



دور تكنولوجيا التعليم الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة التعليمية

من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية - جامعة مصراتة

أ. عائشة عقيل أبو دقاقة

قسم الإدارة/ كلية الاقتصاد والتجارة/ جامعة المرقب

aishaageal@yahoo.com

أ. سمية معمر امسلم

قسم الإدارة/ كلية الاقتصاد والعلوم السياسية/ جامعة طرابلس

Somia2000@yahoo.com

مستخلص الدراسة :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا التعليم الإلكتروني في تحسين جودة العملية التعليمية وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي ، مستهدفة بذلك جميع أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية - جامعة مصراتة ، والبالغ عددهم (100) مفردة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة لغرض جمع البيانات الأولية وزعت على عينة مكونة من (80) ، وقد استجاب منهم (59) ، بنسبة استجابة 74%، وقد تم استخدام برنامج SPSS الإحصائي لتحليل البيانات، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن المتوسط العام للإجابات جاءت بدرجة متوسطة حول أبعاد تكنولوجيا التعليم الإلكتروني المتمثلة في (البعد التصميمي، البعد التنظيمي، البعد التقني ، البعد الفني "الإرشادي") . هذا يدل على أن إجابات المبحوثين تشير إلى الحيادية . يرجع السبب في قلة تسليط الضوء على تكنولوجيا التعليم الإلكتروني والتعريف بمدى أهميته وقلة الخبراء والكفاءات المؤهلة لمثل هذا النوع من التكنولوجيا الحديثة.

أظهرت نتائج الدراسة توجد علاقة ارتباط ضعيفة ليست ذات دلالة إحصائية عند المستوى: ($\alpha \leq 0.05$) بين أبعاد تكنولوجيا التعليم الإلكتروني وتحسين جودة الخدمة التعليمية في الكلية قيد الدراسة حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ($R = 0.167$) عند مستوى الدلالة (0.205) يرجع ذلك في غياب النظرة الجلية لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني بأنه نظام تعليمي يقوم على بيئة إلكترونية رقمية متكاملة خاصة به.

الكلمات المفتاحية: . تكنولوجيا التعليم الإلكتروني، تحسين جودة الخدمة التعليمية، جامعة مصراتة.



1.1 . مقدمة:

في ظل التدفق السريع للمعلومات، والتغير المتلاحق، ونمو المعرفة بمعدلات سريعة نتيجة ثورة المعلومات التي نعيشها الآن أصبح العالم يعيش طفرة علمية وتكنولوجية كبيرة كان لها تأثير على مختلف جوانب الحياة.

إن النهوض بالتعليم في عصر المعرفة يقتضى تحسين وتطوير طرق وتقنيات التدريس والتدريب لتتوافق مع التطور العام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث أن هذا التطور فتح لميدان التعليم أفقا جديدة وكبيرة من حيث الوسائل المتاحة والإمكانيات والتقنيات الجديدة والمضامين التعليمية المتطورة الحديثة والمتقدمة (الشبول وآخرون، 2014، ص9).

لذا فإن الاهتمام بالتعليم والبحث عن أساليب ونماذج جديدة لمواجهة العديد من التحديات على المستوى العالمي منها زيادة الطلب على التعليم، زيادة كم المعلومات في جميع فروع المعرفة المختلفة فضلا عن ضرورة الاستفادة من التطورات في التعليم أصبح مطلبا ملحا ومن هذا المنطلق نتناول في هذه الدراسة تركيز على وسيلة فعالة وحديثة يمكن أن تساعد التعليم وتجعله يتماشى مع ما يشهده العالم من ثورة للمعلومات والاتصالات وهي التعليم الإلكتروني لذا جاءت هذه الدراسة كمحاولة لتسليط الضوء على مستوى تطبيق أبعاد تكنولوجيا التعليم الإلكتروني ودوره في تحسين جودة الخدمة التعليمية في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة مصراته.

2.1 مشكلة الدراسة:

يواجه التعليم في عصر المعرفة تحديات نتيجة الإنجازات الهائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات وتزايد الطلب على دمج التقنية في التعليم بهدف بناء جيل قادر على التعامل مع مفردات العصر الحديثة، فقد أصبح من الضروري على المؤسسات الجامعية السعي نحو تحسين جودة الخدمة التعليمية لامتلاك القدرة التنافسية على البقاء والاستمرار وامتلاك سمات التطور التي تتناسب مع حجم التحديات المستقبلية، عليه فإن كثير من المؤسسات الجامعية وجدت أن لا خيار أمامها سوى تبني تكنولوجيا التعليم الإلكتروني ودمجها في برامجها التعليمية (عباس، 2015، ص11).

لكي يتم ذلك لابد من توافر متطلبات خاصة وتحديد المعايير وبناء مناهج الكترونية وتهيئة البيئة العلمية، وتدريب الإداريين وأعضاء هيئة التدريس على هذا النوع من التعليم وكذلك العمل على تهيئة الطلاب لتقبل واستيعاب هذا التطور النوعي.

هذا ومن خلال الزيارة الميدانية التي تمت إلى كلية الاقتصاد والعلوم السياسية مصراته وعن طريق الملاحظة الشخصية فقد تم رصد وملاحظة عدد من المظاهر والتي مفادها:

. ضعف المناخ التعليمي والاكتفاء بمصادر التعليم التقليدي وسوء سبل التواصل بين متلقي الخدمة (الطلاب) ومقدمو الخدمة (أعضاء هيئة التدريس وأصحاب القرار).

. ضعف توفر البيئة الإلكترونية التي تتيح للطلاب والأساتذ التفاعل مع العملية التعليمية.

. ضعف المهارات الذهنية والإدراكية والابتكارية لدى الطلاب لقلّة الإمكانيات التكنولوجية والبرامج التدريبية لذلك.





. عدم مواكبة التطور الهائل في التطور التكنولوجي وضعف المقررات نتيجة لإتباع أساليب العرض المستخدمة في التعليم التقليدي وضعف آليات التحديث المستمر .

بناء على المظاهر سابقة الذكر يمكن القول استراتيجية التعليم التقليدي ماهي إلا شرحا مباشر من خلال الوسائل التي يتم إتباعها في هذا من التعليم أما استراتيجيات تكنولوجيا التعليم الإلكتروني تشمل مجموعة من المتعلمين يشتركوا في المناقشات غير المتزامنة مع المعلم عبر شبكة المعلومات الدولية والتي أصبحت المؤسسات الجامعية مطالبة بتبني هذه الاستراتيجية المعاصرة حتى يمكنها من تحسين جودة خدماتها بالشكل المناسب.

وعليه تكمن مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

. ما دور تكنولوجيا التعليم الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة التعليمية في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة مصراتة؟

1.3 . فرضية الدراسة:

بناء على مشكلة الدراسة صيغت فرضية الدراسة الرئيسية التالية:

. لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين أبعاد تكنولوجيا التعليم الإلكتروني وتحسين جودة الخدمة التعليمية بكلية الاقتصاد والتجارة جامعة مصراتة.

وتتفرع من هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية: .

. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد التصميمي لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني وتحسين جودة الخدمة التعليمية بكلية قيد الدراسة.

. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد التنظيمي لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني وتحسين جودة الخدمة التعليمية بكلية قيد الدراسة.

. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد التقني لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني وتحسين جودة الخدمة التعليمية بكلية قيد الدراسة.

. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد الفني (الإرشادي) لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني وتحسين جودة الخدمة التعليمية بكلية قيد الدراسة.

1.4 . أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف والتي يمكن تلخيصها فيما يلي: .

. التعرف على مفهوم وآليات تكنولوجيا التعليم الإلكتروني في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية . جامعة مصراتة.

. محاولة التعرف على مستوى تطبيق أبعاد تكنولوجيا التعليم الإلكتروني في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة مصراتة.

. إمكانية التعرف على دور تكنولوجيا التعليم الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة التعليمية في الكلية محل الدراسة.

دور تكنولوجيا التعليم الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة

جامعة المرقب

أ. عائشة عقيل أبو دقاقة ؛ أ. سمية معمر امسلم

. تقديم مجموعة من التوصيات التي من شأنها تسهم في تحسين المناخ التعليمي بالكلية محل الدراسة وذلك بخلق وسط تعليمي إلكتروني في حال التعليم عن بعد أو مكمل في حال التعليم التقليدي.

1.5. أهمية الدراسة:

وتستمد هذه الدراسة أهميتها الموضوعية من عدة اعتبارات أساسية هي:

- . أهمية الدراسة بالنسبة للعلم: تساهم هذه الدراسة في كونها تتطرق لموضوع مهم لم يحظى بالقدر الكافي من الاهتمام حسب علم الباحثان وهو تكنولوجيا التعليم الإلكتروني ولم ينل حقه بالدراسة والاهتمام خاصة في ليبيا.
- . أهمية الدراسة بالنسبة للباحثين: تساعد الدراسة في تنمية مدارك الباحثين العلمية وإثراء المعرفة لديهما في إعداد البحوث والدراسات العلمية مما يعطيها القدرة على التحليل والاستنباط من خلال زيادة الاطلاع والدراسة.
- . أهمية الدراسة بالنسبة للجامعة: وذلك في كونها تم تطبيقها على كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة والتي تمثل إحدى المؤسسات الجامعية التي في حاجة لتطبيق الأساليب العلمية الحديثة لتساير التحسن السريع والمتلاحق في المجال العلمي والإداري، والذي يمكنها من التغلب على الصعوبات التي تعيق تقدمها.
- . أهمية الدراسة بالنسبة للمجتمع: تهتم الدراسة بدراسة أبعاد تكنولوجيا التعليم الإلكتروني والذي إذا ما توفر في كل مستويات التعليم فإنه يلعب دور مهم في الارتقاء بمستوى خدمات التعليم وبالجودة المطلوبة.

