من ٥ إلى ٦ وسط	من ٧ إلى ٨ جيد	من ٩ إلى ١٠ ممتاز
١	٢	٣	٤

كما تم التحقق من صدق وثبات الأداة عن طريق عرضها على المشرف العلمي للمشروع، وتم التأكد من ثبات استبانة الدراسة من خلال حساب معامل الثبات ألفا كرو نباخ وبلغت قيمة المعامل (٠.٩١٣) وهو معامل ثبات عال يمكن الاطمئنان له في تطبيق الأداة، وتعد هذه الدرجة درجة ثبات قوية لمثل هذه الدراسة.

حيث تم باستخدام برنامج الجداول الإلكترونية (Excel) تفريغ البيانات من الاستبانات، وإعداد ملف البيانات، ثم تمت مراجعتها والتحقق من صحة التفريغ، وبعد ذلك تم إدخال البيانات وتحليلها على برنامج (SPSS)، وثم وباستخدام الأساليب الإحصائية تم حساب التالي:

- التكرارات، والنسب المئوية، لحساب توزيع آراء مجتمع الدراسة.
- المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، لترتيب استجابات أفراد عينة الدراسة.
- معامل ألفا كرونباخ، لقياس ثبات أداة الدراسة.
- المتوسط المرجح حيث يتم حساب القيم (الأوزان)، ثم يتم تحديد الاتجاه للمقياس المستخدم.

وكانت النتائج كما يلي:

١.٤.٣. تحليل العوامل الديموغرافية:

لعل أول ما يمكن البدء به بعد تفريغ البيانات الواردة في قوائم الاستبيان المستلمة من عينة البحث، ومن خلال استخدام الأساليب الإحصائية المختلفة هو وصف عينة الدراسة، وتحديد طبيعتها من خلال المعلومات العامة التي تضمنتها الاستبانة والتي نستطيع من تصنيف أفراد عينة البحث حسب: الجنس والعمر وذلك كما يلي:

التحليل وفقاً للجنس:

يلاحظ من الجدول (١) أن معظم أفراد عينة البحث هم من الذكور، حيث بلغت نسبتهم 55.6% في حين بلغت نسبة أفراد العينة من الإناث 44.4%.

جدول (١) التوزع وفقاً للجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية
أنثى	32	44.4%
ذكر	40	55.6%
المجموع	72	100%

الجدول من إعداد الباحث حسب نتائج البحث

التحليل وفقاً للعمر:

يلاحظ من الجدول (٢) أن أكبر عدد لأفراد عينة البحث ينتمون للفئة العمرية أقل من ٢٥ سنة، حيث بلغت نسبتهم ٢٩.٢٪، وبلغت نسبه أفراد العينة الذين ينتمون للفئة العمرية بين ٢٥ و٣٥ سنة 26.4%، فيما تساوت نسبة أفراد العينة الذين ينتمون للفئة العمرية من ٣٥ و٤٥ وأكبر من ٤٥ سنة لتكون نسبتهم ٢٢.٢٪ .

جدول (٢) التوزيع وفقاً للعمر

العمر	العدد	النسبة المئوية
أقل من ٢٥ سنة	٢١	29.2%
من ٢٥-٣٥ سنة	١٩	26.4%
من ٣٥-٤٥ سنة	١٦	22.2%
٤٥ سنة فأكثر	١٦	22.2%
المجموع	٧٢	100%

الجدول من إعداد الباحث حسب نتائج البحث

وهذا أمر طبيعي ويعكس توجه الشباب الذين هم مستمرين في التعليم بعد حصولهم على الشهادة الثانوية بالتعلم في الجامعة الافتراضية، او من هم يسعون لاستكمال تعلمهم في الدراسات العليا.

٢.٤.٣. تحليل الاستبيان:

لقد تم تحليل نتائج الدراسة وفقًا لمحاور الدراسة، وذلك بعرض كل محور ومكوناته من أسئلة، ثم تحليل نتائجه على النحو التالي:

أولاً: محور تصميم المادة العلمية وتطويرها:

للإجابة على المحور الأول، تم تخصيص (٨) أسئلة في الاستبانة لقياس آراء أفراد عينة الدراسة، حول العبارات المتعلقة بتصميم المادة العلمية وتطورها في الجامعة الافتراضية السورية، ويعرض الجدول (٣) نتائج إجابات أفراد العينة حول هذه العبارات:

جدول (٣) نتائج أسئلة المحور الأول

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
وضوح الأهداف التعليمية ومحتوى المادة الدراسية وحداثتها ومواكبتها للتطورات العلمية الحديثة.	72	1	4	3.29	.926
مخرجات تعلم واضحة على مستوى البرنامج وكذلك على مستوى كل وحدة دراسية وربط مخرجات الوحدات الدراسية بمخرجات البرنامج ككل وبصورة واضحة ومنسقة.	72	1	4	3.19	.816
وسائل ووسائط التعلم والتعليم المستخدمة في تدريس المادة الدراسية عن بعد.	72	1	4	3.03	.978
مقدار ونسبة التفاعل والحوار في المادة الدراسية.	72	1	4	2.85	.988
قابلية المراجعة والتطوير والتحديث لمحتويات المادة الدراسية مع توثيق ذلك في ملف لكل مادة دراسية.	72	1	4	3.24	.927
قابلية الوصول إلى محتوى مفتوح للمادة الدراسية مبني على المخرجات.	72	1	4	3.31	.929
هل تتم المراجعة الدورية للبرنامج؟	72	1	4	2.90	.995
وضوح آليات التقييم والامتحانات وربطها مع مخرجات التعلم المطلوبة، ووجود آليات فاعلة لمراقبة الامتحانات وتطبيق آليات النزاهة ومنع الغش.	72	1	4	3.54	.711
Valid N (listwise)	72				

الجدول من إعداد الباحث حسب نتائج البحث

يتضح من الجدول (٣) أن العبارة " وضوح آليات التقييم والامتحانات وربطها مع مخرجات التعلم المطلوبة، ووجود آليات فاعلة لمراقبة الامتحانات وتطبيق آليات النزاهة ومنع الغش." حصلت على أعلى متوسط لعبارات محور تصميم المادة العلمية وتطويرها لدى عينة البحث من مجتمع الدراسة (م=٣.٥٤).

