

The Level of Total Quality Standers Implementation among Distance Learning from Principals Perspective of Public School in Al-Zarqa First Directorate

Husni Tahseen Mohammad Almaaitah

Ministry of Education || Jordan

Abstract: This Study aimed to identify the level of total quality standers implementation among distance learning from principals perspective of public school in al-zarqa first directorate, and to determine the effect of variables (sex, and years of experience), the researcher used the Descriptive approaches, study sample consisted of (109) Female and male principal in Al- first Zarqa directorate, to collect data Questioner used, the result shown that the level of total quality standers implementation among distance learning from Principals perspective of public school in al-zarqa first directorate was moderated , The finding also showed there is no statistically significant differences at ($\alpha \leq 0.05$) refers to principal sex (male and female) in addition there were statistically significant differences between the principals years of experience in favor of (10 years and more).

Keywords: Total Quality Standers, Distance Learning, School Principal, First Zarqa Directorate.

درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد من وجهة نظر مديري المدارس الحكومية لمنطقة الزرقاء الأولى

حسني تحسين محمد المعايطه

وزارة التربية والتعليم || الأردن

المستخلص: هدفت الدراسة التعرف إلى درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد من وجهة نظر مديري المدارس الحكومية لمنطقة الزرقاء الأولى، ومعرفة أثر كل من متغيرات الدراسة (الجنس والخبرة) في درجة التطبيق، استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي والاستبانة أداة لجمع البيانات، وتكونت عينة الدراسة من (109) مديرا ومديرة من المدارس الحكومية في منطقة الزرقاء الأولى، وقد أظهرت الدراسة أن درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد من وجهة نظر مديري المدارس الحكومية لمنطقة الزرقاء الأولى جاءت بدرجة متوسطة، كما أظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq \alpha$) في درجة التقدير تعزى لمتغير الجنس، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq \alpha$) تعزى لمتغير الخبرة لصالح الخبرة 10 سنوات فأكثر.

الكلمات المفتاحية: معايير الجودة الشاملة، التعليم عن بعد، مدير المدرسة، منطقة الزرقاء الأولى.

المقدمة.

يتسم العصر الحالي بأنه عصر الثورة المعرفية والتكنولوجية، والتي فرضت على العالم ضرورة الاستجابة لمتطلباتها المعرفية وتوظيف تطبيقاتها بشكل إيجابي، ويعد التعليم من أهم القطاعات التي تأثرت بهذه التغيرات، إذ

انه من أهم الميادين التي يجب أن تستفيد من التقنيات الحديثة وتطبيقاتها، ونتيجة لتزايد الطلب على التعليم وما يقابله من نقص في أعداد المعلمين بالإضافة إلى بعد المسافات، أصبح تطوير برامج المؤسسات التعليمية مطلبًا ملحقًا بالإضافة إلى ضرورة مراجعة أنظمتها وقوانينها واستثمار التقنيات الحديثة في تيسير التعليم ومواجهة مشكلاته. وقد ساهمت الاتجاهات الحديثة لتكنولوجيا التعليم في ظهور نظم جديدة ومتطورة للعملية التعليمية، والتي أثرت بالطريقة التي يتعلم بها الطلبة وبطرق التدريس المستخدمة وعلى المحتوى التعليمي وشكل المناهج الدراسية، ومن هذه النظم التي أظهرتها الاتجاهات الحديثة لتكنولوجيا التعليم ما يسمى بالتعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد، والذي يستند على تطبيقات الحاسب الآلي والإنترنت، والوسائل التفاعلية بمختلف أنواعها في عملية التدريس، وذلك اعتمادًا على التقنيات الحديثة في عرض المحتوى التعليمي للطلبة وبطرق تفاعلية من خلال الخصائص الإيجابية التي يتمتع بها (أحمد، 2017).

ويقوم التعليم عن بعد على وسائل وطرائق تقنية حديثة ومتنوعة، ومصادر متعددة ومتباينة للمعلومات، وتمكين الطلبة من التواصل سواء أكان كتابيا أو شفهيًا، مع أساتذتهم وزملائهم، ويتيح لهم فرص اختيار المواد الدراسية بما يتوافق مع ميولهم واتجاهاتهم، كما يتميز التعليم عن بعد بأنه سهل للمتعلم الرجوع للمادة التعليمية في أي وقت من خلال تسجيلها ووضعها على الإنترنت، كما يساعد التعليم عن بعد في تنمية مهارات الطلاب في استخدام الكمبيوتر والإنترنت، وتفريد التعليم ومراعاة الفروق الفردية بين الطلبة، إضافة إلى توفير في الهياكل الإدارية، وتوفير فرص للتعلم لفئات اجتماعية لا يستوعبها النظام النظامي مثل ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن، وتوفير الكثير من الجهد والوقت على الجهات ذات العلاقة بالعملية التعليمية، واختيار النخبة من الأساتذة في كل تخصص على مستوى العالم، كما يساعد التعليم عن بعد في حل العديد من المشاكل مثل مشكلة الازدحام والضغط على وسائل المواصلات والقيود المفروضة على المعلمين مثل الأعمال الإدارية والأدوار التقليدية (الملا، 2016).

وتعد جودة التعليم مطلبًا أساسيا لا يمكن إغفاله، وتشكل جودة التعليم تحديا يستدعي تكثيف الجهود من جميع القائمين على العملية التعليمية بدءا من الساسة والمخططين وحتى المعلمين الممارسين لعمليهم داخل قاعاتهم التدريسية أو عن بعد، وقد ظهرت الحاجة إلى وجود معايير تضمن جودة برامج التعليم عن بعد خاصة بعد انتشار العولمة وغيرها من الاتجاهات العالمية المعاصرة، وانتقال الطلبة من دولة لأخرى الأمر الذي فرض أهمية وجود معايير عالمية تضمن جودة التعليم بغض النظر عن الدولة، وقد ازداد الاهتمام العالمي بجودة التعليم عن بعد وضمانها والتأكيد عليها وأصبح يشكل تحديا كبيرا أمام الأنظمة التعليمية المختلفة (عفيفي وآخرون ، 2016).

وتعتبر الجودة الشاملة في التعليم مدخلاً فكرياً وإدارياً وتنظيمياً يجب تطبيقه في قطاع التعليم العام، بما يحقق الأهداف التربوية المرجوة للتعليم، وتسعى المدارس في جميع بلدان العالم إلى التحديث والتطوير والتجديد بسبب تعدد المؤثرات وتنوعها في البيئة المحيطة وتأخذ المدارس بأليات متنوعة ومتعددة لتحقيق هذا التحول، وبالتالي أصبحت الجودة الشاملة ذات أهمية بالغة في شتى القطاعات المختلفة، ومنها القطاع التربوي، فهي تهدف بشكلٍ رئيس إلى الارتقاء بمستوى الطالب الأكاديمي والانفعالي والاجتماعي وذلك لتحقيق الأهداف المنشودة من العملية التعليمية (الدجاني والمهيرات، 2018).

وبالرغم من أهمية التعليم عن بعد، فإن هذا النوع من التعليم كغيره من طرق التعليم الأخرى يواجه بعض المعوقات والتحديات التي قد تحد من استخدامه ومن هذه المعوقات ضعف البنى التحتية التقنية، وضعف الجودة التعليمية، وارتفاع تكلفة التطوير، وعدم وجود خطة وطنية تدعم تطبيقه، ومحدودية المحتوى في السوق، وغياب التفاعل الإنساني الأمر الذي يدعو إلى ضرورة دعم مبادرات التعليم عن بعد في المدارس والجامعات، وتقوية البنية

التحتية للاتصالات والأجهزة، وضرورة التدريب الشامل على هذه التقنية، ومن أهم المعوقات التي تحول دون نجاح التعليم عن بعد في المدارس الأردنية عدم توافر القيادة الفعالة، وعدم توفير التدريب المناسب لها، وعدم توفير المعدات والأدوات اللازمة لذلك لا بد من توفير الإدارة القادرة على متابعة بيئة التعليم عن بعد ومتابعة المعلومات المستجدة، بحيث تكون قادرة على التخطيط المناسب على جميع المستويات لإنجاح التعلم عن بعد (الهرش وآخرون ، 2010).