1.6. مجتمع وعينة الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة في جميع أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة مصراتة، والبالغ عددهم (100) مفردة وتم سحب عينة عشوائية بسيطة قوامها (80) مفردة.

1.7. منهجية الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال وصف الواقع الراهن للمشكلة قيد الدراسة وتحليل وتفسير البيانات المتحصل عليها باستخدام بعض الأساليب الإحصائية لاستخلاص دلالات ذو معنى تخدم أغراض هذه الدراسة.

1.8 أدوات الدراسة:

الجانب النظري: تم الاستعانة ببعض الكتب والدوريات والرسائل العلمية وكل ما كتب في هذا المجال ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

الجانب العملي: تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات من مفردات عينة الدراسة إضافة إلى اعتماد بعض الأساليب الإحصائية المناسبة واختبار الفرضية لتحليل إجابات عينة الدراسة.





1.9. حدود الدراسة:

تمثلت حدود الدراسة فيما يلي:

الحدود الموضوعية: تكنولوجيا التعليم الإلكتروني، تحسين جودة الخدمة التعليمية.

الحدود البشرية: تمثل في عدد مفردات العينة من أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية .
جامعة مصراتة.

الحدود المكانية: تم تطبيق هذه الدراسة على كلية الاقتصاد والعلوم السياسية . جامعة مصراتة.

الحدود الزمنية: تتمثل في الفترة التي أجريت بها الدراسة من جمع معلومات وتوزيع الاستبانة واعادتها من أفراد
عينة الدراسة خلال الفترة أبريل ، مايو، يونيو، 2018 .

1.10. مصطلحات الإجرائية للدراسة:

. تكنولوجيا التعليم الإلكتروني:

هي التطورات المستخدمة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتم توظيفها في العملية التعليمية
للاستفادة منها في رفع كفاءة العملية التعليمية (عثمان واخرون، 2009، ص4).

. التعليم الإلكتروني:

هو أسلوب حديث من أساليب التعليم توظف فيه اليات الاتصال الحديثة من حاسب وشبكاتة ووسائطه المتعددة
من صوت وصورة ورسومات وأليات بحث ومكتبات الكترونية وكذلك بوابات الإنترنت (راشد، 2010، ص3).

. البعد التنظيمي لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني:

هذا البعد يعتمد على استخدام الوسائط الإلكترونية، واستقبال المعلومات والاتصالات واكتساب المهارة والمعرفة
واعتماده على شبكة المعلومات الدولية التي أصبحت وسيطا فاعلا للتعليم الإلكتروني (فريحة، 2010، ص6).

. البعد التقني لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني:

يتمثل هذا البعد في إنشاء بنية تحتية معلوماتية تقوم على أساس الحواسيب الالية في صورة شبكة معلومات
وارتباطها بالوسائط المتعددة والتكنولوجية (الكميشي، 2016، ص3).

. البعد التصميمي لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني:

هو كل النماذج والأشكال والروابط إضافة إلى تصميم النظم التعليمية إلى العملية المنظمة للتعليم الإلكتروني
لترجمة مبادئ التعليم والتعلم إلى خطط والنشاطات للمواد التعليمية ومصادر المعلومات والتقويم (عفيفي
واخرون، 2016، ص3).

. البعد الفني (الإرشادي) لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني:

هو طريقة استخدام اليات الاتصال وتوظيفها لتحسين نوعية التعلم لتحسين نوعية التعلم وذلك بإتاحة الفرصة
للوصول إلى المصادر والخدمات بسهولة (راشد، 2010، ص6).



. جودة الخدمة التعليمية:

ينظر إلى الخدمة التعليمية على أنها نشاط غير ملموس يمارسه طرف ما يتمثل في مقدم الخدمة لحساب طرف آخر وهو المستفيد أو مستلم الخدمة بهدف إشباع حاجات الأخير مقابل ثمن أو بدونه وإن الجودة التعليمية تتحدد في ضوء صلتها بأصحاب المصلحة في التعليم، فضلا عن الظروف المحيطة بأداء تلك الخدمة (العطوى وآخرون، 2005، ص 11).

11 . الدراسات السابقة:

. دراسة (عفيفي وآخرون، 2016)، بعنوان: تطوير التصميم التعليمي لمقررات التعليم الإلكتروني دراسة تطبيقية على جامعة الدمام، وهدفت الدراسة إلى بناء معايير جودة التصميم التعليمي الإلكتروني عبر الإنترنت بجامعة الدمام وتحديد معايير تقوم على بناء قائمة بمعايير الجودة ومؤشراتها الخاصة بتصميم المقررات التعليمية الإلكترونية، وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

أ . ضرورة توجيه المؤسسات الجامعية إلى تقديم برامج التعليم الإلكتروني وتعليم عن بعد كجزء من برامجها التعليمية.

ب . إجراء دراسات تفاعلية بغرض دراسة التفاعلات المختلفة بمقررات التعلم الإلكتروني وتأثيرها على تعلم الطلاب ورضاهم عن التعلم في بيئة التعلم الإلكتروني.

. دراسة (خميس وآخرون، 2016)، بعنوان: توظيف الأنترنت في مؤسسات التعليم العالي الليبية بين الواقع والتحديات دراسة تطبيقية على كلية التقنية الهندسية بهون، وهدفت الدراسة الى توضيح كيفية توظيف استخدام الانترنت في توفير مصادر للمعلومات بشكل منظم وموسع يساهم في تسهيل الشرح ووصول المعلومة والفهم السليم ودعم عملية التعليم الذاتي والاستعداد للمستقبل الإلكتروني، وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها:

أ. بالرجوع إلى الدراسات المحلية السابقة فإن مؤسسات التعليم العالي تعاني من مشاكل يجب تضافر الجهود لحلها لينعكس ذلك على تقدم وتطور الدولة.

ب. إن النشاط العلمي الإلكتروني وحجم المشاركة للجامعات الليبية على شبكة المعلومات الدولية هو متأخر إقليميا ودوليا.

. دراسة (ريهام، 2012) بعنوان: توظيف التعليم الإلكتروني لتحقيق معايير الجودة التعليمية دراسة نظرية قدمت للمجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي وهدفت هذه الدراسة إلى مواكبة التغيرات التكنولوجية من خلال شرح الاستفادة من متغيرات التكنولوجيا في مجال التعليم الإلكتروني واعتباره مكمل للتعليم التقليدي وتوصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

أ. ضرورة زيادة التفاعل مع أنظمة التعليم الإلكتروني وبرمجياته.

ب . ضرورة الاعتماد بشكل كبير في العمليات التعليمية على التعليم التعاوني الإلكتروني.

. دراسة (أبو عمود، 2012) بعنوان: التعليم الإلكتروني في الجامعات الليبية دراسة مقدمة للمؤتمر العربي حول التعليم العالي وسوق العمل جامعة التحدي، وهدفت هذه الدراسة إلى تقديم أفكار تمثل في بناء القدرة





العلمية والمهنية والثقافية والاجتماعية وإحداث تحولات في مجال التعليم العالي وتوصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

أ. ضرورة توفير البنية التحتية لهذا النوع من التعليم والتي تتمثل في إعداد الكوادر البشرية المدربة وكذلك توفير خطوط الاتصالات المطلوبة التي تساعد على نقل هذا التعليم من مكان لآخر.

ب. وضع برامج لتدريب الطلاب والمعلمين والإداريين للاستفادة القصوى من هذه التقنية.

. دراسة (رشيدواخرون، 2012) بعنوان: جودة الخدمة التعليمية وأثرها في تحقيق رضا الطلبة دراسة في كلية الإدارة والاقتصاد جامعة القادسية، وهدفت هذه الدراسة تحديد جودة الخدمة التعليمية وفق الجوانب الأكاديمية، والجوانب غير الأكاديمية، والسمعة وتسهيلات الوصول حسب وجهة نظر الطلبة عينة البحث وتوصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

أ. جوانب الأكاديمية مثل سرعة استجابة الموظفين لمطالب الطلاب رغم ضغوط العمل، ودرجة استجابة الطلاب يعد عامل حاسم لتعزيز الجودة الكلية في نظر الطلبة عينة البحث.

ب. تعمل الجوانب الأكاديمية مثل درجة التواصل المستمر بين الأساتذة والطلاب ودرجة استجابة الأساتذة لملاحظات وتعليقات الطلاب على تعزيز جودة الكلية.

. دراسة (عبد اللطيف واخرون، 2012) بعنوان: التعليم الإلكتروني وسيلة فاعلة لتجويد التعليم العالي دراسة نظرية مقدمة للمؤتمر الدوحة الثاني للتطوير والتنمية وهدفت هذه الدراسة إلى التركيز على وسيلة فاعلة وحديثة يمكن أن تساعد على تطوير التعليم العالي وتجعله يتناغم مع تطورات تكنولوجيا وهو التعليم الإلكتروني وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

أ. إن معظم الدراسات التي تم إجرائها على مخرجات التعليم الإلكتروني تؤكد فاعلية هذا النوع من التعليم في تطوير كفاءة الطلبة والتدريس على حدا سواء.

ب. إقامة دورات تدريبية للتدريسيين والطلبة على استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والبرمجيات التعليمية.