أما العبارات الأخرى التي حصلت على متوسطات أقل مع بعض التباين في درجات الموافقة، ومن خلال تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على التساؤل الأول المتعلق بتصميم المادة العلمية وتطويرها، لوحظ أن المستويات الأكثر شيوعًا للمشاركة هي: وضوح الأهداف التعليمية ومحتوى المادة الدراسية

وحداثتها ومواكبتها للتطورات العلمية الحديثة وقابلية الوصول إلى محتوى مفتوح للمادة الدراسية مبني على المخرجات.

وتعتبر هذه المستويات متوسطة إلى متقدمة بالنسبة لتطوير وتصميم المادة العلمية في الجامعة الافتراضية، ويعد هذا مؤشرًا إيجابيًّا يدل على أن الجامعة الافتراضية تعمل بشكل جيد على تطوير محتواها العلمي وتقديمه بشكل مناسب، مع شرح لهذا المحتوى وربطه مع المخرجات المطلوبة من الطلاب.

ومن الممكن أن يتم العمل على استغلال هذه النقطة وتقديم شروحات أكبر عن هذه المواضيع وربطها بشكل أكبر مع المدخلات والمخرجات التعليمية لتطوير هذا المحور بشكل أفضل.

ثانياً: محور توفير البنية التكنولوجية المناسبة:

للإجابة على المحور الثاني، تم تخصيص (7) أسئلة في الاستبانة لقياس آراء أفراد عينة الدراسة، حول العبارات المتعلقة بتوفير البنية التكنولوجية المناسبة في الجامعة الافتراضية السورية، ويعرض الجدول (٤) نتائج إجابات أفراد العينة حول هذه العبارات:

جدول (٤) نتائج أسئلة المحور الثاني

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
توفير مركز خاص لتكنولوجيا المعلومات ومعالجة البيانات الخاصة بالتعلم عن بعد.	72	1	4	2.92	1.084
فعالية وكفاءة البنية التكنولوجية اللازمة لنظام التعلم عن بعد بما في ذلك توفر التقنيات والأجهزة الحديثة المناسبة والمطلوبة في عمليات التعليم والتعلم عن بعد بما في ذلك أنظمة المحاكاة ووسائل الاتصالات الحديثة التي تسمح بالحوار المباشر وغير المباشر بين الطلبة والأساتذة وسهولة اتصال الطلبة بمصادر التعلم.	72	1	4	2.86	1.066
توفر الصيانة والدعم الفني اللازم للبنية التكنولوجية وتحديثها دورياً متضمنة صيانة نظام إدارة التعلم.	72	1	4	3.03	.903

توفر المواد التعليمية للطلبة في الأوقات الملاءمة لوسائل التعلم المستخدمة ولطبيعة المادة التعليمية المقررة.	72	1	4	3.28	.859
تتوفر فى المواد التعليمية الإرشادات الكافية التي تمكن الطالب من الاستخدام الأمثل لها بكفاءة ونوعية عالية.	72	1	4	3.22	.892
يضمن نظام التعلم عن بعد الحماية الفائقة لخصوصية المستخدم من خلال أفضل المعايير التكنولوجية.	72	1	4	3.39	.832
وجود سياسات وطرق محددة وواضحة مع بيان المسؤوليات لضمان جودة طرق طرح المواد الدراسية وإدارة جيدة وفاعلة لوسائل الاتصالات المستعملة في طرح المواد الدراسية وسهولة استعمالها من قبل الطلبة والمدرسين.	72	1	4	3.26	.872
Valid N (listwise)	72				

الجدول من إعداد الباحث حسب نتائج البحث

يتضح من الجدول (4) أن العبارة " يضمن نظام التعلم عن بعد الحماية الفائقة لخصوصية المستخدم من خلال أفضل المعايير التكنولوجية" حصلت على أعلى متوسط لعبارات محور توفير البيئة التكنولوجية المناسبة لدى عينة البحث من مجتمع الدراسة (م=٣.٣٩).

أما العبارات الأخرى التي حصلت على متوسطات أقل ولكن ليس بشكل كبير، حيث أنها لم تتجاوز أقل هذه المتوسطات (٢.٨٦) مع بعض التباين في درجات الموافقة، ومن خلال تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على التساؤل الثاني المتعلق بتوفير البنية التكنولوجية المناسبة، لوحظ أن المستويات الأكثر شيوعًا للمشاركة هي: "توفر المواد التعليمية للطلبة في الأوقات الملاءمة لوسائل التعلم المستخدمة ولطبيعة المادة التعليمية المقررة" و "وجود سياسات وطرق محددة وواضحة مع بيان المسؤوليات لضمان جودة طرق طرح المواد الدراسية وإدارة جيدة وفاعلة لوسائل الاتصالات المستعملة في طرح المواد الدراسية وسهولة استعمالها من قبل الطلبة والمدرسين".