أما العقبات والتحديات التي تواجه المؤسسات التعليمية في الأردن وتحد من استخدام التعليم الإلكتروني كما يراها بني دومي والشناق (2007) فتتمثل في عدم توافر خدمة الإنترنت في المدرسة، وعدم كفاية عدد أجهزة الحاسوب لعدد الطلبة، والمشكلات الفنية التي تظهر في أجهزة الحاسوب والإنترنت إضافة إلى ضعف فعالية برامج تدريب المعلمين في مجال تكنولوجيا المعلومات، وقلة امتلاك طلبة المدارس لمهارات وكفايات تكنولوجيا المعلومات الأساسية، وقلة كفاية الوقت اللازم للمعلمين للتخطيط والإعداد لتوظيف تكنولوجيا المعلومات في التدريس.

مشكلة الدراسة:

نتيجة للتغيرات المفاجئة التي أحدثتها جائحة كورونا في كافة القطاعات ومنها قطاع التعليم، فقد قررت معظم دول العالم تعليق الدراسة في المدارس؛ لذلك اتجهت الدول إلى مواصلة العملية التعليمية عن بعد، وقد أصبح التعليم عن بعد ضرورة ووسيلة لتمكين ملايين الطلبة من متابعة تعليمهم، وقد أعلنت العديد من الدول أنها ستعتمد على التعليم عن بعد من أجل استمرارية العملية التعليمية وعدم تأثرها بالأزمة (الحسيني، 2020).

وعلى الرغم من أهمية التعليم عن بعد، فقد واجهت هذه الدول العديد من المشكلات عند استخدام التعلم عن بعد نتيجة عدم توافر البنية التحتية اللازمة لهذا النوع من التعلم بالإضافة إلى عدم توافر الخبرة في التعامل مع هذا النوع من التعليم، وهذا ما أظهرته نتائج بعض الدراسات مثل دراسة سليمان (2019)، ودراسة الأطرش وآخرون (2020)، ودراسة (Lassoued, 2020)، وقد أظهرت نتائج بعض الدراسات مثل دراسة الهرش وآخرون (2010) والتي أجريت حول معوقات تطبيق التعليم عن بعد والتعليم الإلكتروني في المدارس الأردنية مجموعة من المعوقات مثل المعوقات التي تتعلق بالمعلمين ومعوقات تتعلق بالإدارة وأخرى تتعلق بالبنية التحتية. وفي -حدود علم الباحث- لم تجر أية دراسات حول درجة تطبيق معايير الجودة في التعليم عن بعد في المدارس، ومن هنا تبلورت مشكلة البحث للإجابة عن الأسئلة الآتية.

أسئلة الدراسة:

1. ما درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد من وجهة نظر مديري المدارس الحكومية لمنطقة الزرقاء الأولى؟
2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq \alpha$) في درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد من وجهة نظر مديري المدارس الحكومية لمنطقة الزرقاء الأولى تعزى لمتغير الجنس (مديراً، مديرة)؟
3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq \alpha$) في درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد من وجهة نظر مديري المدارس الحكومية لمنطقة الزرقاء الأولى تعزى لمتغير الخبرة (أقل من 5 سنوات، من 5-9 سنوات، 10 سنوات فأكثر)؟

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية التعرف على:

- 1- درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد من وجهة نظر مديري المدارس الحكومية لمنطقة الزرقاء الأولى.
- 2- أثر متغير الجنس في درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد من وجهة نظر مديري المدارس الحكومية لمنطقة الزرقاء الأولى.
- 3- أثر متغير الخبرة في درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد من وجهة نظر مديري المدارس الحكومية لمنطقة الزرقاء الأولى.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة من أهمية موضوعها والفئة التي استهدفتها، بالإضافة إلى أهمية موضوع متطلبات الجودة الشاملة في التعليم عن بعد في المدارس. وعليه فإن للدراسة الحالية أهميتين (نظرية، عملية).

الأهمية النظرية:

يتوقع الباحث أن تمثل هذه الدراسة إضافة للمكتبة العلمية يستفيد منها الباحثون مستقبلاً، وتفتح المجال أمام دراسات أخرى في موضوع جودة التعليم عن بعد بالإضافة إلى إثراء الجانب النظري للبحوث والدراسات ذات الصلة بالموضوع.

الأهمية العملية:

يؤمل من هذه الدراسة ما يلي:

- 1- أن تفيد في توفير معايير مرجعية خاصة ومؤشرات دقيقة لمتطلبات الجودة الشاملة للتعليم عن بعد.
- 2- أن تفيد الطلبة في تعرفهم أهمية التعليم عن بعد ودوره الفاعل في تنمية قدراتهم نحو التعلم الذاتي، وصلل خبراتهم في التعامل مع مكوناته كاستخدام الحاسوب والانترنت.
- 3- أن تفيد العاملين في مركز تكنولوجيا التعلم والتعليم في وزارة التربية والتعليم.
- 4- التعرف إلى نقاط القوة والضعف التي تواجه نظام التعليم عن بعد في المدارس.

حدود الدراسة:

اقتصرت الدراسة الحالية على الحدود الآتية:

- الحدود الموضوعية: درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد.
- الحدود البشرية: مديري المدارس الحكومية.
- الحدود المكانية: المدارس في منطقة الزرقاء الأولى في المملكة الأردنية الهاشمية.
- الحدود الزمانية: طبقت الدراسة في العام الدراسي 2020-2021.

مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية:

- الجودة الشاملة: هي عبارة عن " مجموعة الإجراءات والأسس المعلنة التي يقوم عليها نظام التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد، وهي تهدف إلى ضمان أن الناتج التعليمي النهائي يفي أو يتجاوز متطلبات التقنية المطلوبة" (حياة، 2019).
- ويعرفها الباحث إجرائياً بأنها: " الأسس والضوابط المتبعة في تصميم وتنفيذ التعليم عن بعد في المدارس الحكومية التابعة لمنطقة الزرقاء الأولى، وسيتم قياسها (إجرائياً) بالدرجة الكلية استجابات أفراد عينة الدراسة على الأداة التي ستعد خصيصاً لهذه الغاية".
- التعليم عن بعد: يعرف بأنه "عملية نقل المعرفة إلى المتعلم في موقع إقامته أو عمله بدلاً من انتقال المتعلم إلى المؤسسة التعليمية وهو مبني على أساس إيصال المعرفة والمهارات والمواد التعليمية إلى المتعلم عبر وسائط وأساليب تقنية مختلفة حيث يكون المتعلم بعيداً أو منفصلاً عن المعلم أو القائم على العملية التعليمية" (اليونسكو، 2020: 14).
- ويعرفه الباحث إجرائياً بأنه: " نظام التعليم المتبع في التدريس في المدارس الحكومية في منطقة الزرقاء الأولى والذي يقدّم عن طريق وسائل الاتصال الحديثة من كمبيوتر وشبكات انترنت ووسائط متعددة بجميع أنواعها، والمتمثل باستخدام المنصات التعليمية مثل منصة درسك ونورسبيس، وسيتم قياسه (إجرائياً) بالاستجابات اللفظية المعلنة لأفراد عينة الدراسة على الأداة التي ستعد خصيصاً لهذه الغاية".