. دراسة (سعد واخرون، 2006) بعنوان: التعليم الإلكتروني ضرورة مجتمعية دراسة نظرية مقدمة للمؤتمر البحرين وهدفت هذه الدراسة إلى توضيح دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير وتنوع الفرص التعليمية والاستمتاع بثمرة الجهود الثقافية والإلكترونية وتوصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

أ. تنفيذ مشاريع مشتركة لتطوير مناهج التعليم وأساليب التدريب باستخدام تقنية المعلومات.

ب. إعداد الاستراتيجية العربية للتعليم الإلكتروني وتوسيع قاعدة استخدامه في التعليم بمراحله وأنواعه كافة ومن خلال الاستفادة من مختلف الوسائل الحديثة.



أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

تشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في اهتمامها بموضوع دور تكنولوجيا التعليم الإلكتروني بشكل عام، حيث أن غالبية الدراسات السابقة ركزت على توظيف التعليم الإلكتروني في مجال التعليم العالي مثل دراسة (ريهام، 2012)، (دراسة أبوعمود، 2012)، دراسة (عبد اللطيف، 2012) في حين ركزت دراسة (عفيفي واخرون، 2016) على تطوير التصميم التعليمي لمقرات التعليم الإلكتروني بجامعة الدمام.

اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث الأبعاد التي تناولتها الدراسة الحالية ومدى تأثيرها في دور تكنولوجيا التعليم الإلكتروني في الجامعة محل الدراسة، في حين تناولت دراسة (عفيفي واخرون، 2016) فيما يتعلق ببعد التصميمي للتعليم الإلكتروني، في حين تناولت دراسة (سعد واخرون، 2006) من حيث تكنولوجيا المعلومات وارتباطها بشكل عام بالتعليم الإلكتروني، إن هذه الدراسة جاءت استمرار للدراسات السابقة وتميزت باختلاف من حيث حداثة الموضوع وكذلك الأبعاد التي تم دراستها في جامعة محل الدراسة.

الإطار النظري للدراسة:

المبحث الثاني: تكنولوجيا التعليم الإلكتروني.

2.1 . مفهوم تكنولوجيا التعليم الإلكتروني:

لقد أدى التقدم التكنولوجي إلى ظهور أساليب ووسائل تعليمية حديثة، تعتمد على توظيف مستحدثات تكنولوجية من أجل تحقيق فاعلية وكفاءة أفضل للتعليم، ومنها استعمال الحاسوب وملحقاته ووسائل العرض الإلكترونية والقنوات الفضائية والإقمار الصناعية وشبكة الإنترنت و المكتبات الإلكترونية، لغرض إتاحة التعلم على مدار اليوم ولمن يريده وفي المكان الذي يناسبه، بواسطة طرق وأساليب متنوعة لتقدم المحتوى التعليمي بعناصر مرئية ثابتة ومتحركة وتأثيرات سمعية وبصرية، ما يجعل التعليم أكثر تسويق ومتعة وكفاءة أعلى وبجهد ووقت أقل. (عبد اللطيف، 2012، ص2).

ولقد وردت العديد من التعريفات التي توضح ماهية تكنولوجيا التعليم الإلكتروني منها:

تكنولوجيا التعليم الإلكتروني هي طريقة للتعليم باستخدام آليات الاتصال الحديثة من حاسوب وشبكات ووسائله المتعددة من صوت وصورة ورسومات وآليات بحث ومكتبات الكترونية سواء في الفصل أو كان عن بعد. (موسى، 2002، ص10).

يقصد أيضا بتكنولوجيا التعليم الإلكتروني بأنه عملية التعلم وتلقى المعلومات تتم عن طريق استخدام أجهزة إلكترونية، ومستحدثات تكنولوجيا الوسائط المتعددة حيث يتم الاتصال بين الدارسين والمعلمين عبر وسائل اتصال عديدة. (عثمان، 2009، ص5).

عرفت أيضا تكنولوجيا التعليم الإلكتروني بأنه منظومة تعليمية لتقديم البرامج التعليمية أو التدريبية للمتعلمين أو المتدربين باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات التفاعلية لتحقيق التفاعل بين المتعلم والمعلم. (سالم، 2004، ص289).

2.2 . أهداف تكنولوجيا التعليم الإلكتروني:





لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني العديد من الأهداف التي تخص الطالب والمعلم والإدارة العملية التعليمية نذكرها على النحو التالي: (عوض، 2004، ص 79).

أ. بالنسبة للطالب:

- . إكساب الطلاب المهارات أو الكفاءات اللازمة لاستخدام تقنيات الاتصالات والمعلومات.
- . تمكن الطالب من تلقي المادة العلمية بالأسلوب الذي يتناسب مع قدراته من خلال الطريقة المرئية أو المسموعة أو المرئية.
- . توسيع دائرة اتصالات الطالب من خلال شبكات الاتصال العالمية والمحلية وعدم الاقتصار على المعلم كمصدر للمعرفة.

ب. بالنسبة للعضو هيئة التدريس:

- . إكساب عضو هيئة التدريس المهارات التقنية لاستخدام التقنيات لاستخدام التقنيات المختلفة.
- . مساعدة أعضاء هيئة التدريس في إعداد المواد التعليمية للطلاب وتعويض نقص الخبرة لدى بعضهم.
- . تطوير دور عضو هيئة التدريس في العملية التعليمية حتى يتواكب مع التطورات العلمية والتكنولوجية المستمرة والمتلاحقة.

ج. بالنسبة للإدارة والعملية التعليمية في مؤسسات التعليم العالي:

- . خلق شبكات تعليمية للتنظيم وإدارة عمل المؤسسات التعليمية إضافة إلى تقديم الخدمات المساندة في العملية التعليمية.
- . تبني مبدأ التعلم مدى الحياة ومبدأ التعليم الذاتي.
- . إتاحة الفرصة لأكثر عدد من فئات المجتمع للحصول على التعليم والتدريب وتقليل تكلفة التعليم على المدى البعيد.
- . نشر ثقافة التقنية في المجتمع من خلال ثقافة التعلم والتدريب، والتي تمكن من تحسين وتنمية قدرات المتعلمين والمتدربين بأقل تكلفة وبأدنى جهد.

2.3. مزايا تكنولوجيا التعليم الإلكتروني:

تتسم تكنولوجيا التعليم الإلكتروني بمزايا وإيجابيات عديدة تجعل منه وسيلة فاعلة لتطوير التعليم وزيادة كفاءته. (الموسى، 2002، ص 7).

- أ. استعمال العديد من وسائل التعليم والإيضاح السمعية والبصرية والتي قد لا تتوفر لدى العديد من المتعلمين.
- ب. جعل التعليم أكثر تشويقاً ومتعة والابتعاد عن الرتابة والملل في التعليم التقليدي.
- ج. إمكانية استعراض كم هائل من المعلومات من خلال مواقع الإنترنت أو الذاكرة الإلكترونية أو قواعد البيانات.
- د. تعدد مصادر المعرفة من خلال الاتصال وسهولة وسرعة تحديث المحتوى المعلوماتي.

دور تكنولوجيا التعليم الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة

جامعة المرقب

أ. عائشة عقيل أبو دقاقة ؛ أ. سمية معمر امسلم

هـ. إمكانية تبادل الخبرات والمعارف بين الجامعات والمراكز البحثية والمؤسسات التعليمية بسرعة ويسر .

و. تحسين وتطوير مهارات البحث واستعمال المهارات التكنولوجية.

ز. المواكبة السريعة للتطور العلمي المذهل الحاصل في كافة ميادين المعرفة.

2.4 . الفرق بين تكنولوجيا التعليم الإلكتروني والتعليم التقليدي:

يمكن عرض أوجه الاختلاف بين التعليم التقليدي تكنولوجيا التعليم الإلكتروني من خلال النقاط التالية:
(الشحات، 2009، ص12).

. من حيث الأسلوب المستخدم يوظف التعليم الإلكتروني المستحدثات التكنولوجية، حيث يعتمد على العروض الإلكترونية بينما يعتمد التعليم التقليدي على الكتاب فلا يستخدم أي الوسائل التكنولوجية إلا في بعض الأحيان.

. من حيث التفاعل تقوم تكنولوجيا التعليم الإلكتروني على التفاعل واستخدام الوسائط المتعددة بينما التعليم التقليدي لا يعتمد على التفاعل المستمر التفاعل يكون فقط بين بين المعلم والمتعلم.

. من حيث إمكانية التحديث تكنولوجيا التعليم الإلكتروني يمكن تحديثها بكل سهولة بينما التعليم التقليدي عملية التحديث غير متاحة الا بعد نشر الكتاب والتعديل فيه مرة أخرى.

. من حيث الإتاحة تكنولوجيا التعليم الإلكتروني متاحة في أي وقت، لذا تتمتع بالمرونة وإمكانية الوصول بينما التعليم التقليدي يعتمد على وقت محدد في الجدول، وأماكن معينة.

. من حيث نظام التعليم تتم تكنولوجيا التعليم الإلكتروني ضمن نظام مفتوح مرن وموزع حيث يسمح للمتعلم بالتعلم وفقا لسرعته وفي مكانه بينما التعليم التقليدي يحدث في نظام مغلق ضمن مكان وزمان محدد.

2.5 . استراتيجيات تكنولوجيا التعليم الإلكتروني:

هناك مجموعة من الاستراتيجيات للتعليم وتكنولوجيا التعليم الإلكتروني نذكر منها: (الشرقاوي، 2005، ص10)
أ. الإلقاء الإلكتروني ويتم ذلك بصاحبة بعض المواد التعليمية من خلال الباحث الإلكتروني بالعرض المتزامن وغير المتزامن بجانب القاعات الدراسية.