وتعتبر هذه المستويات متقدمة بالنسبة توفير البنية التكنولوجية المناسبة في الجامعة الافتراضية، ويعد هذا مؤشرًا يدل على أن الجامعة الافتراضية تعمل على تطوير بنيتها التكنولوجية مع حماية أمن البيانات للطلاب، وهو أمر مهم بالنسبة للمستخدمين ويؤثر على قرار أي من الطلاب بالتسجيل بالجامعة الافتراضية.

ومن الممكن أن يتم العمل على تطوير البرمجيات المستخدمة، مع تأمين مراكز نفاذ للمستفيدين سواء أثناء تلقي المادة العلمية أو الامتحانات، بحيث تكون مراكز ثابتة وموزعة في كافة المناطق لضمان الاستفادة منها بشكل أفضل.

ثالثاً: محور الخدمات والمساندة الطلابية:

للإجابة على المحور الثالث، تم تخصيص (٥) أسئلة في الاستبانة لقياس آراء أفراد عينة الدراسة، حول العبارات المتعلقة بالخدمات والمساندة الطلابية في الجامعة الافتراضية السورية، ويعرض الجدول (٥) نتائج إجابات أفراد العينة حول هذه العبارات:

جدول (٥) نتائج أسئلة المحور الثالث

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
الخدمات التي تقدم إلى الطلبة قبل الالتحاق بالبرنامج وتشمل المتطلبات الدراسية، والتجهيزات والتقنيات المطلوبة للنجاح في المادة الدراسية مع إمكانية تدريب الطالب على التقنيات المستخدمة في التعليم.	72	1	4	2.79	1.138
الخدمات التي تقدم للطالب خلال دراسته للمادة الدراسية مثل خدمات الاستفسار والحوار والكتب الالكترونية والمقررات الدراسية وطرق التقييم والامتحانات وكل ما يلزم الطالب من مساعدة لإنهاء المادة الدراسية بنجاح.	72	1	4	3.28	.996
الخدمات المقدمة للطالب بعد الانتهاء من دراسة المادة المقررة وتشمل معلومات عن النتائج وعن المساعدات المالية وسياسات الانقطاع عن الدراسة وغيرها.	72	1	4	2.93	1.079
توفير تدريب للمتعلمين على التقنيات المستخدمة في التعليم وتوفير فرص التعلم لدى الطلبة بما يتلاءم مع احتياجاتهم وظروفهم.	72	1	4	2.67	1.163

تقييم مستمر للخدمات المقدمة للطلبة عن طريق استبيانات رضى الطلبة والأخذ بآراء الطلبة في تطوير الخدمات التقنية المقدمة لهم لتسيير عمليات التعلم والتعليم عن بعد.	72	1	4	3.22	1.051
Valid N (listwise)	72				

الجدول من إعداد الباحث حسب نتائج البحث

يتضح من الجدول (٥) أن العبارة " الخدمات التي تقدم للطالب خلال دراسته للمادة الدراسية مثل خدمات الاستفسار والحوار والكتب الالكترونية والمقررات الدراسية وطرق التقييم والامتحانات وكل ما يلزم الطالب من مساعدة لإنهاء المادة الدراسية بنجاح" حصلت على أعلى متوسط لعبارات محور مستوى محور الخدمات والمساندة الطلابية لدى عينة البحث من مجتمع الدراسة (م=٣.٢٨).

أما العبارات الأخرى التي حصلت على متوسطات أقل ولكن ليس بشكل كبير، حيث أنها لم تتجاوز أقل هذه المتوسطات (٢.٦٧) ولكن نلاحظ هنا أن التبيانات كبيرة في النتائج وقد تصل إلى (١.١٦) وهذا قد يعني وجود تباينات كبيرة في ردود العينة وعدم توافقهم مع بعضهم، ومن خلال تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على التساؤل الثالث المتعلق بالخدمات والمساندة الطلابية، لوحظ أن المستويات الأكثر شيوعًا للمشاركة هي: "تقييم مستمر للخدمات المقدمة للطلبة عن طريق استبيانات رضى الطلبة والأخذ بآراء الطلبة في تطوير الخدمات التقنية المقدمة لهم لتسيير عمليات التعلم والتعليم عن بعد".

وتعتبر هذه المستويات متقدمة بالنسبة للخدمات الطلابية والمساندة عند الحاجة في الجامعة الافتراضية، ويعد هذا مؤشرًا يدل على أن الجامعة الافتراضية لا تقدم الدعم المستمر للطلاب، وقد يختلف هذا الدعم وفقاً للمدرسين أو للبرامج الدراسية التي يسجل بها الطلاب، مما يدل على أنه لا توجد معايير واضحة للتعامل مع الطلاب أو عدم وجود صورة واضحة للطلاب عن مكان تلقي المعلومة أو تواجدها.

ومن الممكن أن يتم العمل على تطوير نظام دعم للطلاب للإجابة على تساؤلاتهم وخصوصاً للطلاب المستجدين، كما أنه من الممكن أن يتم تطوير قسم مخصص واضح ومفصل للأسئلة الأكثر تكراراً ليتم الوصول لها من قبل الطلاب وعدم الحاجة للتواصل المستمر عندها، كما من الممكن تطوير نوع من أنظمة الرد الآلي على البريد الالكتروني يتمتع بجزء من الذكاء الصنعي لتوجيه الطلاب دون الحاجة للتدخل البشري بل فقط نوع من أنواع المتابعة والاشراف.