2- الإطار النظري والدراسات السابقة:

أولاً- الإطار النظري:

تساعد الأدوات المستخدمة في التعليم عن بعد المشرف الفني المسؤول عن تصميم البرامج التعليمية على إضافة أو تعديل المساقات إلى النظام بما يتناسب مع الخطة التعليمية للمادة التعليمية، كما تساعده على إضافة المتعلمين إلى المساقات التي قاموا بتسجيلها، وتمكن المعلم من تقييم المتعلمين، ويقوم المتعلم بالدخول إلى الموقع الخاص بمؤسسته التعليمية والبدء بدروسه عن طريق الانترنت، كما وتمكن أدوات التعليم عن بعد كل من المتعلمين والمعلمين والمسؤولين الفنيين من الاتصال معاً عبر البريد الإلكتروني أو من خلال المحادثة المباشرة كل حسب صلاحياته، كما تتميز هذه الأدوات بإمكانية تقديم تغذية راجعة عن تقدم أداء الطلبة بالمساقات التي يدرسونها، وقد ظهرت مجموعة جديدة من طرائق التدريس الحديثة، التي تمكن الطالب من متابعة دروسه في أي وقت وفي أي مكان، لذلك يجب الإعداد الجيد للمعلم وتقديم الدورات التدريبية المناسبة له والتي تمكنه من من توظيف ادوات التعليم عن بعد، وتفعيل استخدامها في العملية التعليمية بما يحقق الأهداف التربوية المرجوة، كما أنه من الضروري أن يكون المعلم مؤهلاً ليستطيع مواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة، وما صاحبها من تغيرات في عملية التعليم والتعلم والتغييرات التي حصلت على دور كل من المعلم والمتعلم (الطيبي، 2008).

ويستند نظام التعليم عن بُعد في تنفيذ برامجه على الوسائل التكنولوجية والتقنية الحديثة، مما ساعد كثيراً في انتشار نظام التعليم عن بعد وتدعيم برامجه إذ أنه أصبح من السهل جداً أن تصل المادة العلمية للطلبة مع إمكانية الحصول على التغذية الراجعة في نفس الوقت، وتحقيق التفاعل بين المتعلم والمشرف أو المؤسسة التعليمية مما يسهل على المتعلم تقويم أدائه، ومن هذه التقنيات تقنية الواقع الافتراضي (Virtual Reality)، والتي أوجدت بيئة تفاعلية ثلاثية الأبعاد مبتكرة بواسطة برامج حاسوبية تقوم بنقل المستخدم وادخاله في عالم وهمي (مصطنع) بحيث يبدو هذا

العالم وكأنه واقعي نتيجة التفاعلات التي تحدث بين هذه البيئة الافتراضية وحواس المستخدم (عشابي والحسن، 2016).

وعلى الرغم من الايجابيات المتعددة للتعليم عن بعد إلا أنه يوجد بعض السلبيات مثل الأعباء المالية المترتبة على تطبيق التعليم عن بعد ومن هذه السلبيات التكاليف المالية المتعلقة بالبنية التحتية (التكنولوجية)، إذ أن شراء نظام التعليم عن بعد، وصيانة حاسوب خادم Server وشراء المعدات والبرامج وتدريب المعلمين على استعمالها تعتبر أعباء مالية جديدة، ومن هذه السلبيات أيضاً وجود مشاكل في الأمور الأمنية خلال أداء الطلبة للامتحانات الإلكترونية، والتي من الممكن التغلب عليها من خلال تطبيق معايير الجودة الشاملة (عميرة وآخرون ، 2019).

ونتيجة لتحول المدارس الأردنية من نمط التعليم النظامي الى التعليم عن بعد استجابة لظروف الحجر، فقد تباينت الممارسات التدريسية والاليات المتبعة في تنفيذ التعليم عن بعد وهذا التحول السريع يحتاج الى تطبيق معايير الجودة الشاملة، وهذا ينطبق مع ما أشار اليه (قاسم، 2020)، بأن نجاح عملية التعليم عن بعد يتطلب استراتيجيات ومتطلبات جودة حتى نطلق عليها "نظام تعليم فعال"، وتشمل هذه المتطلبات بناء وتصميم المحتوى التعليمي الإلكتروني، بالإضافة إلى معرفة الممارسات والاستراتيجيات المناسبة لكل مادة دراسية وبما ينسجم مع كل مرحلة عمرية، وتصميم المحتوى التعليمي يعني أن لكل موقف تعليمي ما يناسبه من مواد تعليمية وطرق عرض للمحتوى الدراسي، وإنتاجها بصورة جيدة تزيد من فاعلية وكفاءة الموقف التعليمي وجودة مخرجات التعليم، ومن متطلبات جودة التعليم عن بعد تخطيط المناهج الدراسية ليتناسب مع استراتيجيات التعليم عن بعد، وتصميم المحتوى المتمركز حول المتعلم لجذب انتباهه وتلبية احتياجاته، والاستفادة من التقنيات الحديثة لتقديم محاضرة تفاعلية، ومعرفة أساليب وطرائق مختلفة في التقييم الإلكتروني.

تمثل الجودة أحد اهم المتطلبات بالتعليم بشكل عام والتعليم عن بعد بشكل خاص، حيث تزايد الاهتمام بجودة التعليم عن بعد والتعليم الإلكتروني؛ لما يشكل من أهمية وضرورة لمواكبة التغيرات التكنولوجية المتسارعة، وتزايدت معه جهود إيجاد معايير لهذه الجودة نظراً لأهمية ذلك في تحسين مخرجات العملية التعليمية، فالجودة في التعليم الإلكتروني تعد تركيبة متكونة من جودة تصميم المحتوى وجودة الأداء وجودة المخرجات، إذ يجب أن يخضع التصميم لمواصفات محددة يجب ان يتم مراعاتها في التخطيط والعمل وأن يكون الأداء وفق معايير معلنة ومحددة وأن يكون المنتج التعليمي والخدمات محققة للمعايير والمواصفات التي يتم وضعها؛ وعليه فأن نجاح نظام التعليم عن بعد مرتبط بدرجة تحقيق الأهداف التربوية المنشودة ودرجة تحقيق المخرجات لمعايير الجودة المعتمدة (حياة، 2019).

وحدد (Frydenberg, 2002) مجموعة من معايير جودة التعليم عن بعد ومن هذه المعايير الالتزام المؤسسي وتشمل الالتزام المالي والبنية التقنية والدعم الفني، وجودة الخدمات المقدمة للطلبة وتشمل الخدمات التي تتم قبل الدخول إلى الصف الافتراضي وبعد الخروج من البرنامج، وجودة تصميم المحتوى التعليمي، وتشمل مدى تحقيق أهداف المقرر وطريقة عرض المحتوى، والتفاعلات والتقييم ونشاطات التعلم، وتقنيات التعليم وغيرها والتأكيد على الفاعلية والكفاءة بعملية الإنتاج والتطوير، إضافة إلى المعايير المتعلقة بالعملية التدريسية والقائمين عليها وتشمل التشجيع على الاتصال الفعال بين المعلم والطالب، والمعايير المتعلقة بالسياسات والإجراءات والمسؤوليات والاتصال والإدارة ومتابعة تقدم الطلبة وتقييم المقررات والمتطلبات التقنية وغيرها، ومعايير متعلقة بالتمويل وتشمل مدخلات نظام التعليم عن بعد وإدارة عملياته، والمعايير القانونية وتشمل التقيد بالنظم والقوانين المعمول بها في الدولة، ومعايير تقنية تتعلق بمكونات النظام ومعايير تتعلق بالتقويم وتشمل جميع جوانب العملية التعليمية مثل البرامج

التعليمية المقدمة ومخرجات العملية التعليمية ومدى رضا الطلاب والمعلمين والتكلفة وخدمات مصادر التعلم وغيرها.