ب. استراتيجية الوسائط المتعددة التي يمكن من استخدامها في تحليل المفاهيم والمهارات الإلكترونية وتنميتها وعرض المحتوى التعليمي من خلالها.

ج. البيان العلمي الإلكتروني ويمكن استخدام البيان العلمي في أداء المهارات أمام الطالب بعد إعداد خطواتها إلكترونيا على وسائط إلكترونية.

د. لتدريب الإلكتروني ويستخدم لتدريب الطلاب على إتقان مفاهيم ومهارات التعليم والتعلم الإلكتروني.

هـ. التعلم الذاتي والتعلم الفردي لزيادة تنمية المهارات وهو تعلم يقوم به المتعلم وفق قدراته واستعدته الخاصة.

2.3 . جودة الخدمة التعليمية.



1. 2. 3 مفهوم جودة الخدمة التعليمية.

يجد المتبع لموضوع الجودة صعوبة كبيرة في الوصول الى تعريف محدد لهذا المصطلح يؤكد هذا الاختلاف وجهات النظر المتعددة التي طرحها الباحثون والدارسون الذين تناولوا هذا الحقل وقبل التطرق الى تعريف جودة الخدمة التعليمية يتم التعرف أولاً على مصطلحات المكونة لعبارة جودة الخدمة التعليمية.

. مفهوم الجودة:

عرفت الجودة بانها القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم إليه. (زين الدين، 2009، ص10)

عرفت الجودة من قبل طرف المعهد الأمريكي للمعايير بانها جملة من السمات والخصائص للمنتج أو الخدمة التي تجعل قادر على الوفاء باحتياجات معينة من خلال القدرة على تلبية هذه الاحتياجات. (أبو الشعر، 2008، ص8).

. مفهوم الخدمة:

تعرف الخدمة على انها كل نشاط يحقق رضا المستفيد منها دون تحويل الملكية ومن هنا يمكن تعريف جودة الخدمة بانها القدرة على تحقيق طلبات المستفيد بالشكل الذي يتفق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن الخدمة التي قدمت له من خلال الفهم الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي لها. (فهيمه، 2005، ص83).

. مفهوم التعليم:

يعرف التعليم على أنه كل ما يطرأ على سلوك الكائن الحي من تغير، وتعديل ويرجع ذلك إلى خبرة الممارسة، أو العلاقة المتبادلة بينه وبين العالم الخارجي بصفة أساسية، بحيث هذا التغير الذي يطرأ نتيجة للخبرة التي اكتسابها، مما يزيد من كفاءته قدرته على تحقيق حاجاته ومتطلباته. (رفيق، 2004، ص97).

. مفهوم جودة الخدمة التعليمية:

إن الجودة في التعليم، تختلف عن الجودة في موضوع الاقتصاد فجودة التعليم لا تخص منتجا معيناً أو سلعة للتسويق، ولكنها تخص الطالب الخريج وكيفية تقديمه للأخرين.

أن جوهر جودة الخدمة التعليمية هي تلبية حاجات الزبائن، مع العلم أنه ليس من السهل في التعليم تحديد الزبائن فهم يشملون الطلبة والمنظمات والمجتمع ككل، كما يتوافق هذا المفهوم مع تلبية توقعات الطلبة أو تقديم ما يفوق ويتجاوز هذه التوقعات، بمعنى توقع الحاجات المستقبلية للطلبة. (يوسف، 2004، ص4).

وهناك من عبر عن جودة الخدمة التعليمية، بالقوة الدافعة والمحركة لجعل خدمة التعليم العالي متميزة وجيدة ومثل ذلك ما تقدمه هيئة التدريس من جودة في خدمتها التعليمية.

2. 2. 3. معايير جودة الخدمة التعليمية:

دور تكنولوجيا التعليم الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة

جامعة المرقب

أ. عائشة عقيل أبو دقاقة ؛ أ.سمية معمر امسلم

يعرف معيار الجودة على أنه عبارة عن خاصية مطلوبة في المنتج أو الخدمة، ويستعمل كأساس لقياس مستوى الجودة في الخدمات،

كما يعبر عن معيار الجودة بأنه وثيقة تصدر نتيجة إجماع يحدد المتطلبات التي يجب أن يفي بها منتج أو خدمة معينة وتصادق عليها جهة معترف بيها. تحددتها جهة معينة، بناء على مواصفات مصادق عليها. (الغزالي، 2009، ص10).

2.3. أهم الصعوبات التي تعترض قياس جودة الخدمة التعليمية.

إن معايير جودة الخدمة التعليمية بالمؤسسات التعليمية عموماً، والمؤسسات الجامعية خصوصاً تواجه العديد من الصعوبات ترجع إلى الخصائص التي يميز نظام الجامعي ومن هذه الصعوبات: (زكريا واخرون، 2008، ص12)

. لم ينل موضوع معايير جودة الخدمة التعليمية، الاهتمام الكافي الا من قليل من الباحثين في المنظمات الخدمية عامة وجامعات خاصة، وبالتالي لا توجد مؤشرات دقيقة متفق عليها لقياس الجودة وخاصة عندما تكون المخرجات الجامعية غير ملموسة.

. تتميز مخرجات النظام الجامعي من خريجين ومنتوج علمي، بالتعدد والنوع وعدم التجانس وهذا يفرض الاعتماد على أعداد كبيرة من المؤشرات والخصائص في قياس الجودة مما يعنى الحاجة إلى الكثير من الوقت والجهد اللذان يتطلبان عملية القياس.

من الصعب معرفة الفائدة التي تحققها الجامعة للمجتمع لان أعداد كبيرة من تلك المخرجات، تبقى دون الاستفادة منها كحالات عدم التعيين كما أن الفوائد المتحققة من تلك المخرجات لأتأتى مباشرة وإنما تحتاج سنوات طويلة أحياناً لكي يظهر مردودها.

4. 2. 3. معايير جودة الخدمة التعليمية على أساس مختلف المحاور:

نحاول من خلال هذه الفقرة إدراج معايير جودة الخدمة التعليمية وذلك بناء على عدة محاور: (فهيمية، 2005، ص60).

أ. محور الطلبة: وهم أبرز محور في العملية التعليمية وتحدد المعايير جودة الخدمة التعليمية المرتبطة بهذا المحور في:

. انتقاء الطلبة: تمثل عملية انتقاء الطلبة لقبولهم للالتحاق بالتعليم العالي، إحدى الممارسات الشائعة في الجامعات والكليات وإن انتقاء الطلبة يمثل الخطوة الأولى في جودة التعليم العالي.

. نسبة عدد الطلبة لعضو هيئة التدريس إذ يجب أن تكون هذه النسبة مقبولة، بالدرجة التي تضمن تحقيق فعالية العملية التعليمية وللعلم لا يوجد معيار محدد متفق عليه لتحديد هذه النسبة، إذ أن ذلك يتوقف على طبيعة المادة.

. دافعية الطلبة واستعدادهم للتعلم وهذا يعدمن العوامل التي تتوقف عليها جودة الخدمة التعليمية، والدافع المعرفي للطلبة يعنى السعي للمعرفة وحب الاستطلاع والاكتشاف والرغبة في القراءة وطرح الأسئلة.





ب . محور هيئة التدريس: إن جودة الخدمة التعليمية لأي كلية أو مؤسسة جامعية إنما تقاس بهيئة تدريسيها وتقاس بمقدر ما تبذله من نشاط، وما تمتلكه المادة العلمية واقتدار في إيصالها ورغبة في إعطائها.

وإن تقييم أعضاء هيئة التدريس من جودة في خدماتها التعليمية يتلخص في:

. مقدار الإنتاج العلمي ويستند إلى عدد البحوث المنشورة في المجالات أو الدوريات علمية متميزة.

. المنشورات العلمية أي مجموع ما أنجزه الباحث من منشورات علمية في مجال تخصصه.

ج . محور المناهج الدراسية:

تعد الموازنة بين الأصالة والمعاصرة في إعداد المناهج من حيث المستوى والمحتوى والطريقة والأسلوب من العوامل المرتبطة بجودة الخدمة التعليمية ويرتبط هذا الجزء من المعايير، بالمدى الذي تستطيع فيه هذه المناهج الدراسية أن تعمل على تنمية قدرة الطالب على تحديد المشكلات وحلها سواء كان هذا المنهج تم أعداده إلكترونياً أو تقليدياً وأولية جودة الخدمات التعليمية تستدعي تحسين المناهج.

الإطار العملي للدراسة:

المبحث الثالث: . الأساليب الإحصائية المستخدمة.

3.1 . مقدمة:

يناول هذا عرضاً مفصلاً للمنهجية والإجراءات التي تم الاعتماد عليها في تنفيذ الدراسة الميدانية، بهدف التعرف على دور تكنولوجيا التعليم الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة التعليمية، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية . جامعة مصراته وتشمل منهجية الدراسة، وصفاً لمجتمع وعينة الدراسة، وخصائص هذه العينة، والأدوات الرئيسة للدراسة، وفحص مصداقيتها وثباتها، إضافة إلى بيان الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل واستخراج نتائج الدراسة.