اختبار One Sample T-Test:

تم استخدام اختبار one sample T-Test لمعرفة مدى ترابط المحاور ومتوسطاتها مع جودة التعليم الافتراضي في الجامعة الافتراضية السورية، فكانت النتائج كما هي موجودة في الجدول (٦).

جدول (٦) نتائج اختبار One Sample T-Test

One-Sample Test

	Test Value = 0					
					95% Confidence Interval of the Difference	
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
تصميم المادة العلمية وتطويرها	39.045	71	.000	3.16	3.00	3.33
توفير البنية التكنولوجية المناسبة	36.473	71	.000	3.13	2.96	3.30
الخدمات والمساندة الطلابية	28.897	71	.000	2.97	2.77	3.18

الجدول من إعداد الباحث حسب نتائج البحث

يتضح من الجدول (٦) أن قيمة (Sig) في العبارة الأولى التي تقيس أثر تصميم المادة العلمية وتطويرها أصغر من (٠.٠٥)، أي أن العبارة ذات دلالة معنوية حسب دراسة العينة، ولمقارنة قيمة المتوسط الحسابي مع قيمة ٢ = ا لهذه العبارة لاحظ الباحث أن قيمة المتوسط أكبر منها، أي يعبر على أن تصميم المادة العلمية وتطويرها هو بعد عملي ويساعد على تقويم جودة التعليم الافتراضي في الجامعة الافتراضية السورية.

كما يتضح من الجدول (٦) أن قيمة (Sig) في العبارة الثانية التي تقيس أثر توفر البنية التكنولوجية المناسبة أصغر من (٠.٠٥)، أي أن العبارة ذات دلالة معنوية حسب دراسة العينة، ولمقارنة قيمة المتوسط الحسابي مع قيمة ٢ = ا لهذه العبارة لاحظ الباحث أن قيمة المتوسط أكبر منها، أي يعبر على أن توفير البنية التكنولوجية المناسبة هو بعد عملي ويساعد على تقويم جودة التعليم الافتراضي في الجامعة الافتراضية السورية.

كما يتضح من الجدول (٦) أن قيمة (Sig) في العبارة الثالثة التي تقيس أثر الخدمات والمساندة الطلابية أصغر من (٠.٠٥)، أي أن العبارة ذات دلالة معنوية حسب دراسة العينة، ولمقارنة قيمة المتوسط الحسابي مع قيمة ٢ = ا لهذه العبارة لاحظ الباحث أن قيمة المتوسط أكبر منها، أي يعبر

على أن توفير الخدمات الطلابية والمساندة لهم هو بعد عملي ويساعد على تقويم جودة التعليم الافتراضي في الجامعة الافتراضية السورية.

اختبار الانحدار لقياس الترابط بين المحاور الثلاث مع جودة التعليم الافتراضي:

تم استخدام اختبار مقياس الانحدار لمعرفة مدى ترابط المحاور الثلاث مع جودة التعليم الافتراضي في الجامعة الافتراضية السورية والعلاقة بينهم، واستنباط معادلة الانحدار التي تربط بينهم، فكانت النتائج كما هي موجودة في الجدول (٧).

جدول (7) نتائج اختبار الانحدار الخطي

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	35.682	3	11.894	1487071.966	.000[b]
	Residual	.001	68	.000		
	Total	35.682	71			

a. Dependent Variable: جودة التعليم الافتراضي

b. Predictors: (Constant), الخدمات والمساندة الطلابية ,تصميم المادة العلمية وتطويرها ,توفير البنية التكنولوجية المناسبة

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.000	.002		-.259	.797
	تصميم المادة العلمية وتطويرها	.334	.001	.324	373.814	.000
	توفير البنية التكنولوجية المناسبة	.333	.001	.343	352.326	.000
	الخدمات والمساندة الطلابية	.333	.001	.411	502.264	.000

a. Dependent Variable: جودة التعليم الافتراضي

الجدول من إعداد الباحث حسب نتائج البحث

يتضح من الجدول (٧) أن قيمة (Sig) هي أقل من مستوى الدلالة المفترض ٠.٠٥، كما نلاحظ أن جودة التعليم الافتراضي في الجامعة السورية الافتراضية تتاثر بنسب شبه متساوية بكافة الأبعاد، وتكون معادلة الانحدار الخطي التي تربط الأبعاد الثلاثة بجودة التعليم الافتراضي هي على الشكل:

$$Y= 0.33X_1+0.33X_2+0.33X_3$$

حيث أن Y هي جودة التعليم الافتراضي في الجامعة الافتراضية السورية، و X_1 تدل على تصميم المادة العلمية وتطويرها، وX_2 تدل على توفير البيئة التكنولوجية المناسبة، و X_3 تدل على الخدمات والمساندة الطلابية.

وعند رغبتنا في معرفة أثر كل بعد من الأبعاد على جودة التعليم الافتراضي في الجامعة الافتراضية السورية على حدة، وجدنا أنه بالنسبة للبعد الأول وهو تصميم المادة العلمية وتطويرها كمتغير وجودة التعليم الافتراضي في الجامعة الافتراضية السورية كتابع له، وجدنا الجدول (٨).