ولتطبيق معايير الجودة مجموعة من الأهداف التي تسعى لتحقيقها مثل قياس المستوى التعليمي والتحصيل الأكاديمي للطلبة، والكشف عن نقاط القوة والضعف في البرامج وتصميم المحتوى الإلكتروني، والبنى التحتية التي يستند إليها التعليم عن بعد، والكشف عن مواطن الفشل قبل وقوعه والعمل على معالجته، والسعي لتحقيق التميز في التعليم على المستوى المحلي والعالمي، من خلال تطوير وتحسين مستوى الأداء والإسهام في فحص البرامج والعمليات والأنشطة المقدمة للطلبة في برامج التعليم عن بعد، فمعايير ضمان الجودة هي فلسفة عصرية تمكّن التعليم ومخرجاته من مواكبة التطورات ومتطلبات سوق العمل (Hamdatu et al, 2013).

وتهدف الجودة في التعليم إلى رفع مستوى الطلبة في جميع المجالات أكاديميا وأخلاقيا، كما وتسعى إلى تطوير المؤسسات التعليمية عن طريق ضبط النظام الإداري ومتابعة الشكاوى التي يقدمها أولياء الأمور والطلبة ووضع الحلول المناسبة، بالإضافة إلى أنها تسعى لرفع كفاءة العملية التعليمية ومستوى الأداء للعاملين بالمؤسسة، وأيضا تحليل المشكلات بالطرق العلمية من قبل المؤسسة التعليمية، والسعي لتحقيق رضا الطلبة وأولياء الأمور نحو المؤسسة التعليمية وكسب ثقتهم من خلال الالتزام بمعايير الجودة، وتحقيق التعاون بين الإداريين والعاملين بالمؤسسة التعليمية والطلبة والمجتمع المحلي (الحاج وآخرون ، 2008).

ثانياً- الدراسات السابقة:

- أجرى (Manning, 2016) دراسة هدفت التعرف إلى درجة ممارسات إدارة الجودة المستخدمة مع شراكة مدارس هولمز مع التعليم، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، وقامت الدراسة بفحص نشاطات التي تضمن الجودة في الكليات التربوية، التي تهدف إلى تحسين الجودة والخدمات الطلابية، والأبحاث التطويرية، واستخدمت الدراسة أداة مسحية تضمنت: أسئلة حول مجالات الهيكلية وبرامج ضمان الجودة ودوافع تطبيقها والتغيرات الناتجة عنها، ووزعت الأداة على (28) عميدا تربويا في ولاية بنسلفانيا بالولايات المتحدة الأمريكية، وتوصلت الدراسة إلى وجود درجة مرتفعة من إدارة الجودة الشاملة، في مجالي الخدمات الطلابية والأبحاث التطويرية، وتأكيد أهمية التشارك في قيادة عملية ضمان الجودة، وتجديد النشاطات إذ أن الدراسة بينت أهمية دور العميد في ضمان الجودة وان التخطيط الاستراتيجي من أكثر الطرق المستخدمة في إدارة الجودة الشاملة في كليات التربية، وأهمية جهود العمداء المشتركة والعمل من خلال الفريق والمجموعات.
- هدفت دراسة حناوي (2019) الكشف عن مدى جاهزية المدارس لتطبيق التعلم عن بعد في محافظة نابلس من وجهة نظر المعلمين، وتم استخدام المنهج الوصفي، وتم استخدام الاستبانة أداة لجمع البيانات، وتكونت عينة الدراسة من (120) من المعلمين وتوصلت الدراسة أن معوقات التعليم عن بعد كانت عالية على صعيد كفايات المعلمين في تطبيق هذا النوع من التعليم في مدارس محافظة نابلس.
- وأجرى سليمان (2019) دراسة هدفت التعرف إلى مدى تطبيق بعض معايير إدارة الجودة الشاملة في كليات جامعة الخرطوم الحكومية وجامعة السودان العالمية الخاصة، من وجهة نظر هيئة التدريس ومدى تأثير المتغيرات (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، والكلية التي يدرّس فيها) على إجابات العينة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، حيث تمثلت الأداة في استبانة مكونة من (42) فقره تم تطبيقها على عينة بلغ عددها (61) من الأساتذة ببعض الكليات، وأشارت نتائج الدراسة أن درجة تطبيق معايير إدارة

الجودة الشاملة جاءت بدرجة متوسطة، كما أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق في تطبيق بعض معايير إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي السوداني تعزى لمتغيرات الدراسة.

- أجرى الأطرش وآخرون (2020) دراسة هدفت إلى تعرف واقع التعليم الإلكتروني في كلية التربية الرياضية في جامعة النجاح الوطنية في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر الطلبة، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحثون المنهج الوصفي، وقاموا بإعداد استبانة مكونة من (33) فقرة مقسمة على (4) مجالات (اتجاهات الطلبة للتعلم عن بعد، صعوبات تتعلق بالطلبة، المنهج الجامعي، الخبرة في التعلم الإلكتروني) وتم توزيع الاستبانة على عينة مكونة من (360) طالباً وطالبة، وبعد إجراء التحليلات الإحصائية المناسبة أظهرت نتائج الدراسة أن واقع التعليم الإلكتروني في كلية التربية الرياضية-جامعة النجاح الوطنية- جاءت بدرجة تقدير متوسطة، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في واقع التعليم الإلكتروني في كلية التربية الرياضية في جامعة النجاح الوطنية تعزى لمتغيرات الدراسة (الجنس، السنة الدراسية، مكان السكن، المعدل التراكمي).

- أجرى عبد العزيز والعززي (2020) دراسة هدفت التعرف إلى تصورات الأكاديميين والتربويين في دولة الكويت حول التعليم الافتراضي لمواجهة مشكلة تعطل الدراسة الناجمة عن فيروس كورونا، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي، وتم إعداد استبانة لجمع البيانات من عينة الدراسة والبالغ عددها (568) أكاديمياً وتربوياً من العاملين في جامعة الكويت، وبعد إجراء التحليلات الإحصائية المناسبة أظهرت نتائج الدراسة أن تصورات الأكاديميين والتربويين حول التعليم الافتراضي لمواجهة مشكلة تعطل الدراسة الناجمة عن فيروس كورونا جاءت بدرجة مرتفعة، وجاءت تصورات أفراد عينة الدراسة نحو أهمية تقليص محتوى المقررات الدراسية عند استخدام التعليم الافتراضي بدرجة مرتفعة، كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات أفراد عينة الدراسة نحو أهمية استخدام التعليم الافتراضي ومعوقاته تعزى لمتغير الجنس ولصالح الإناث، وعدم وجود فروق حول أهمية التعليم الافتراضي تعزى لمتغير الجنس ولصالح الإناث، وعدم استخدامه لصالح أكاديمي، وأشارت النتائج إلى عدم وجود فروق حول أهمية التعليم الافتراضي تعزى لمتغير المؤهل العلمي، بينما توجد فروق نحو التحديات في استخدامه تعزى لمتغير المؤهل لصالح ذوي المؤهل ماجستير ودكتوراه.

- هدفت دراسة السالمي (2020) تقييم تجربة التعليم الإلكتروني في دراسات المعلومات متمثلة في مقرر يناقش مهارات البحث عن المعلومات واعتمدت الدراسة في تقييم هذه التجربة على مراجعة وتحليل الوثائق المرتبطة بالمقرر من المحاضرات والمناقشات والتكاليف وآليات التواصل بين المدرسة والطلبة بالإضافة إلى تحليل استبانة قصيرة تبين آراء الطلبة حول تجربة المقرر الإلكتروني، اعتمد الباحث المنهج الوصفي متعدد التصاميم وذلك من خلال تحليل جميع المراحل التي مرت بها عملية التحول وتم توزيع استبانة على عينة مكونة من (15) طالباً وطالبة، وقد أظهرت النتائج أن درجة رضا الطلبة عن تجربتهم في هذا المقرر كانت عالية.