- منهجية الدراسة:

تم الاعتماد في الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية حول مشكلة الدراسة ولتحقيق فهم أفضل وأدق للظواهر المتعلقة بها ، وباعتباره أنسب المناهج في دراسة الظاهرة محل الدراسة، لأنه يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما هي على أرض الواقع ويصفها بشكل دقيق، ويعبر عنها كماً وكيفاً ، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح سماتها وخصائصها ، أما التعبير الكمي فيعطي وصفاً رقمياً ويوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها، بالإضافة إلى توفير البيانات والحقائق عن المشكلة موضوع الدراسة لتفسيرها والوقوف على دلالاتها.

- أداة الدراسة: تتنوع أدوات البحث العلمي المستخدمة في الحصول على المعلومات والبيانات والحقائق، والتي منها (الملاحظة، الاستبيان، المقابلة، الاختبارات بأنواعها، المقاييس بأنواعها، إلى غير ذلك من الأدوات). ويعتبر الاستبيان أحد أدوات البحث العلمي الأكثر استخداماً للحصول (على معلومات، وبيانات عن الأفراد).

وهي أداة دراسة مناسبة ذات أبعاد وبنود تستخدم للحصول على معلومات وبيانات وحقائق محددة، مرتبطة بواقع معين وتقدم على شكل عدد من الأسئلة يطلب الإجابة عليها من المستهدفين المعنيين بموضوع الاستبيان.



دور تكنولوجيا التعليم الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة

جامعة المرقب

أ. عائشة عقيل أبو دقاقة ؛ أ. سمية معمر امسلم

وتبعاً لذلك قامت الباحثتان بإعداد أداة للدراسة الحالية تتناسب وأهدافها وفروضها، وقد مرت عملية تصميم وإعداد الاستبيان بعدة مراحل وخطوات كما يلي:

1. الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة الحالية.

2. تحديد الأقسام الرئيسية التي شملها الاستبيان.

3. جمع وتحديد عبارات الاستبيان.

4. صياغة العبارات التي تقع تحت كل قسم.

ولقد استخدمت الباحثتان مقياس ليكرت (Likert Scale) الخماسي لتقدير درجة الإجابة لعبارات الاستبيان، حيث منح الدرجات من (1-5) ابتداءً بالبداية (غير موافق بشدة) ، غير موافق ، موافق ، موافق إلي حد ما ، موافق ، موافق بشدة) والتي تقيس اتجاهات وآراء المستقصى منهم ، ثم تم توزيع الإجابات إلى خمس مستويات متساوية وتم تحديد طول الخلايا في مقياس ليكرت الخماسي، من خلال حساب المدى بين درجات المقياس (5-1) = 4) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (4 ÷ 5 = 0.80) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي واحد صحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهذا ما تم تطبيقه على أسئلة المحاور الخاصة بدراسة فرضيات الدراسة. وهكذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح بالجدول التالي رقم (1).

جدول رقم (1) يوضح إجابات الأسئلة ودلالاتها

الوزن النسبي (درجة الموافقة)	طول الخلية	التقدير في التعليق على النتائج	الإجابة على الأسئلة (البديل)
20% - 35%	1 - 1.79	درجة ضعيفة جدا	غير موافق بشدة
36% - 51%	1.80 - 2.59	درجة ضعيفة	غير موافق
52% - 67%	2.60 - 3.39	درجة متوسطة	محايد
68% - 83%	3.40 - 4.19	درجة كبيرة	موافق
84% - 100%	4.20 - 5	درجة كبيرة جدا	موافق بشدة

3.2-مجتمع الدراسة وعينتها:

الجدول (2) التالي يبين عينة الدراسة أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية. جامعة مصراته

جدول رقم (2) الاستمارات الموزعة والمتحصل عليها

المجتمع الدراسة	عينة العينة	الاستمارات الموزعة	الاستمارات المتحصل عليها	الفاقد	نسبة الاستجابة
100	80	80	59	21	74

الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق الخصائص والسمات الشخصية:

جدول رقم (3) توزيع أفراد العينة حسب متغيرات: النوع، العمر، المؤهل العلمي، الدرجة العلمية،

سنوات الخبرة.





القيم المفقودة	النسبة المئوية	العدد	المتغيرات	
-	67.8%	40	ذكر	الجنس
	32.2%	19	أنثى	
-	10.2%	6	أقل من 30 سنة	العمر
	52.5%	31	من 30 إلى أقل من 45 سنة	
	33.9%	20	من 45 إلى أقل من 60 سنة	
	3.4%	2	من 60 سنة فأكثر	
-	62.7%	37	ماجستير	المؤهل العلمي
	37.3%	22	دكتوراه	
-	40.7%	24	محاضر مساعد	الدرجة العلمية
	27.1%	16	محاضر	
	16.9%	10	أستاذ مساعد	
	8.5%	5	أستاذ مشارك	
	6.8%	4	أستاذ	
-	27.1%	16	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
	35.6%	21	من 5 إلى أقل من 10 سنة	
	28.8%	17	من 10 إلى أقل من 15 سنة	
	2.5%	5	من 15 سنة فأكثر	

أُتضح من الجدول رقم (3) أن نسبة الذكور 67.8% أكبر من نسبة الإناث 32.0% من إجمالي عينة الدراسة، ويتقسيم عينة الدراسة حسب العمر أتضح أن أغلب أفراد عينة الدراسة أعمارهم من 30 إلى أقل من 45 سنة بنسبة 52.5%، ثم يليها الفئة العمرية من 45 إلى أقل من 60 سنة بنسبة 33.9%، كذلك تم توزيع أفراد العينة على حسب المؤهل العلمي حيث أن النسبة الأكبر من حملة ماجستير تمثل 62.7%، وبالنسبة لتقسيمها حسب الدرجة العلمية أتضح أن أغلب أفراد العينة محاضر مساعد بنسبة 40.7% ثم تليها محاضر بنسبة 27.1%، وإضافة إلى ذلك تم تقسيمهم حسب الخبرة حيث أتضح أن حوالي 35.6% من أفراد العينة لديهم خبرة من 5 إلى أقل من 10 سنة ثم يليها من 10 إلى أقل من 15 سنوات بنسبة 28.8% في الكلية قيد الدراسة .

3.3 . ثبات الاستبيان :

يقصد بثبات الاستبيان أن يعطي هذا الاستبيان نفس النتيجة حتى ولو تم إعادة توزيعه أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبيان يعني الاستقرار في نتائجه وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة. وقد تم التأكد من ثبات استبيان الدراسة من خلال طريقة معامل ألفا كرونباخ

Cronbach's Alpha Coefficient وكانت النتائج كما هي مبينة بالجدول التالي عند حساب قيمة معامل الثبات:

جدول رقم (4) يوضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

ت	المحاور	معامل ألفا كرونباخ	الثبات
-1	البعد التصميبي لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني	0.941	0.970
-2	البعد التنظيمي لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني	0.918	0.958



دور تكنولوجيا التعليم الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة

جامعة المرقب

أ. عائشة عقيل أبو دقاقة ؛ أ. سمية معمر امسلم

0.965	0.931	البعد التقني لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني	-3
0.964	0.926	البعد الفني (الإرشادي) لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني	-4
0.928	0.862	بعد تحسين جودة الخدمة التعليمية	-5
0.978	0.957	جميع عبارات الاستبيان	

الثبات = الجذر التربيعي الموجب لمعامل ألفا كرونباخ

اتضح من النتائج الموضحة في جدول (4) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة لكل المحاور وتتراوح بين (0.862، 0.941) لكل محور من محاور الاستبيان. كذلك كانت قيمة معامل ألفا لجميع فقرات الاستبيان (0.957). وكانت قيمة الثبات مرتفعة لكل المحاور وتتراوح بين (0.928، 0.970) لكل محور من محاور الاستبيان. كذلك كانت قيمة الثبات لجميع فقرات الاستبيان مساوية لي (0.978) وهذا يعني انه معامل الثبات مرتفع.

وبذلك تم التأكد من صدق وثبات استبيان الدراسة مما يجعله على مقدار من الثقة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

3.4- التحليل الإحصائي المستخدم في الدراسة:

تمت المعالجة الإحصائية للبيانات باستخراج الأعداد، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، وفحص فرضيات الدراسة عند مستوى ($\alpha=0.05$) باستخدام الاختبارات الإحصائية التالي: معامل الارتباط الخطي البسيط ومعادلة الثبات كرونباخ ألفا، وذلك باستخدام برنامج الحزم الإحصائية SPSS.

عرض وتحليل نتائج الدراسة: .