جدول (٨) نتائج اختبار الانحدار الخطي للبعد الأول

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	29.768	1	29.768	352.326	.000[b]
	Residual	5.914	70	.084		
	Total	35.682	71			

a. Dependent Variable: جودة التعليم الافتراضي

b. Predictors: (Constant), تصميم المادة العلمية وتطويرها

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.115	.162		.708	.482
	تصميم المادة العلمية وتطويرها	.940	.050	.913	18.770	.000

a. Dependent Variable: جودة التعليم الافتراضي

الجدول من إعداد الباحث حسب نتائج البحث

يتضح من الجدول (٨) أن قيمة (Sig) هي أقل من مستوى الدلالة المفترض ٠.٠٥، كما نلاحظ أن جودة التعليم الافتراضي في الجامعة السورية الافتراضية تتاثر بنسبة ١٦٪ بتصميم المادة العلمية وتطويرها، وتكون معادلة الانحدار الخطي التي تربط هذا البعد بجودة التعليم الافتراضي هي على الشكل:

$$Y= 0.94X+0.115$$

حيث أن Y هي جودة التعليم الافتراضي في الجامعة الافتراضية السورية، وX تدل على تصميم المادة العلمية وتطويرها.

أما بالنسبة للبعد الثاني وهو توفير البيئة التكنولوجية المناسبة كمتغير وجودة التعليم الافتراضي في الجامعة الافتراضية السورية كتابع له، وجدنا الجدول (٩).

جدول (٩) نتائج اختبار الانحدار الخطي للبعد الثاني

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	31.616	1	31.616	544.219	.000[b]
	Residual	4.067	70	.058		
	Total	35.682	71			

a. Dependent Variable: جودة التعليم الافتراضي

b. Predictors: (Constant), توفير البنية التكنولوجية المناسبة

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.226	.126		1.792	.077
	توفير البنية التكنولوجية المناسبة	.914	.039	.941	23.329	.000

a. Dependent Variable: جودة التعليم الافتراضي

الجدول من إعداد الباحث حسب نتائج البحث

يتضح من الجدول (٩) أن قيمة (Sig) هي أقل من مستوى الدلالة المفترض ٠.٠٥، كما نلاحظ أن جودة التعليم الافتراضي في الجامعة السورية الافتراضية تتاثر بنسبة ١٢٪ بتوفير البيئة التكنولوجية المناسبة، وتكون معادلة الانحدار الخطي التي تربط هذا البعد بجودة التعليم الافتراضي هي على الشكل:

$$Y= 0.914X+0.226$$

حيث أن Y هي جودة التعليم الافتراضي في الجامعة الافتراضية السورية، وX تدل على توفر البيئة التكنولوجية المناسبة.

أما بالنسبة للبعد الثالث وهو الخدمات والمساندة الطلابية كمتغير وجودة التعليم الافتراضي في الجامعة الافتراضية السورية كتابع له، وجدنا الجدول (١٠).

جدول (١٠) نتائج اختبار الانحدار الخطي للبعد الثالث

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	30.682	1	30.682	429.500	.000[b]
	Residual	5.001	70	.071		
	Total	35.682	71			

a. Dependent Variable: جودة التعليم الافتراضي

b. Predictors: (Constant), الخدمات والمساندة الطلابية

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.856	.113		7.605	.000
	الخدمات والمساندة الطلابية	.752	.036	.927	20.724	.000

a. Dependent Variable: جودة التعليم الافتراضي

الجدول من إعداد الباحث حسب نتائج البحث

يتضح من الجدول (١٠) أن قيمة (Sig) هي أقل من مستوى الدلالة المفترض ٠.٠٥، كما نلاحظ أن جودة التعليم الافتراضي في الجامعة السورية الافتراضية تتاثر بنسبة 85% بتوفير الخدمات الطلابية والمساندة لهم، وهي أكبر نسبة تاثر وتدل على أهمية هذا المحور في جودة التعليم الافتراضي، وتكون معادلة الانحدار الخطي التي تربط هذا البعد بجودة التعليم الافتراضي هي على الشكل:

$$Y= 0.752X+0.856$$

حيث أن Y هي جودة التعليم الافتراضي في الجامعة الافتراضية السورية، وX هي تدل على توفر الخدمات والمساندة الطلابية.

النتائج والتوصيات

٤.١. النتائج

٤.٢. التوصيات

١.٤. النتائج:

ظهر عن هذا البحث النتائج التالية:

١. تحديد النقاط الأساسية المساعدة على تقويم جودة التعليم الافتراضي.

٢. بيان الأدوات الممكن استخدامها في هذا النمط من التعليم لجعله ملائماً للمستقبل الرقمي، ومقارباً للتعليم التقليدي.

٣. تقويم جودة التعليم الافتراضي بالجامعة الافتراضية السورية.

٤. يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتصميم المادة العلمية وتطويرها على جودة التعليم الافتراضي في الجامعة الافتراضية السورية.

٥. يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتوفير البنية التكنولوجية المناسبة على جودة التعليم الافتراضي في الجامعة الافتراضية السورية.

٦. يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتوفر الخدمات والمساندة الطلابية على جودة التعليم الافتراضي في الجامعة الافتراضية السورية.

٧. عند قياس مدى تأثير كل بعد من أبعاد الجودة الاساسية على جودة التعليم الافتراضي في الجامعة الافتراضية السورية وجد أن أكبر بعد ذو أثر كبير هو الخدمات الطلابية والمساندة لهم في أثناء حياتهم الدراسية.

٢.٤. التوصيات:

١. أن يتم العمل على تقديم الاستبيان بشكل أكبر للهيئة التعليمية والعاملين في الجامعة الافتراضية لمعرفة رأيهم وتقييم أثرهم بجودة التعليم الافتراضي في الجامعة الافتراضية السورية.