- أجرى (Basiliaia, &Kvavadaz, 2020) دراسة هدفت تحديد مستوى قدرات المدارس على مواصلة العملية التعليمية في المدارس في شكل التعلم عن بعد من خلال استخدام المنصات التعليمية مثل البوابة الإلكترونية وفرق مايكروسفت للمدارس العامة التي يمكن استخدامها للتعليم عبر الانترنت والاتصال المباشر، تم استخدام المنهج الوصفي والاستبانة لجمع البيانات من عينة مكونة من (950) طالباً وطالبة في مدارس جورجيا، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها سرعة الانتقال للتعليم عن بعد، إلا أن التعليم التقليدي يظل أكثر فاعلية من التعلم عن بعد لعدم وجود مناهج مصممة للتعليم عن بعد.

- وأجرى (Zhang, &lin, 2020) دراسة هدفت التعرف إلى درجة رضا طلبة المرحلة الثانوية حول التعليم الافتراضي والتعلم عبر شبكة الانترنت، تم استخدام المنهج الوصفي وتكونت عينة الدراسة من (226) طالبا وطالبة و (159) معلما وتم جمع البيانات عن طريق الاستبانة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها وجود اتجاهات إيجابية نحو التعليم الافتراضي والتعلم عبر شبكة الانترنت وارتباط الرضا إيجابيا وبشكل ملحوظ بتبني المعلمين الأدوار التربوية، وأكدت الدراسة على أهمية التعليم القائم على الانترنت من مرحلة الروضة وحتى الثاني عشر.
- وأجرى (Lassoued, 2020) دراسة استكشافية لمعرفة المعوقات التي تواجه تطبيق الجودة في التعليم عن بعد خلال جائحة كوفيد-19، واستند إلى عينة كبيرة من الأساتذة والطلبة في جامعات الوطن العربي (الجزائرية والمصرية والفلسطينية والعراقية). كما هدفت الدراسة التحقيق في الطرق المختلفة التي تابع بها الطلبة دراساتهم في المنزل أثناء تعليق الجامعة نتيجة COVID-19، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي الاستكشافي من خلال استبيان مع عينة عشوائية بسيطة تكونت من (400) استاذ وطالب. تشير النتائج إلى وجود معوقات واجهت الأساتذة والطلبة في امتلاكهم مهارات استخدام أدوات التعليم عن بعد، فضلاً عن عقبات تربوية وتقنية ومالية وعقبات تنظيمية.

التعليق على الدراسات السابقة:

- من خلال استعراض الدراسات السابقة العربية والأجنبية، قام الباحث ببيان أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة من حيث موضوع الدراسة وأهدافها، ومنهج الدراسة ومجتمع الدراسة وعينتها، بالإضافة إلى أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة، وأبرز ما تتميز به الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.
- تنوعت الدراسات السابقة والتي تناولت موضوع جودة التعليم عن بعد، ومن الدراسات العربية التي تناولت موضوع الجودة الشاملة في التعليم دراسة سليمان (2019) التي هدفت التعرف إلى درجة تطبيق بعض معايير الجودة الشاملة في التعليم، ودراسة حناوي (2019) التي هدفت التعرف إلى مدى جاهزية المدارس في تطبيق التعليم عن بعد، ومن الدراسات العربية أيضا التي تناولت موضوع التعليم عن بعد دراسة الأطرش وآخرون (2020) التي هدفت التعرف إلى واقع التعليم الإلكتروني، ودراسة عبد العزيز والعززي (2020) التي هدفت تعرف التصورات حول التعليم الافتراضي، وفي الدراسات الأجنبية فقد هدفت دراسة (Manning, 2016) التعرف إلى درجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة، ودراسة (Basiliaia &Kvavdaz, 2020) التي هدفت التعرف إلى قدرة المدارس على تطبيق التعليم عن بعد، ودراسة (Lassoued, 2020) والتي هدفت التعرف إلى معوقات تطبيق الجودة في التعليم عن بعد، ودراسة (Zhang &lin, 2020) التي هدفت التعرف إلى درجة رضا الطلبة عن التعليم الافتراضي.
 - أما الدراسة الحالية فقد هدفت للتعرف على درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد.
 - اتفقت الدراسة الحالية مع جميع الدراسات السابقة باستخدام المنهج الوصفي والاستبانة أداة لجمع البيانات، وفي دراسة السالمي (2020) التي استخدم بالإضافة إلى الاستبانة تحليل الوثائق المرتبطة بالمقرر والمحاضرات، ودراسة (Manning, 2016) التي استخدمت الأسئلة لجمع البيانات.

3- منهجية الدراسة وإجراءاتها.

منهج الدراسة:

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي نمط الدراسات المسحية ويستهدف هذا المنهج الحصول على البيانات Raw Data من مجموعة من الأفراد بشكل مباشر، والأداة المستخدمة في الحصول على البيانات في هذه البحوث غالباً هي الاستبانة. Questionnaire.

مجتمع الدراسة وعينته:

تكون مجتمع الدراسة من مديري ومديرات المدارس الحكومية في منطقة الزرقاء الأولى وعددهم (152) مديراً ومديرة وتم اختيار العينة من المديرين الذكور وعددهم (49) مديراً، ومن الإناث (60) مديرة، وتم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة. ويبين الجدول (1) توزيع أفراد عينة الدراسة (109) فرداً حسب متغيري الدراسة، وهما: الجنس، والخبرة التدريسية.

الجدول (1): توزيع أفراد العينة تبعا لمتغيري الدراسة: الجنس والخبرة التدريسية

المتغير	المستوى	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	مديراً	49	42.7
	مديرة	60	57.3
	المجموع	109	100.0
الخبرة التدريسية	أقل من خمس سنوات	35	23.7
	من 5-10 سنوات	46	59.9
	عشر سنوات فأكثر	28	16.3
	المجموع	109	100.0

أداة الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة تم إعداد استبانة من قبل الباحث وذلك بعد الرجوع للعديد من الدراسات ذات الصلة بموضوع الدراسة مثل دراسة سليمان (2019)، ودراسة حثناوي (2019)، حيث تكونت الاستبانة من (25) فقرة مدرجة بتدرج ليكرت الخماسي بدءاً من (درجة كبيرة جداً، درجة كبيرة، درجة متوسطة، درجة قليلة، درجة قليلة جداً) وتم إعطاؤها الأوزان الآتية مقابل كل تدرج (1,2,3,4,5) وتم اعتماد (تعديل) المقياس لتحديد درجة التطبيق: (منخفض، متوسط، ومرتفع) لدى أفراد عينة الدراسة، وهو من: (1.00-2.33) مستوى ممارسة منخفض، ومن (2.34-3.67) مستوى ممارسة متوسط، ومن (3.68-5.00) مستوى ممارسة مرتفع. وقد تم احتساب المقياس من خلال استخدام المعادلة الآتية:

$$\frac{\text{الحد الأعلى للمقياس (5) - الحد الأدنى للمقياس (1)}}{\text{عدد الفئات المطلوبة (3)}}$$

$$\frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

$$1.33 = \frac{3}{(1-5)} \text{ (طول الفئة)}$$

ومن ثم إضافة الجواب (1.33) إلى نهاية كل فئة.

المعالجات الإحصائية:

استخدم الباحث في تنفيذ الدراسة منهج البحث الوصفي Descriptive Research نمط الدراسات المسحية Survey Studies وفي ضوء متغيري الدراسة (الجنس، والخبرة التدريسية) ومستوياتهما يكون تصميم الدراسة العاملي (3*2).

ولأغراض المعالجة الإحصائية، ومن ثم الإجابة عن أسئلة الدراسة الثلاثة، تم إدخال البيانات على برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لتحليلها. وللإجابة عن السؤال الأول تم استخدام الإحصاءات الوصفية المتمثلة بالمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لأداء عينة الدراسة لكل فقرة من فقرات أداة (مقياس) الدراسة، وللإجابة عن السؤال الثاني تم استخدام اختبار (Independent sample T-Test) لمعرفة أثر متغير الجنس في درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد، وللإجابة عن السؤال الثالث تم استخدام تحليل التباين (One way ANOVA) لمعرفة أثر الخبرة، لمعرفة لصالح من الفروق تم إجراء اختبار شيفيه (Sheffe).