أ- المتغيرات الخاصة بالبعد التصميمي لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني

الجدول رقم (5) تقييم أفراد العينة للبعد التصميمي لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني من خلال العبارات

ت	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة القبول
-1	يوظف التصميم الإلكتروني التعليمي المبادئ الرئيسية لتصميم الروابط وأدوات التصفح في المقرر.	82.5	1.070	غير موافق
-2	يتضمن التصميم الإلكتروني للمقرر استخدام صوتيات تعليمية تتميز بالوضوح والجودة ومدعمة للمحتوى التعليمي	82.5	1.054	غير موافق
-3	يتيح التصميم الإلكتروني التعليمي فرصة الدعم والمساعدة للمتعلمين من ذوي الاحتياجات الخاصة	2.64	1.200	محايد
-4	يوفر تصميم الإلكتروني للمقرر التعليمي واجهة تتمثل بسهولة عرض المعلومات وسهولة الاستخدام	2.85	1.186	محايد
-5	يوفر التصميم قواعد عامة لاستخدام الطلاب أدوات التعليم الإلكتروني من البريد الإلكتروني والمنتديات التعليمية	2.73	1.064	محايد
-6	يوفر التصميم ميزة إنشاء الملفات الصوتية والمرئية للطلاب.	2.78	1.099	محايد
-7	يوفر التصميم الإلكتروني روابط تصل الطلاب بمكتبات رقمية تخدم جميع المقررات التعليمية.	2.63	1.113	محايد
	معدل العام	2.68	0.957	محايد

يوضح الجدول التالي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات البعد التصميمي لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني حيث جاءت الفقرة (يوفر تصميم الإلكتروني للمقرر التعليمي واجهة تتمثل بسهولة عرض المعلومات وسهولة الاستخدام) هي الأولى بدرجة متوسطة حيث كان متوسطها الحسابي (2.85) تلاها الفقرة (يوفر التصميم ميزة إنشاء الملفات الصوتية والمرئية للطلاب). بمتوسط حسابي (2.78) في حين كان أقل





الفقرات تقديراً هي الفقرات (يوظف التصميم الإلكتروني التعليمي المبادئ الرئيسية لتصميم الروابط وأدوات التصفح في المقرر، وكذلك الفقرة يتضمن التصميم الإلكتروني للمقرر استخدام صوتيات تعليمية تتميز بالوضوح والجودة ومدعمة للمحتوى التعليمي) بمتوسط (2.58). ومن هذا يتبين أن الآراء حول فقرات هذا المحور متباينة بين عدم الموافقة والمحايدة. كما تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (5) أن المتوسط العام للإجابات جاء بدرجة متوسطة وتقدر بـ (2.68) هذا يدل على أن إجابات الباحثين تشير إلى المحايدة بالنسبة إلى أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية . جامعة مصراته.

ب . المتغيرات الخاصة بالبعد التنظيمي لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني:

الجدول رقم (6) تقييم أفراد العينة الخاصة بالبعد التنظيمي لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني من خلال العبارات

ت	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة القبول
1-	يحدد الاحتياجات التعليمية للطلبة باستخدام الأدوات المناسبة.	2.76	1.056	محايد
2-	يؤكد أهداف التعلم على القدرات المعرفية من خلال التنظيم الكامل للوسائط المتعددة.	2.69	1.103	محايد
3-	يراعى التنظيم للتعليم الإلكتروني في المستوى التعليمي للطلاب والفروق الفردية بينهم.	32.6	1.063	محايد
4-	ينظم عناصر محتوى المقرر الإلكتروني بطريقة واضحة ومحددة للعلاقات والروابط بين أجزائه.	52.6	1.079	محايد
5-	يوفر أنشطة منظمة ومهام تعتمد على المشاركة والتفاعل العلمي من خلال مناقشة موضوعات مختلفة داخل النظام.	2.64	1.156	محايد
6-	يوفر التنظيم للتعليم الإلكتروني فرص الممارسة والتكرار للمتعلم وتوفير أمثلة وتدرجات لذلك.	2.73	1.243	محايد
7-	يخطط لتحقيق الأهداف التعليمية من خلال التنظيم موضوعات المقرر الإلكتروني.	2.66	1.198	محايد
	معدل العام	2.68	0.925	محايد

يوضح الجدول المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات البعد التنظيمي لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني حيث جاءت الفقرة (يحدد الاحتياجات التعليمية للطلبة باستخدام الأدوات المناسبة) في المرتبة الأولى بدرجة متوسطة حيث كان متوسطها الحسابي (2.76) تلاها الفقرة (يوفر التنظيم للتعليم الإلكتروني فرص الممارسة والتكرار للمتعلم وتوفير أمثلة وتدرجات لذلك). بمتوسط حسابي (2.73) في حين كان أقل الفقرات تقديراً هي الفقرة (يراعى التنظيم للتعليم الإلكتروني في المستوى التعليمي للطلاب والفروق الفردية بينهم.) بمتوسط (2.63). ومن هذا يتبين أن كل الآراء حول فقرات هذا المحور كانت محايدة، كما تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (6) أن المتوسط العام للإجابات جاء بدرجة متوسطة وتقدر بـ (2.68) هذا يدل على أن إجابات الباحثين تشير إلى المحايدة بالنسبة إلى أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية . جامعة مصراته.

ج . المتغيرات الخاصة بالبعد التقني لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني:

الجدول رقم (7) تقييم أفراد العينة للبعد التقني لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني من خلال العبارات

دور تكنولوجيا التعليم الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة

جامعة المرقب

أ. عائشة عقيل أبو دقاقة ؛ أ. سمية معمر امسلم



ت	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة القبول
1-	يوفر تجهيز المناهج الدراسية والمادة التعليمية على شكل الأقراص المدمجة للرجوع إليها وقت الحاجة.	2.83	1.191	محايد
2-	يوفر تقنية إرسال المهام والواجبات الدراسية عن طريق ربط جميع أجهزة الحاسب من خلال منظومة متكاملة.	2.95	1.279	محايد
3-	يوفر الربط بشبكة العالمية للمعلومات حتى يمكن توظيفها كوسيط إعلامي وتعليمي في أن واحد.	2.86	1.166	محايد
4-	ربط المشرفين والمختصين الأكاديميين مع طلابهم من خلال تقنية مؤتمرات الفيديو.	2.81	1.042	محايد
5-	وضع الدروس النموذجية من خلال تخزينها حتى يتمكن المتعلم إلكترونيا من الرجوع إليها.	2.92	1.119	محايد
6-	يحدث محتوى الموقع ويطوره وفقا لعوامل التغير المعاصرة في الجانب المعرفي التكنولوجي.	2.63	1.015	محايد
7-	يخطط لاستخدام الطلبة الكمبيوتر والانترنت في مشاريعهم في مجموعات صغيرة أو بشكل فردي.	2.86	1.025	محايد
	معدل العام	2.84	0.944	محايد

يوضح الجدول المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات البعد التقني لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني حيث جاءت الفقرة (يوفر تقنية إرسال المهام والواجبات الدراسية عن طريق ربط جميع أجهزة الحاسب من خلال منظومة متكاملة.) هي الأولى من حيث الأهمية بدرجة متوسطة حيث كان متوسطها الحسابي (2.95) تلاها الفقرات (يوفر الربط بشبكة العالمية للمعلومات حتى يمكن توظيفها كوسيط إعلامي وتعليمي في أن واحد. والفقرة يخطط لاستخدام الطلبة الكمبيوتر والانترنت في مشاريعهم في مجموعات صغيرة أو بشكل فردي.) بمتوسط حسابي (2.86) في حين كان أقل الفقرات تقديراً هي الفقرة (يحدث محتوى الموقع ويطوره وفقا لعوامل التغير المعاصرة في الجانب المعرفي التكنولوجي.) بمتوسط (2.63). ومن هذا يتبين أن معظم الآراء حول فقرات هذا المحور جاءت بالحيادية، كما تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (7) أن المتوسط العام للإجابات جاء بدرجة متوسطة وتقدر بـ (2.84) هذا يدل على أن إجابات المبحوثين تشير إلى الحيادية بالنسبة إلى أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية . جامعة مصراته.

د . المتغيرات الخاصة بالبعد الفني (الإرشادي) لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني: .

الجدول رقم (8) تقييم أفراد العينة للبعد الفني (الإرشادي) لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني من خلال العبارات

ت	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة القبول
1-	يعد دليل إجرائي لاستخدام المقرر ودراسته والتعامل مع الموقع التعليمي وأدواته.	3.05	1.090	محايد
2-	يوفر طرفاً لمساعدة الطلاب حديثي التعامل مع الكمبيوتر والانترنت، وذلك فيما يقابلهم من صعوبات.	82.7	1.084	محايد
3-	يساعد الطلبة على تنظيم الوقت وتقديم المساعدة والإرشاد المناسب لهم.	912.	1.213	محايد
4-	يوجه الطلاب ويرشدهم إلى الأنشطة التي تناسب ميولهم وقدراتهم.	52.8	1.127	محايد
5-	تقديم التفسيرات، والمساعدات لكيفية استخدام التكنولوجيا المتضمنة للمقرر التعليمي.	32.5	1.040	غير موافق
6-	يوظف تقنيات التعلم الإلكتروني ضمن أنشطة التعلم الفردي	2.76	1.104	محايد





والتعلم التعاوني.			
7-	يعمل على اكساب الطلاب من أنشطة التعلم إلكترونيا لغة الحوار وعرض الأفكار بشكل منطقي.	2.92	1.208
	معدل العام	2.83	0.936

يوضح الجدول المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات البعد الفني (الإرشادي) لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني حيث جاءت الفقرة (يعد دليل إجرائي لاستخدام المقرر ودراسته والتعامل مع الموقع التعليمي وأدواته) في المرتبة الأولى بدرجة متوسطة حيث كان متوسطها الحسابي (3.05) تلاها الفقرات (يعمل على إكساب الطلاب من أنشطة التعلم إلكترونيا لغة الحوار وعرض الأفكار بشكل منطقي.) بمتوسط حسابي (2.94) في حين كان أقل الفقرات تقديراً هي الفقرة (تقديم التفسيرات، والمساعدات لكيفية استخدام التكنولوجيا المتضمنة للمقرر التعليمي.) بمتوسط (2.53). ومن هذا يتبين أن الآراء حول فقرات هذا المحور كانت متباينة بين عدم الموافقة والمحايدة، كما تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (8) أن المتوسط العام للإجابات جاء بدرجة متوسطة وتقدر بـ (2.83) هذا يدل على أن إجابات الباحثين تشير إلى المحايدة بالنسبة إلى أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية . جامعة مصراته.