٢. أن يتم العمل على استغلال هذه النقطة وتقديم شروحات أكبر عن هذه المواضيع وربطها بشكل أكبر مع المدخلات والمخرجات التعليمية لتطوير هذا المحور بشكل أكبر.

٣. أن يتم العمل على تطوير البرمجيات المستخدمة، مع تأمين مراكز نفاذ للمستفيدين سواء أثناء تلقي المادة العلمية أو الامتحانات، بحيث تكون مراكز ثابتة وموزعة في كافة المناطق لضمان الاستفادة منها بشكل أفضل.

٤. أن يتم العمل على تطوير نظام دعم للطلاب للإجابة على تساؤلاتهم وخصوصاً للطلاب المستجدين، كما أنه من الممكن أن يتم تطوير قسم مخصص واضح ومفصل للأسئلة الأكثر تكراراً ليتم الوصول لها من قبل الطلاب وعدم الحاجة للتواصل المستمر، كما من الممكن تطوير نوع من أنظمة الرد الآلي على البريد الالكتروني يتمتع بجزء من الذكاء الصنعي لتوجيه الطلاب دون الحاجة للتدخل البشري بل فقط نوع من أنواع المتابعة والاشراف.

٥. أن يتم استغلال البعد المتعلق بتواجد الخدمات الطلابية والمساندة لهم على جودة التعليم الافتراضي في الجامعة الافتراضية، كونه ذو الأثر الأكبر، وذلك من خلال تقديم الدعم الأكبر للطلاب وكافة الخدمات التي تسهل عملهم خلال الحياة الجامعية، كونه يحسن من جودة التعليم في الجامعة ويساعد على استقطاب أعداد أكبر من الطلاب.

مراجع البحث

المراجع الأجنبية:

1- Hassanzadeh, A., Kanaani, F. and Elahi, S. 2012. A. model for measuring e-learning systems success in universities, Expert Systems with Applications, 2012, p12.

2- Anstine, J & Skidmore, M. 2005, A small sample study of traditional and online courses with sample selection adjustment. Journal of Economic Education. Vol. 36(2), 107-128.

3- Ramage, T. R. 2003, The No Significance Difference. Phenomenon: A Literature Review.

4- Gerald, V. D. 2000, Digital Dilemma: Issues of Access, Cost, and Quality in Media-Enhanced and Distance Education.

5- Meyer K. A. 2003, Quality In Distance Education. ERIC Digest (http://www.ericdigests.org/2003-4/distance-education.htm).

6- Taylor, J. C. 2003, USQ Online, Australia. In Susan D,Antoni (ed): The Virtual University: Models & Messages, lessons from Case studies. International institute for Educational planning.

7- Feldman, B & Schlageter, G. 2005, Five Years Virtual University: Review & Preview, ERIC (ED466581).

8- Barron , T. 2003. Learning on Demand: Quality and Effectiveness of E-learning, learning circuit, ASTD.

9- VMEU, 2004, Studies in the context of the E-Learning Initiative; Virtual Models for European Universities (lot 1), Final Report to the EU

Commission, DG Education & Culture, Annex B, C, D. http://ec.europa.eu/education/archive/elearning/doc/studies/virtual_annexes_bcd_en.pdf

10- Caannyy, Eriic, (2001), Software Review Virtual U: A Simulation of University System Management, Information Technology, Learning and Performance Journal, Vol 19, No1, Spring 2001, P 55-56.

المراجع العربية:

١- عزيزي، نوال، شيلي، الهام، (٢٠١٥)، دور التعلم الالكتروني في تحسين جودة التعليم العالي في المؤسسات الجامعية، "التجربة الإماراتية"، بحث مقدم في المؤتمر الدولي الرابع للتعلم الالكتروني والتعليم عن بعد المنعقد خلال ٢-٢٠١٥/٣/٥، الرياض.

٢- بوزيد، سايح، لمعي، أحمد (٢٠١٣)، التعليم الالكتروني كخيار استراتيجي لتحقيق كفاءة المورد البشري في ظل اقتصاد المعرفة في الجزائر، مجلة أداء المؤسسات، جامعة قاصدي رباح الجزائرية، ع٤، ١٣١-١٤٤.

٣- الدايل، سعد، عبد الرحمن، (٢٠١٣)، واقع استخدام التعليم الالكتروني في كلية المعلمين بجامعة الملك سعود من وجهة نظر الطلاب، مجلة القراءة والمعرفة، مصر، ع ١٤٠، ص ١٣١-١٤٢.

٤- العقلا، علي، فراج، (٢٠١٠)، متطلبات تطبيق بيئة التعلم الالكتروني في الجامعات السعودية، مجلة بحوث التربية النوعية، مصر ع١٧، ص٥٤-٦٨.

٥- فياض، عبد الله علي وآخرون، (٢٠٠٩)، التعليم الالكتروني والتعليم دراسة تحليلية مقارنة، كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد التاسع عشر.

٦- جمعة إبراهيم، (٢٠١٠)، أثر التعلم الالكتروني على تحصيل طلبة دبلوم التأهيل التربوي في مقرر طرائق تدريس علم الأحياء، دراسة تجريبية على طلبة الجامعة الافتراضية السورية، مجلة جامعة دمشق، م(٢٦)، ع(٢).

٧- محمد محمد السيد القللي، (٢٠١٥)، المعوقات النفسية للالتحاق بالجامعة الافتراضية وأساليب المواجهة وعوامل نجاح رؤية مستقبلية لتطوير التعليم الجامعي في العالم العربي، مجلة بحوث التربية النوعية، المنصورة، عدد ٤٠.