صدق أداة الدراسة:

تم عرض الأداة على (5) محكمين من ذوي الخبرة والتخصص؛ لمعرفة آرائهم حول فقرات الاستبانة، وفي ضوء ما أبداه المحكمون من مقترحات للتعديل، تم القيام بإجراء التعديلات التي اتفقوا عليها، وفي ضوء ذلك تم تعديل وحذف عددًا منها، بالإضافة إلى إعادة صياغة بعض الفقرات لتشير بشكل مباشر ومختصر لما تهدف له الفقرة، مما حقق الصدق الظاهري للأداة.

ثبات الأداة:

تم تطبيق معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) على جميع عبارات مجالات الدراسة في التطبيق الأول، كما هو مبين في جدول (2).

الجدول رقم (2) معاملات الثبات بطريقة (كرونباخ ألفا) لمجالات الدراسة

المجال	عدد الفقرات	معامل الثبات
معايير جودة إدارة التعليم عن بعد	9	0.97
معايير جودة استخدام المعلمين للتعليم عن بعد	8	0.89
معايير جودة أداء الطالب في التعليم عن بعد	8	0.87
مجالات معايير جودة التعليم عن بعد ككل	25	0.89

يظهر من الجدول رقم (2) أن معاملات الثبات بطريقة كرونباخ ألفا لمجالات تطبيق معايير الجودة في التعليم عن بعد تراوحت ما بين (0.87-0.97) وجمعها قيم مرتفعة ومقبولة لأغراض التطبيق؛ وبلغ قيمة معامل (كرونباخ ألفا) لمعايير جودة التعليم عن بعد ككل (0.89) وهي قيمة مقبولة، وبينما بلغ قيمة معامل (كرونباخ ألفا) لمجال جودة إدارة التعليم عن بعد ككل (0.97)، وبلغ قيمة معامل (كرونباخ ألفا) لمجال معايير جودة استخدام المعلمين للتعليم عن بعد لدى مديري المدارس ككل (0.89)، وبينما بلغ قيمة معامل (كرونباخ ألفا) لمجال معايير جودة أداء الطالب في التعليم عن بعد (0.87) إذ أشارت معظم الدراسات إلى أن نسبة قبول معامل الثبات (0.60).

4- عرض النتائج ومناقشتها.

- النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: "ما درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد من وجهة نظر مديري المدارس الحكومية لمنطقة الزرقاء الأولى؟"

وللإجابة على هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة الدراسة عن فقرات استبانة معايير جودة التعليم عن بعد، والجدول رقم (3) يوضح ذلك.

الجدول (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة الدراسة عن فقرات استبانة معايير جودة التعليم عن بعد

المتوسط الحسابي*	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى	الفقرة	التسلسل
المجال الأول: معايير جودة إدارة التعليم عن بعد					
3.89	1.08	1	مرتفعة	تعمل إدارة المدرسة على تحديد رؤية ورسالة واضحة للتعليم عن بعد	4
3.43	1.39	2	متوسطة	تحرص إدارة الجامعة على الالتزام التنظيمي نحو تطبيق معايير جودة التعليم عن بعد	5
3.25	0.66	3	متوسطة	تضع إدارة المدرسة السياسات والأهداف التنظيمية التي تتصف بالمرونة للاستجابة لمتطلبات تطبيق التعليم عن بعد	2
3.22	0.62	4	متوسطة	توفر إدارة المدرسة الموارد البشرية والمالية والأجهزة والمعدات المختلفة لتطبيق التعليم عن بعد	8
3.22	0.62	5	متوسطة	تعمل إدارة المدرسة على اختيار أنظمة التعليم الإلكتروني بعد تقييم دقيق للاحتياجات التعليمية	7
3.20	0.59	6	متوسطة	تشجع إدارة المدرسة على توظيف التعليم الإلكتروني في العملية التعليمية	1
3.08	0.44	7	متوسطة	توفر إدارة المدرسة التدريب الكافي للمعلمين لتفعيل نظام التعليم عن بعد	3
2.78	0.62	8	متوسطة	تشجع إدارة المدرسة على استخدام تكنولوجيا متنوعة لضمان الجودة في التعليم	6
1.51	0.92	9	منخفضة	تعمل إدارة المدرسة على توفير بنية تحتية تفي بمتطلبات التعليم عن بعد	9
2.77	0.35		متوسطة	الدرجة الكلية لمجال معايير جودة إدارة التعليم عن بعد	
المجال الثاني: معايير جودة استخدام المعلمين لبرامج التعليم عن بعد					
2.35	1.70	1	متوسطة	الإمام التام بالموارد الإلكترونية المحلية والعالمية في مجال تخصصه	16
2.34	1.63	2	متوسطة	العمل من خلال خطة منظمة لتوظيف المصادر الإلكترونية في المواقف التعليمية	14
2.34	1.67	3	متوسطة	توفير بيئة إلكترونية جاذبة لاستخدام المصادر الإلكترونية في المواقف التعليمية	15
2.35	1.70	4	متوسطة	يساعد الطلاب في التعرف على المصادر والمراجع بطريقة إلكترونية	11
2.37	1.74	5	متوسطة	يشجع الطلبة على التعلم الذاتي	13
2.36	1.72	6	متوسطة	يخطط ويصمم المواقف التعليمية إلكترونياً	12
2.37	1.74	7	متوسطة	يشارك في أنشطة التنمية المهنية المناسبة بصورة مستمرة	10
2.34	1.67	8	متوسطة	يستخدم وسائل التعليم الحديثة وتقنياته الاستخدام الأمثل	9
2.37	1.67		متوسطة	الدرجة الكلية لمجال معايير جودة استخدام المعلمين لبرامج التعليم عن بعد	
المجال الثالث: معايير جودة أداء الطالب في التعليم عن بعد					
4.25	0.87	1	مرتفعة	التفاعل مع المواقف التعليمية في قاعة الدراسة بحماسة وتشويق عند استخدام المصادر الإلكترونية	18
4.06	0.97	2	مرتفعة	السعي لتنمية قدراته ومهاراته الشخصية	24

المتوسط الحسابي*	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى	الفقرة	التسلسل
3.75	0.95	3	مرتفعة	الاستفادة من خبراته السابقة في مجال المادة التعليمية المقدمة له عن طريق التعليم عن بعد	17
3.71	1.06	4	مرتفعة	تتوافر الدافعية المستمرة للتعلم، وذلك عن طريق التغلب على الصعوبات وذلك من خلال التغلب على الصعوبات التي تواجهه مع نظام التعليم عن بعد	20
3.63	0.82	5	متوسطة	المشاركة بفاعلية في بيئة التعلم عن بعد من خلال العمل الجماعي بين المتعلمين بعضهم لبعض، وبين المتعلمين والمعلمين	19
3.58	1.04	6	متوسطة	القدرة على تحمل المسؤولية في بيئة التعلم عن بعد	23
3.51	1.02	7	متوسطة	مقدرة الطالب في التعبير عن ذاته بطلاقة	22
3.42	0.77	8	متوسطة	تعزيز مفهوم الذات الايجابي في بيئة التعلم الإلكتروني	21
3.62	0.55		متوسطة	الدرجة الكلية لمجال معايير جودة أداء الطالب في التعليم الإلكتروني	
3.37	1.74		متوسطة	الدرجة الكلية لدرجة تطبيق معايير الجودة في التعليم عن بعد	