ه . المتغيرات الخاصة بتحسين جودة الخدمة التعليمية:

الجدول رقم (9) تقييم أفراد العينة لبعث تحسين جودة الخدمة التعليمية من خلال العبارات

ت	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
1-	البيئة الإلكترونية تقوى الدافعية والاستعداد للتعلم وحب الاستطلاع والاكتشاف لدى المتعلمين.	3.76	9.98	موافق
2-	إحداث تغيير تربوي هادف وبناء تنمية الإبداع عند المتعلمين.	3.59	0.967	موافق
3-	توفر البيئة الإلكترونية مخرجات تلبي احتياجات متطلبات المجتمع على المدى البعيد.	3.71	0.912	موافق
4-	توليد ثقافة الالتزام وتحسين العمليات والتناسق بين الأهداف.	3.67	0.866	موافق
5-	الفهم المتطور والمتكامل للصورة المستقبلية في المجال الإلكتروني التطبيقي الفعلي.	3.63	0.786	موافق
6-	التخطيط لأهداف واضحة وملموسة في نتائج جودة الأداء الإلكتروني.	3.68	0.955	موافق
7-	تحسين بيئة العمل ورفع قدرات للطرفين المعلمين والمتعلمين من خلال مؤسسة تنظيمية تعليمية.	3.93	0.785	موافق
	معدل العام	3.71	0.664	موافق

يوضح الجدول المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات بعد تحسين جودة الخدمة التعليمية حيث جاءت الفقرة (تحسين بيئة العمل ورفع قدرات للطرفين المعلمين والمتعلمين من خلال مؤسسة تنظيمية تعليمية) هي الأولى بدرجة كبيرة حيث كان متوسطها الحسابي (3.93) تلاها الفقرة (البيئة الإلكترونية تقوى الدافعية والاستعداد للتعلم وحب الاستطلاع والاكتشاف لدى المتعلمين) بمتوسط حسابي (3.76) في حين كان أقل الفقرات تقديراً هي الفقرة (إحداث تغيير تربوي هادف وبناء تنمية الإبداع عند المتعلمين) بمتوسط (3.59). ومن هذا يتبين أن الآراء حول فقرات هذا المحور كلها جاءت بالموافقة. كما تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (9) أن المتوسط العام للإجابات جاء بدرجة كبيرة وتقدر بـ (3.71) هذا يدل على أن إجابات الباحثين تشير إلى الموافقة على عبارات بعد تحسين جودة الخدمة التعليمية.

3.5 . اختبار الفرضيات:

. الفرضية الأولى:

الفرض الصفري: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى: $\alpha \leq 0.05$ بين البعد التصميمي لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني وتحسين جودة الخدمة التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية. جامعة مصراتة

الفرض البديل: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى: $\alpha \leq 0.05$ بين البعد التصميمي لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني وتحسين جودة الخدمة التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية. جامعة مصراتة

للتحقق من صحة السؤال السابق تم استخراج معامل الارتباط البسيط لمعرفة العلاقة بين البعد التصميمي لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني وتحسين جودة الخدمة التعليمية في الجامعة قيد الدراسة، وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (10).

جدول رقم (10): نتائج معامل الارتباط البسيط لمعرفة العلاقة بين البعد التصميمي

لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني وتحسين جودة الخدمة التعليمية في الكلية قيد الدراسة

المتغيرات المستقلة	معامل الارتباط R	الدالة الإحصائية
البعد التصميمي لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني	0.104	0.432

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق أنه توجد علاقة ارتباط ضعيفة ليست ذات دلالة إحصائية عند المستوى: $\alpha \leq 0.05$ بين البعد التصميمي لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني وتحسين جودة الخدمة التعليمية في الكلية قيد الدراسة ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ($R = 0.104$) عند مستوى الدلالة (0.432) ، وهي أكبر من مستوى الدلالة المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، وهذه النتائج تقتضي بقبول الفرضية الصفرية و التي تنص علي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين البعد التصميمي لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني وتحسين جودة الخدمة التعليمية في الكلية قيد الدراسة .

. الفرضية الثانية:

الفرض الصفري: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى: $\alpha \leq 0.05$ بين البعد التنظيمي لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني وتحسين جودة الخدمة التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية. جامعة مصراتة

الفرض البديل: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى: $\alpha \leq 0.05$ بين البعد التنظيمي لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني وتحسين جودة الخدمة التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية. جامعة مصراتة

للتحقق من صحة السؤال السابق تم استخراج معامل الارتباط البسيط لمعرفة البعد التنظيمي لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني وتحسين جودة الخدمة التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية. جامعة مصراتة، وذلك كما هو موضح في الجدول رقم(11).

جدول رقم (11): نتائج معامل الارتباط البسيط لمعرفة العلاقة بين البعد التنظيمي

لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني وتحسين جودة الخدمة التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية. جامعة مصراتة



المتغيرات المستقلة	معامل الارتباط R	الدالة الإحصائية
البعد التنظيمي لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني	0.192	0.146

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق أنه توجد علاقة ارتباط ضعيفة ليست ذات دلالة إحصائية عند المستوى: $\alpha \leq 0.05$ بين البعد التنظيمي لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني وتحسين جودة الخدمة التعليمية في الكلية قيد الدراسة ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ($R = 0.192$) عند مستوى الدلالة (0.146) ، وهي أكبر من مستوى الدلالة المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) ، وهذه النتائج تقتضي بقبول الفرضية الصفرية و التي تنص علي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين البعد التنظيمي لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني وتحسين جودة الخدمة التعليمية في الكلية قيد الدراسة .

. الفرضية الثالثة:

الفرض الصفرية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى: $\alpha \leq 0.05$ بين البعد التقني لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني وتحسين جودة الخدمة التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية . جامعة مصراتة.

الفرض البديل: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى: $\alpha \leq 0.05$ بين البعد التقني لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني وتحسين جودة الخدمة التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية . جامعة مصراتة.

للتحقق من صحة السؤال السابق تم استخراج معامل الارتباط البسيط لمعرفة العلاقة البعد التقني لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني وتحسين جودة الخدمة التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية . جامعة مصراتة، وذلك كما هو موضح في الجدول رقم(12).

جدول رقم (12): نتائج معامل الارتباط البسيط لمعرفة العلاقة بين البعد التقني

لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني وتحسين جودة الخدمة التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية . جامعة مصراتة

المتغيرات المستقلة	معامل الارتباط R	الدالة الإحصائية
البعد التقني لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني	0.100	0.450

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق أنه توجد علاقة ارتباط ضعيفة ليست ذات دلالة إحصائية عند المستوى: $\alpha \leq 0.05$ بين البعد التقني لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني وتحسين جودة الخدمة التعليمية في الكلية قيد الدراسة ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ($R = 0.100$) عند مستوى الدلالة (0.450) ، وهي أكبر من مستوى الدلالة المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) ، وهذه النتائج تقتضي بقبول الفرضية الصفرية و التي تنص علي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين البعد التقني لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني وتحسين جودة الخدمة التعليمية في الكلية قيد الدراسة.

. الفرضية الرابعة:

دور تكنولوجيا التعليم الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة

جامعة المرقب

أ. عائشة عقيل أبو دقاقة ؛ أ. سمية معمر اسلم

الفرض الصفري: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى: $\alpha \leq 0.05$ بين البعد الفني (الإرشادي) لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني وتحسين جودة الخدمة التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية . جامعة مصراتة

الفرض البديل: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى: $\alpha \leq 0.05$ بين البعد الفني (الإرشادي) لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني وتحسين جودة الخدمة التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية . جامعة مصراتة

للتحقق من صحة السؤال السابق تم استخراج معامل الارتباط البسيط لمعرفة العلاقة البعد الفني (الإرشادي) لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني وتحسين جودة الخدمة التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية . جامعة مصراتة، وذلك كما هو موضح في الجدول رقم(12).

جدول رقم (12): نتائج معامل الارتباط البسيط لمعرفة العلاقة بين البعد التقني

لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني وتحسين جودة الخدمة التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية . جامعة مصراتة

المتغيرات المستقلة	معامل الارتباط R	الدالة الإحصائية
البعد الفني (الإرشادي) لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني	0.189	0.153

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق أنه توجد علاقة ارتباط ضعيفة ليست ذات دلالة إحصائية عند المستوى: $\alpha \leq 0.05$ بين البعد الفني (الإرشادي) لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني وتحسين جودة الخدمة التعليمية في الكلية قيد الدراسة ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ($R = 0.189$) عند مستوى الدلالة (0.153) ، وهي أكبر من مستوى الدلالة المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) ، وهذه النتائج تقتضي بقبول الفرضية الصفرية و التي تنص علي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين البعد الفني (الإرشادي) لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني وتحسين جودة الخدمة التعليمية في الكلية قيد الدراسة.

. الفرضية الرئيسية:

الفرض الصفري: لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين أبعاد التعليم الإلكتروني وتحسين جودة الخدمة التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية . جامعة مصراتة

الفرض البديل: توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين أبعاد التعليم الإلكتروني وتحسين جودة الخدمة التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية . جامعة مصراتة

للتحقق من صحة السؤال السابق تم استخراج معامل الارتباط البسيط لمعرفة العلاقة أبعاد التعليم الإلكتروني وتحسين جودة الخدمة التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية . جامعة مصراتة، وذلك كما هو موضح في الجدول رقم(12).