٨- داليا أحمد شوقي، (٢٠١٧)، التفاعل بين نمط تقديم الدعم ومستواه في بيئات التعلم الالكتروني القائمة على المشروعات وأثره في تنمية مهارات التصميم التعليمي في محافظة الإحساء، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الملك سعود.

٩- محمد كمال عفيفي، سعد بن سعيد العمري، سفانة عبد القادر زيدان، (٢٠١٦)، تطوير معايير جودة التصميم التعليمي لمقررات التعلم الالكتروني بجامعة الدمام، مجلة العلوم التربوية، م(٤٣)، ع(١).

١٠- اليمين فالتة، صدراتة فضيلة، (٢٠١٨)، عوائق استخدام التعليم الالكتروني في تدريس طلبة الماستر بالجامعة الجزائرية، المجلة العربية للإعلام وثقافة الطفل، العدد ٦، فبراير (٢٠١٩)، جامعة بسكرة، الجزائر.

١١- أسامة زكي العربي، (٢٠١١)، الجامعة الافتراضية والتعليم الالكتروني عن بعد، فريضة غائبة عن مجال تعليم اللغة العربية للناطقين بلغات أخرى، المركز الوطني للتعليم الالكتروني، ١١.

١٢- محمد محمود زين الدين، (٢٠٠٥)، تطوير كفايات المعلم للتعليم عبر الشبكات، ط(١)، عالم الكتب، القاهرة.

١٣- بني ياسين، بسام، ملحم، محمد، أمين، (٢٠١١)، معوقات استخدام التعليم الالكتروني التي تواجه المعلمين في مديرية التربية والتعليم لمنطقة إربد الأولى، المجلة الفلسطينية للتربية المفتوحة عن بعد، فلسطين، مج ٣ ع هـ، ١١٥-١٣٦.

١٤- العيدي عائشة وبوفاتح محمد، (٢٠١٨)، خلفيات التعليم الالكتروني في التعليم العالي جامعة الأغواط أنموذجاً، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد ٣٣.

١٥- الأحمدي، سعدية، (٢٠١٥)، التعليم الالكتروني، ماجستير تقنيات تعليم، متوفر على الموقع www.kutub.pdf book.com، تاريخ الولوج ٨ فيفري ٢٠١٩ الساعة ٢١.٠٠.

١٦- راضي، ميرفت، شاهين، إبراهيم، (٢٠١٠)، معوقات توظيف التعليم الالكتروني في برنامج التربية التكنولوجية وسبل التغلب عليها في كلية فلسطين التقنية دير البلح، دراسة حالة، بحث مقدم للمؤتمر العلمي، التربية التكنولوجية وتكنولوجيا التعليم، فلسطين، جامعة الأقصى، غزة ٢٨ أكتوبر.

١٧- الريفي، محمد، أبو شعبان، سمر، (٢٠٠٩)، عوائق استخدام التعليم الالكتروني في الجامعات الفلسطينية، بحث مقدم للمؤتمر الدولي الثاني لمركز التعلم الالكتروني بجامعة البحرين، البحرين.

١٨- أحمد محمد سالم، (٢٠٠٤)، تكنلوجيا التعليم والتعلم الالكتروني، مكتبة الرشد، القاهرة.
١٩- غياد كريمة، التعليم الإلكتروني كخيار إستراتيجي للجامعات الجزائرية، مجلة العلوم والحقوق الإنسانية- دراسات اقتصادية-، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، ص: ٢٧٨.
٢٠- كافي، مصطفى، (٢٠٠٩)، التعليم الالكتروني والاقتصاد المعرفي، دمشق، دار ومؤسسة رسلان.
٢١- فتح الله، مندور عبد السلام، (٢٠٠٩)، وسائل تكنولوجيا التعليم التفاعلية، دار الصميعي للنشر والتوزيع، الرياض.
٢٢- القميزي، حمد، (٢٠٠٥)، التعليم الالكتروني في التعليم العام بالمملكة العربية السعودية، مجلة المعلوماتية، العدد الثاني عشر.
٢٣- الحامدي، خالد، (٢٠١٠)، معايير الجودة في التعلم الالكتروني، مجلة التعليم الالكتروني بجامعة المنصورة العدد الخامس، على الموقع: http://www.mansvu.mans.edu.eg
٢٤- سمير النجدي، (٢٠١٢)، تقويم جودة التعلم الالكتروني في جامعة القدس المفتوحة في ضوء المعايير العالمية للجودة، المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح، المجلد الثالث العدد السادس، كانون الثاني ٢٠١٢.
٢٥- الغريب زاهر إسماعيل، (٢٠٠٩)، التعليم الالكتروني من التطبيق إلى الاحتراف والجودة، دار عالم الكتب للنشر، ط١.
٢٦- غنايم مهني إبراهيم، (٢٠٠٦)، فلسفة التعليم الالكتروني وجدواه الاجتماعية الاقتصادية في ضوء المسؤولية الأخلاقية والمساءلة القانونية، ورقة بحثية مقدمة إلى مؤتمر التعليم الالكتروني، حقبة جديدة في التعلم والثقافة خلال الفترة ١٧-١٩ أبريل ٢٠٠٦، مركز التعليم الالكتروني، جامعة البحرين.