يظهر من جدول رقم (3) أن المتوسطات الحسابية ل فقرات درجة تطبيق معايير جودة التعليم عن بعد في مدارس منطقة الزرقاء الأولى من وجهة نظر المديرين، في الأداة ككل جاءت بمستوى متوسط، وبمتوسط حسابي (3.37)، وانحراف معياري (1.74)، وفي مجال معايير جودة إدارة التعليم عن بعد جاءت الفقرة "تعمل إدارة المدرسة على تحديد رؤية ورسالة واضحة للتعليم عن بعد" بدرجة مرتفعة وبمتوسط حسابي (3.89)، وجاءت الفقرة "تعمل إدارة المدرسة على توفير بنية تحتية تفي بمتطلبات التعليم عن بعد" بتقدير منخفضة (1.51) وحصل المجال ككل على درجة تقدير متوسطة وبمتوسط حسابي (2.77)، معايير استخدام المعلمين لبرامج التعليم عن بعد فقد جاءت فقرة "الإلمام التام بالموارد الإلكترونية المحلية والعالمية في مجال تخصصه" بدرجة تقدير (2.35) بينما حصلت الفقرة "يستخدم وسائل التعليم الحديثة وتقنياته الاستخدام الأمثل" على أدنى تقدير بمتوسط حسابي (2.34)، وحصل المجال ككل على درجة تقدير متوسطة وبمتوسط حسابي (2.37)، معايير جودة أداء الطالب في التعليم الإلكتروني فقد جاءت فقرة التفاعل مع المواقف التعليمية في قاعة الدراسة بحماسة وتشويق عند استخدام المصادر الإلكترونية" على درجة تقدير (4.25) وحصلت الفقرة "تفريد مفهوم الذات الإيجابي في بيئة التعلم الإلكتروني على درجة تقدير (3.42). وحصل المجال ككل على درجة تقدير متوسطة وبمتوسط حسابي (3.62). ويعزو الباحث ذلك إلى أن تجربة التعليم عن بعد في المدارس لا زالت حديثة نوعاً ما، فالظروف التي فرضتها جائحة كورونا في التحول القسري نحو التعليم عن بعد، لم تعط فرصة كافية للقائمين على برامج التعليم عن بعد في وزارة التربية والتعليم الأردنية بأن يطبقوا معايير الجودة الشاملة بالمستوى المطلوب، كما قد تعزى النتيجة إلى حداثة فكرة التعليم عن بعد، فعلى الرغم من حرص الإدارة المدرسية على الارتقاء بمستوى التعليم عن بعد؛ إلا أن حداثة التعليم عن بعد فقد أثرت بشكل واضح على تهيئة متطلبات تطبيق معايير جودة التعليم عن بعد فضعف البنية التحتية اللازمة لتنفيذ متطلبات تطبيق جودة التعليم عن بعد، إضافة إلى ضعف تأهيل المعلمين لاستخدام تقنيات التعليم عن بعد وتنفيذ المناهج الإلكترونية، كل ذلك انعكس وبشكل سلبي على درجة التطبيق. واتفقت النتيجة مع نتيجة دراسة سليمان (2019) ودراسة الأطرش وآخرون (2020) بينما اختلفت مع نتيجة دراسة (Manning, 2016).

- النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني " هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq \alpha$) في درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد من وجهة نظر مديري المدارس الحكومية لمنطقة الزرقاء الأولى تعزى لمتغير الجنس (مديرا، مديرة)؟
للإجابة عن هذا السؤال تم تطبيق اختبار (t-test) لمعرفة درجة تطبيق معايير جودة التعليم عن بعد في مدارس منطقة الزرقاء الأولى من وجهة نظر المديرين تبعاً لمتغير الجنس.

جدول (4): نتائج تطبيق اختبار (t-test) لمتغير الجنس

المتغير	فئة المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة
الجنس	مدير	4.08	0.437	0.22	*0.96
	مديرة	4.11	0.402		

* ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من الجدول رقم (4) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدرجة تطبيق معايير التعليم عن بعد عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq \alpha$) تبعاً لمتغير: الجنس، حيث بلغت قيمة (T) (0.22) وهي قيمة غير دالة إحصائياً، وقد تعزى هذه النتيجة إلى أن المديرين من كلا الجنسين يلتزمون بتطبيق معايير الجودة الشاملة التي وضعتها وزارة التربية والتعليم الأردنية، بنفس المستوى، كما أن المديرين من كلا الجنسين يعملون ضمن نفس الظروف كما أن المدارس تكاد تتشابه بالإمكانيات نفسها والبنى التحتية لا تختلف فيما بينها. وافقت هذه النتيجة مع دراسة سليمان (2019) ودراسة الأطرش وآخرون (2020) بينما اختلفت مع نتيجة دراسة عبد العزيز والعازي (2020).

- النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq \alpha$) في درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد من وجهة نظر مديري المدارس الحكومية لمنطقة الزرقاء الأولى تعزى لمتغير الخبرة (أقل من 5 سنوات، من 5-9 سنوات، 10 سنوات فأكثر)؟
للإجابة عن هذا السؤال تم تطبيق تحليل التباين الأحادي (ANOVA) على الاداة ككل تبعاً لمتغير "سنوات الخبرة"، والجدول (5) توضح ذلك.

جدول (5): تحليل التباين الأحادي (ANOVA) على مجالات الدراسة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F	الدلالة الإحصائية
أقل من 5 سنوات	3.40	0.22	28.10	0.00
من 5-9 سنوات	3.61	0.18		
10 سنوات فأكثر	3.99	0.35		

يظهر من الجدول رقم (5) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq \alpha$) بين آراء أفراد العينة حول الاداة ككل تبعاً لمتغير الخبرة، حيث بلغت قيمة (F) (28.10) وهي قيمة دالة إحصائياً، ولمعرفة مصادر هذه الفروق تم تطبيق طريقة شيفيه (Scheffe) للمقارنات البعدية، جدول (6) يوضح ذلك.

جدول (6): نتائج تطبيق طريقة شيفيه (Scheffe) للمقارنات البعدية على مجالات الدراسة ككل تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	المتوسط الحسابي	أقل من 5 سنوات	من 5-9 سنوات	10 سنوات فأكثر
أقل من 5 سنوات	3.40		0.21	*0.59

سنوات الخبرة	المتوسط الحسابي	أقل من 5 سنوات	من 5-9 سنوات	10 سنوات فأكثر
من 5-9 سنوات	3.61			0.38
10 سنوات فأكثر	3.99			

*دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).

يظهر من الجدول رقم (6) أن مصادر الفروق كانت بين سنوات الخبرة (أقل من 5 سنوات، 10 سنوات فأكثر) لصالح سنوات الخبرة (10 سنوات فأكثر) بمتوسط حسابي (3.99)، بينما بلغ المتوسط الحسابي لسنوات الخبرة (أقل من 5 سنوات) (3.40). ويعزو الباحث هذه النتيجة أن الخبرة التي اكتسبها المديرون خلال خدمتهم قد جعلتهم أكثر إدراكاً لأهمية الجودة في التعليم، وأكثر اهتماماً بتطبيق معايير الجودة في نظام التعليم عن بعد، الأمر الذي انعكس على درجة تطبيقهم لهذه المعايير. كما يفسر الباحث هذه النتيجة إلى سعي المديرين ذوي الخبرة الأطول نحو إثبات ذاتهم أمام هذا التحدي الجديد في نظام التعليم، كما أن خبرتهم أكسبتهم معرفة أكثر بمعايير الجودة التي يجب تطبيقها، كم أن خبراتهم قد أكسبتهم إمكانيات وعلاقات إيجابية مع المشرفين والمسؤولين والمجتمع المحلي الأمر الذي انعكس إيجاباً على الإبداع والطموح لديهم، واختلفت هذه النتيجة مع دراسة سليمان (2019).