جدول رقم (12): نتائج معامل الارتباط البسيط لمعرفة العلاقة بين أبعاد

التعليم الإلكتروني وتحسين جودة الخدمة التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية . جامعة مصراتة

المتغيرات المستقلة	معامل الارتباط R	الدالة الإحصائية



التعليم الإلكتروني

0.167

0.205



تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق أنه توجد علاقة ارتباط ضعيفة ليست ذات دلالة إحصائية عند المستوى: $\alpha \leq 0.05$ أبعاد التعليم الإلكتروني وتحسين جودة الخدمة التعليمية في الكلية قيد الدراسة ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ($R = 0.167$) عند مستوى الدلالة (0.205) ، وهي أكبر من مستوى الدلالة المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) ، وهذه النتائج تقتضي بقبول الفرضية الصفرية و التي تنص علي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين أبعاد التعليم الإلكتروني وتحسين جودة الخدمة التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية . جامعة مصراتة .

. النتائج:

من خلال ما تم جمعه وتحليله من بيانات الدراسة الميدانية توصلنا إلى النتائج التالية:

1. أظهرت نتائج الدراسة أن المتوسط العام للإجابات المبحوثين حول محور البعد التصميمي لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني جاءت بدرجة متوسطة وتقدر ب (2.68) وهذا يدل إن إجابات المبحوثين تشير إلى المحايدة حول هذا البعد.

2 . كما بينت نتائج الدراسة أن المتوسط العام للإجابات المبحوثين حول محور البعد التنظيمي لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني جاءت بدرجة متوسطة وتقدر ب(2.68) وهذا يدل على إن إجابات المبحوثين تشير إلى المحايدة حول عبارات هذا البعد.

3 . أظهرت نتائج الدراسة أن المتوسط العام للإجابات المبحوثين حول محور البعد التقني لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني جاءت بدرجة متوسطة وتقدر بـ (2.84) وهذا يدل على أن إجابات المبحوثين تشير إلى المحايدة حول عبارات هذا البعد.

4 . كما بينت نتائج الدراسة أن المتوسط العام للإجابات المبحوثين حول محور الفني(الإرشادي)لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني جاءت

بدرجة متوسطة وتقدر بـ (2.83) وهذا يدل على أن إجابات المبحوثين تشير إلى المحايدة حول عبارات هذا البعد.

5- أظهرت نتائج الدراسة توجد علاقة ارتباط ضعيفة ليست ذات دلالة إحصائية عند المستوى: ($\alpha \leq 0.05$) بين أبعاد التعليم الإلكتروني وتحسين جودة الخدمة التعليمية في الكلية قيد الدراسة حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ($R = 0.167$) عند مستوى الدلالة (0.205) يرجع ذلك في غياب النظرة الجلية للتعليم الإلكتروني بأنه نظام تعليمي يقوم على بيئة إلكترونية رقمية متكاملة خاصة به.

6. يوفر التصميم الإلكتروني سهولة عرض المعلومات وسهولة الاستخدام في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية . جامعة مصراتة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها بدرجة متوسطة حيث كان متوسطها الحسابي العام (2.85) بالنسبة إلى تحسين جودة الخدمة التعليمية.

دور تكنولوجيا التعليم الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة
أ. عائشة عقيل أبو دقاقة ؛ أ. سمية معمر امسلم

جامعة المرقب



7. يحدد الاحتياجات التعليمية للطلبة باستخدام الأدوات المناسبة بدرجة (متوسطة) حيث كان متوسطها الحسابي (2.76) بالنسبة إلى تحسين جودة الخدمة التعليمية.

8. تحسين بيئة العمل ورفع قدرات الطرفين المعلمين والمتعلمين من خلال مؤسسة تنظيمية تعليمية إلكترونية في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية . جامعة مصراتة من وجهة أعضاء هيئة التدريس جاءت (بدرجة عالية) حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3.93).

التوصيات:

- 1 . العمل على نشر ثقافة تكنولوجيا التعليم الإلكتروني بين أعضاء هيئة التدريس وتوضيح أهميته في العملية التعليمية من خلال عقد ورش عمل داخلية وذلك للتعلم أكثر في مزايا التعليم الإلكتروني وطريقة استخدامه، لأن ذلك يؤدي إلى تعزيز مكانة الجامعة في المجتمع.
- 2 . زيادة التفاعل وإعطاء اهتمام بشكل أكبر بالعمليات التعليمية من خلال تطبيق أبعاد تكنولوجيا التعليم الإلكتروني في المجالات التعليمية المختلفة بالجامعة.
3. ضرورة وضع الخطط المناسبة للتوضيح كيفية إمكانية تطبيق مستويات أبعاد تكنولوجيا التعليم الإلكتروني وفق الإمكانيات المادية المتاحة، ومتابعة وتقييم طريقة تطبيق تكنولوجيا التعليم الإلكتروني وتقديم الدعم الفني اللازم لها.
- 4 . البدء في تطبيق تكنولوجيا التعليم الإلكتروني بشكل تجريبي بتطوير عدد محدود من المقررات إلكترونياً داخل كلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة مصراتة.
5. توفير البنية التحتية، وتتمثل في إعداد الكوادر البشرية المدربة، وتوفير خطوط الاتصال السريع والأجهزة والمعدات ذات السرعة والتخزين العالين.
6. إدخال تطور تكنولوجيا المعلومات في العملية التدريسية من خلال استخدام الألواح الإلكترونية وأنظمة إدارة التعليم وغيرها من الوسائل المتقدمة بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية . جامعة مصراتة.





Abstract:

The aim of this study was to identify the role of e-learning in improving the quality of the educational process. The study followed the descriptive approach to achieve its objective, including all members of the Faculty of Economics and Political Science, Misurata University. The study population included (100) members the sample was included (80) members of teaching staff at Misurata University ,Which responded around 59 of teaching staff with a response rate of 74%, the statistical Package for Social Sciences(SPSS) was used to analyze the data . The results of the study showed that the average of the responses was medium on the dimensions of e learning, Including (organizational dimension, technical dimension, design dimension, technical extension dimension), indicating that the respondents' answers were medium.

The reason for that was the lack of interest in e-learning and the definition it as importance and the lack of experts and qualified to use this modern technology.

The results of the study showed a weak correlation between the dimensions of e-learning and improvement of the quality of educational service in the university. The correlation coefficient was (R equal 0.167) at the level of significance (0.205) which related to lass of a clear view of e-learning as an educational system based on an integrated digital electronic environment.

Key Words: Electronic learning technology, quality of educational service, Misurata University.



قائمة المراجع:

أولاً: . الكتب: .

1. السالم، أحمد، 2004، تكنولوجيا التعلم والتعليم الإلكتروني، الرياض، دار المعرفة للطباعة والنشر.
2. التوردي، عوض، 2004، المدرسة الإلكترونية وأدوار حديثة للمعلم، الرياض، دارا لرؤية للنشر والتوزيع.
3. زين الدين، فريد عبد الفتاح، 1996، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية، القاهرة، دار الشروق للطباعة والنشر.

ثانياً: . الدوريات العلمية: .

- 1 عزام، زكريا أحمد، 2008، مجلة التعليم للعلوم الإنسانية، العدد 33، معايير الاعتماد العام والخاص في رفع جودة خدمات التعليم العالي، جامعة زرقاء الأهلية، الأردن.
- 2 . الشرقاوي، جمال مصطفى عبد الرحمن، 2005، مجلة كلية التربية، العدد 58، تنمية مفاهيم الإلكتروني ومهارته لدى طلاب كلية التربية بسلطة عمان.

ثالثاً: . المؤتمرات العلمية.

1. الشحات، عثمان، 2009، توظيف تكنولوجيا التعليم ضرورة حتمية لتحقيق جودة التعليم العالي، المؤتمر العلمي السابع.
2. . الموسى، عبد الله عبد العزيز، 2002، التعليم الإلكتروني، ورقة مقدمة للمؤتمر إلى مدرسة المستقبل جامعة الملك سعود.
- 3 . رشيد، صالح عبد الرضا، العطوي، عامر على، 2009، جودة الخدمة التعليمية أثرها في تحقيق رضا الطلبة، دراسة في كلية الإدارة والاقتصاد، مؤتمر التربية، جامعة القادسية.
4. أبو شعر، هند غسان، 2008، معايير الجودة المعتمدة في المؤسسات التعليم العالي، مقالة علمية ملتقى الدولي الثالث منظمات الاعمال.
- 5 . الغزالي، أسامة، 2009، ضمان الجودة في المؤسسات التعليم العالي، مركز ضمان الجودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي.
6. عباس، إيمان محمد، 2015، التعليم الإلكتروني مدخل إلى التدريب غير التقليدي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ورقة بحثية مصر.
7. أبوفارة، يوسف، 2009، ورقة اشتراك الطلبة في تقييم جودة التعليم العالي، مؤتمر الاقتصاد المعرفي الأول الأردن.
8. الشبول، هاشم، غلوم، منصور، 2014، التعليم الإلكتروني واقع وطموح ورقة عمل مقدمة لندوة التعليم الإلكتروني، مدراس الملك فيصل، الرياض.
9. زاوله، رفيق، 2004، تنظيم وهيكله الجامعة الجزائرية رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير من الجامعة الفلسطينية.