التقارير:

- الدليل العلمي لجودة برامج التعلم عن بعد، (٢٠٢٠)، الصادر عن مجلس ضمان الجودة والاعتماد في اتحاد الجامعات العربية، ٢٠٢٠.
- التقرير الختامي بالجامعة الافتراضية السورية، (SVU Final Report, 2017).
- الموقع الرسمي للجامعة الافتراضية السورية https://svuonline.org
- مراجع شبكة الانترنت.

الملاحق

الملحق (١) الاستبانة

تهدف هذه الاستبانة إلى التعرف على " أثر مكونات الجودة الاساسية على جودة التعليم الافتراضي في الجامعة الافتراضية السورية".

ونظرًا لأهمية هذه الدراسة آمل تعاونكم في الإجابة على كافة أسئلة الاستبانة، علمًا بأن المعلومات الواردة سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وستعامل بسرية تامة.

الباحث

أولاً: البيانات الشخصية:

١- العمر:

أقل من ٢٥ سنة ٢٥-٣٥ سنة ٣٥-٤٥ سنة ٤٥ وأكثر

٢- الجنس

ذكر أنثى

ثانيًا : متغيرات الدراسة :

ضع علامة في المربع الذي يناسب وجهة نظرك أمام العبارات التالية:

١- تصميم المادة العلمية وتطويرها:

الرقم	المؤشر	التقدير			
		ضعيف	وسط	جيد	ممتاز
1	وضوح الأهداف التعليمية ومحتوى المادة الدراسية وحداثتها ومواكبتها للتطورات العلمية الحديثة.				
2	مخرجات تعلم واضحة على مستوى البرنامج وكذلك على مستوى كل وحدة دراسية وربط مخرجات الوحدات الدراسية بمخرجات البرنامج ككل وبصورة واضحة ومنسقة.				
3	وسائل ووسائط التعلم والتعليم المستخدمة في تدريس المادة الدراسية عن بعد.				
4	مقدار ونسبة التفاعل والحوار في المادة الدراسية.				
5	قابلية الم ارجعة والتطوير والتحديث لمحتويات المادة الدراسية مع توثيق ذلك في ملف لكل مادة الدراسية.				
6	قابلية الوصول إلى محتوى مفتوح للمادة الدراسية مبني على المخرجات.				
7	هل تتم المراجعة الدورية للبرنامج؟				

8	وضوح آليات التقييم والامتحانات وربطها مع مخرجات التعلم المطلوبة وجود آليات فاعلة لمراقبة الامتحانات وتطبيق آليات النزاهة ومنع الغش.				

٢- توفير البنية التكنولوجية المناسبة:

الرقم	المؤشر	التقدير			
		ضعيف	وسط	جيد	ممتاز
1	توفير مركز خاص لتكنولوجيا المعلومات ومعالجة البيانات الخاصة بالتعلم عن بعد.				
2	فعالية وكفاءة البنية التكنولوجية اللازمة لنظام التعلم عن بعد بما في ذلك توفر التقنيات والأجهزة الحديثة المناسبة والمطلوبة في عمليات التعليم والتعلم عن بعد بما في ذلك أنظمة المحاكاة ووسائل الاتصالات الحديثة التي تسمح بالحوار المباشر وغير المباشر بين الطلبة والأساتذة وسهولة اتصال الطلبة بمصادر التعلم.				
3	توفر الصيانة والدعم الفني اللازم للبنية التكنولوجية وتحديثها دورياً متضمنة صيانة نظام إدارة التعلم.				
4	توفر المواد التعليمية للطلبة في الأوقات الملاءمة لوسائل التعلم المستخدمة ولطبيعة المادة التعليمية المقررة.				
5	تتوفر في المواد التعليمية الإرشادات الكافية التي تمكن الطالب من الاستخدام الأمثل لها بكفاءة ونوعية عالية.				
6	يضمن نظام التعلم عن بعد الحماية الفائقة لخصوصية المستخدم من خلال أفضل المعايير التكنولوجية.				

7	وجود سياسات وطرق محددة وواضحة مع بيان المسؤوليات لضمان جودة طرق طرح المواد الدراسية وادارة جيدة وفاعلة لوسائل الاتصالات المستعملة في طرح المواد الدراسية وسهولة استعمالها من قبل الطلبة والمدرسين.				

٣- الخدمات والمساندة الطلابية

الرقم	المؤشر	التقدير			
		ضعيف	وسط	جيد	ممتاز
1	الخدمات التي تقدم إلى الطلبة قبل الالتحاق بالبرنامج وتشمل المتطلبات الدراسية، والتجهيزات والتقنيات المطلوبة للنجاح في المادة الدراسية مع إمكانية تدريب الطالب على التقنيات المستخدمة في التعليم.				
2	الخدمات التي تقدم للطالب خلال دراسته للمادة الدراسية مثل خدمات الاستفسار والحوار والكتب الالكترونية والمقررات الدراسية وطرق التقييم والامتحانات وكل ما يلزم الطالب من مساعدة لإنهاء المادة الدراسية بنجاح.				
3	الخدمات المقدمة للطالب بعد الانتهاء من دراسة المادة المقررة وتشمل معلومات عن النتائج وعن المساعدات المالية وسياسات الانقطاع عن الدراسة وغيرها.				
4	توفير تدريب للمتعلمين على التقنيات المستخدمة في التعليم وتوفير فرص التعلم لدى الطلبة بما يتلاءم مع احتياجاتهم وظروفهم.				
5	تقييم مستمر للخدمات المقدمة للطلبة عن طريق استبيانات رضى الطلبة والأخذ بآراء الطلبة في تطوير الخدمات التقنية المقدمة لهم لتسيير عمليات التعلم والتعليم عن بعد.				