النتائج:

- 1- أظهرت نتائج الدراسة ان معايير الجودة الشاملة في إدارة التعليم عن بعد تطبق بدرجة متوسطة.
- 2- أظهرت النتائج عدم وجود فروق تعزى لمتغير الجنس في درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد.
- 3- أظهرت النتائج عدم وجود فروق تعزى لمتغير الخبرة ولصالح الخبرة (10 سنوات فأكثر) في درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد.

التوصيات والمقترحات.

في ضوء النتائج السابقة يوصي الباحث ويقترح بما يلي:

- 1- ضرورة الاستعانة بخبراء التخطيط في عملية التخطيط الإلكتروني عن بعد، واستخدام المدرسة الرقابة الإلكترونية على كافة العمليات الإدارية.
- 2- اعتماد الإدارة المدرسية في قراراتها على نظم المعلومات الإدارية، وتعزيز التواصل إلكترونياً بين مختلف مستويات الهيكل التنظيمي.
- 3- تعزيز استخدام الرقابة الإلكترونية لمتابعة الخطط والأعمال اليومية ومتابعة المهمات الإدارية، والاستفادة من مخرجاتها لتحديد نقاط القوة والضعف.
- 4- العمل على تحسين البنى التحتية التقنية، وتوفير الحواسيب للكادر التعليمي.
- 5- عقد دورات تدريبية للمعلمين تهدف لرفع كفاءتهم التكنولوجية.

قائمة المراجع.

أولاً- المراجع بالعربية:

- أحمد، هاله (2017). التصميم الرقمي لتكنولوجيا الواقع الافتراضي على ضوء معايير جودة التعليم الإلكتروني. المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح. 6 (11). 65-80.

- الأطرش، محمود، وراشد، مصعب، وجرار، هالة، واعمير، مريم (2020). واقع التعليم الإلكتروني في كلية التربية الرياضية (جامعة النجاح الوطنية) في ظل تفشي وباء كورونا-كوفيد-19 من وجهة نظر الطلبة. المجلة الأكاديمية العالمية في العلوم التربوية والنفسية. 1 (2). 345-369.
- بني دومي، حسن والشناق، قسيم (2007). معيقات التعلم الإلكتروني في المدارس الثانوية الأردنية من وجهة نظر المعلمين والطلبة. ورقة بحثية مقدمة إلى المؤتمر الدولي للتعليم عن بعد. مسقط 27-29 مارس.
- الحاج، فيصل ومجيد، سوسن وجريسات، الياس (2008). دليل ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية أعضاء الاعتماد. عمان. المملكة الأردنية الهاشمية.
- حثناوي، مجد ونجم، روان (2019). جاهزية معلمي المرحلة الأساسية الأولى في المدارس الحكومية في مديرية تربية نابلس لتوظيف التعليم الإلكتروني الكفايات والانجاهات والمعيقات. مجلة الجامعة العربية الأمريكية للبحوث. 5 (12). 79-115.
- الحسن، عصام، وعشايي، هناء (2016). واقع استخدام الفصول الافتراضية في برامج التعليم عن بعد من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس جامعة السودان المفتوحة أنموذجا. مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس. 1 (15). 45-75.
- حياة، قزادري (2019). ضوابط ومعايير الجودة في التعليم الإلكتروني. مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح. 7 (13). 119-148.
- الدجاني، وفاء والمهيرات، نورا (2018). درجة تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة في تحقيق التنمية المستدامة في قطاع التعليم العالي في الأردن. المؤتمر السنوي العاشر للمنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم حول "الجودة والاعتماد في التعليم". عمان. المنعقد بتاريخ: 2-3/10. 161-180.
- السالمي، جمال بن مطر (2020). التعليم الإلكتروني في دراسات المعلومات: تقييم تجربة قسم دراسات المعلومات بجامعة السلطان قابوس. مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا. 2 (9). 1-14.
- سليمان، أماني أحمد (2019). مدى تطبيق بعض معايير إدارة الجودة الشاملة في كليات جامعة الخرطوم الحكومية وجامعة السودان العالمية الخاصة. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية. 3 (2). 30-50.
- سليمان، مروة (2017). تعرف أثر التفاعل بين نمط الأنشطة الإلكترونية والأسلوب المعرفي القائم على نظام التعلم الإلكتروني على تنمية بعض نوات التعلم لمقرر التكنولوجيا لطلاب الدبلوم العامة عن بعد. مجلة دراسات وبحوث. 32 (2).
- الطيطي، خضر مصباح (2008). التعليم الإلكتروني من منظور تجاري وفني وإداري. ط1. دار الحامد للنشر والتوزيع. عمان.
- عبد العزيز، صفوت، والعززي، تهاني (2020). تصورات الأكاديميين والتربويين في دولة الكويت حول التعليم الافتراضي لمواجهة مشكلة تعطل الدراسة الناجمة عن فيروس كورونا. مجلة ضياء للبحوث النفسية والتربوية. (1)، 171-211.
- عفيفي، محمد كمال والعمري، سعيد وزيدان، سفانة (2016). تطوير معايير جودة التصميم التعليمي لمقررات التعليم الإلكتروني بجامعة الدمام دراسات العلوم التربوية. 43 (1). 157-173.
- عميرة، جويد وطرشون، عثمان وعليان، علي (2019). خصائص وأهداف التعليم عن بعد والتعليم الإلكتروني - دراسة مقارنة عن تجارب بعض الدول العربية-. المجلة العربية للأداب والدراسات الإنسانية. (1). 285-298.

- قاسم، داليا (2020). كيف نضمن جودة التعليم الإلكتروني عن بعد، تم الاستخراج بتاريخ 2021-3-17، متوفر على الموقع: www.makkahnewspaper.com
- الملا، أحلام (2016). تقويم تجربة التعليم عن بعد في الجامعة الماليزية وكلية التربية للبنات وفق معايير الجودة المأخوذة من وكالة التحقق من الجودة للتعليم العالي-بريطانيا. المجلة الدولية للأبحاث التربوية. المجلد 39. 168-123.
- الهرش، عايد ومفلح، محمد والدهون، مأمون (2010). معوقات استخدام منظومة التعلم الإلكتروني من وجهة نظر معلمي المرحلة الثانوية في لواء الكورة. المجلة الأردنية في العلوم التربوية. 6 (1). 40-27.
- اليونسكو (2020). التعليم عن بعد: مفهومه أدواته واستراتيجياته دليل لصانعي السياسات في التعليم الأكاديمي والمهني والتقني. منظمة الأمم المتحدة للتربية والتعليم والثقافة.

ثانياً- المراجع بالإنجليزية:

- Basilaia, G &Kvavadze, D (2020). Transition to on line Education in schools during a SARS-COV-2 Corona virus (COVID-19) Pandemic in Georgia. **Pedagogical Research**. 5 (4).
- Frydenberg, J (2002). Quality Standers: A matrix of Analysis. International Review of Research in open and distance learning. 3 (2). 1-12.
- Hamdatu, Mohammed &Siddiek, Ahmad &Al-Olyan, Fahd (2015). Application of Quality Assurance & Accreditation in the institutes of Higher Education in the Arab World (Descriptive &analytical Survey). **American International Journal of Contemporary Research**. Access date: 14/4/2021 www.aijcrnet.com
- Lassoued, Zohra (2020). **An Exploratory Study of the Obstacles for Achieving Quality in Distance Learning during the COVID-19 Pandemic**. Educ. Pedagog.
- Manning, A, (2016). **Identifying quality Management Practices used with Holmes Schools partnership of Educatioun**. Unpublished Ed, D. Dissertation, University of Pittsburg, Pennsylvania, USA.
- Zhang, Y &Lin, C (2020). Students interaction and the Role of the Teacher in a state Virtual high school: what Predict Online Learning Learning Satisfaction? **Pedagogical Research**. 29 (1). 57-71.