



العدد الأول - يوليو ٢٠٢٠ - السنة الأولى مجلة علمية فصلية محكمة

# المجلة الأمريكية الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية

American International Journal of Humanities and Social Sciences

تصدر عن الأكاديمية الأمريكية الدولية  
للتعليم العالي والتدريب

ISSUED BY AMERICAN INTERNATIONAL ACADEMY  
OF HIGHER EDUCATION AND TRAINING

رقم الايداع في دار الكتب والوثائق العراقية 2460



أ.د. حاتم جاسم الحسون  
رئيس الأكاديمية  
رئيس التحرير

في حوار خاص حول أهم المنجزات العلمية والفنية والإنسانية  
التي قدمتها الأكاديمية منذ التأسيس وإلى أن صدر العدد الأول من المجلة

عدد خاص ببحوث المؤتمر  
العلمي الدولي الأول  
للاكاديمية





رئيس التحرير- أ.د. حاتم جاسم الحسون، رئيس الاكاديمية الامريكية الدولية للتعليم العالي والتدريب.  
 مدير التحرير- أ.د. حسام الدين جاد الرب، أستاذ ورئيس قسم الجغرافيا. كلية الآداب. جامعة أسيوط،  
 جمهورية مصر العربية.  
 نائب مدير التحرير- أ.د. هند عباس على الحمادي-أستاذ بقسم اللغة العربية وعلومها-كلية التربية للبنات-  
 جامعة بغداد، الجمهورية العراقية (مدقق اللغة العربية).

#### سكرتارية التحرير

1. أ.م.د. محمد حسن أبو رحمة. وزارة التربية - فلسطين
2. أ.سكينة ابراهيم الصبري. الشؤون الإدارية. الأكاديمية الأمريكية الدولية للتعليم العالي والتدريب.

#### أعضاء هيئة التحرير

1. أ.م.د.حقي اسماعيل ابراهيم ، ملية التربية ، الجامعة المستنصرية ،. الجمهورية العراقية .مدقق عام.
2. أ.م.د. خالد ستار القيسي ، عميد كلية الاعلام ، الاكاديمية الامريكية الدولية للتعليم العالي والتدريب.
3. أ. مجدي عبد الله الجايح، كلية اللغات والعلوم الانسانية، الاكاديمية الامريكية الدولية للتعليم العالي والتدريب. (مدقق اللغة الانكليزية)
4. أ. خالد الانصاري، كلية علوم التربية، جامعة محمد الخامس ، الرباط، المملكة المغربي. (التنضيد)
5. أ.محمد تايه محمد. بك ادارة اعمال. كلية الادارة والاقتصاد. جامعة الكوفة. (تصميم).

#### أعضاء الهيئة العلمية

1. أ.د. ابكر عبد البنات آدم- مدير جامعة القرآن الكريم وتأسيس العلوم - السودان.
2. أ.د. الهام شهرزاد روايح- محاضرة في كلية الحقوق والعلوم الانسانية - جامعة البليدة 2 - الجمهورية الجزائرية.

3. أ.د. أمال العرابوي- رئيس قسم التربية المقارنة بكلية التربية - جامعة بورسعيد، جمهورية مصر العربية.
4. أ.د. أمل مهدي جبر- رئيس قسم العلوم التربوية والنفسية - كلية التربية بنات - جامعة البصرة، الجمهورية العراقية.
5. أ.د. إيمان عباس على حسن الخفاف- عميد كلية التربية الأساسية- الجامعة المستنصرية- بغداد، الجمهورية العراقية.
6. أ.د. سندس عزيز فارس الفارس- خبير تربوي- عميد كلية الدراسات العليا والبحث العلمي في الاكاديمية الأمريكية - الجمهورية العراقية.
7. أ.د. داود مراد حسين الداودي .دكتوراه علوم سياسية . مدير وحدة البحوث والدراسات . جامعة القادسية . كلية القانون . الجمهورية العراقية.
8. أ.د.عدنان فرحان الجوراني . استاذ مادة الاقتصاد في قسم الاقتصاد . جامعة البصرة . الجمهورية العراقية.
9. أ.د. غادة غازي عبد المجيد- أستاذ في كلية التربية للعلوم الانسانية - جامعة ديالى - الجمهورية العراقية.
10. أ.د. ماجدولين النهبي- كلية علوم التربية . جامعة محمد الخامس . الرباط، المملكة المغربية.
11. أ.د. نبيل محمد صالح العبيدي- عميد كلية الدراسات العليا - الجامعة اليمنية - الجمهورية اليمنية.
12. أ.د. ناهض فالح سليمان- أستاذ مساعد كلية التربية للعلوم الانسانية - قسم اللغة الإنجليزية - جامعة ديالى- الجمهورية العراقية.
13. أ.د. هاله خالد نجم- رئيسة قسم الترجمة - كلية الآداب- جامعة الموصل - الجمهورية العراقية.
14. أ.د. وسن عبد المنعم ياسين- أستاذة الأدب العربي - كلية التربية للعلوم الانسانية - جامعة ديالى - الجمهورية العراقية.
15. أ.د. خليفة صحراوي .رئيس قسم اللغة العربية وادابها .كلية الاداب والعلوم الانسانية والاجتماعية . جامعة باجي مختار عنابة . الجمهورية الجزائرية.
16. أ.د. راشد صبري محمود القصبي- استاذ التخطيط التربوي واقتصاديات التعليم بكلية التربية . جامعة بورسعيد . جمهورية مصر العربية.
17. أ.د. ماهر إسماعيل صبري محمد يوسف- أستاذ ورئيس قسم المناهج وطرق التدريس وتكنولوجيا التعليم - كلية التربية - جامعة بنها - جمهورية مصر العربية.

18. أ.د. ماهر مبدر عبد الكريم العباسي- نائب عميد كلية التربية للعلوم الانسانية – جامعة ديالى- الجمهورية العراقية.
19. أ.د.نزهة الصبري- عميد الشؤون الاكاديمية – الأكاديمية الامريكية الدولية للتعليم العالي والتدريب- المملكة المغربية.
20. أ.د. نصيف جاسم أسود سالم الأحبابي- كلية التربية للعلوم الانسانية – قسم الجغرافيا- جامعة تكريت – الجمهورية العراقية.
21. أ.د. نورة مستغفر- أستاذ التعليم العالي مؤهل، المركز الجهوي لمهن التربية والتكوين، الرباط، المملكة المغربية.
22. أ.د. برزان ميسر حامد احمد الحميد- جامعة الموصل .كلية التربية للعلوم الإنسانية- الجمهورية العراقية.
23. أ.م.د. محمد ماهر محمود الحنفي- رئيس قسم اصول التربية .كلية التربية . جامعة بور سعيد . جمهورية مصر العربية.
24. أ.م.د. اوان عبد الله محمود الفيضي – دكتوراه قانون خاص – كلية الحقوق – جامعة الموصل – العراق.
25. أ.م.د. حسين عبد الكريم أبو رحمة – وزارة التربية – فلسطين
- 26.
27. م.د. تارا عمر احمد- كلية العلوم السياسية. جامعة السليمانية. الجمهورية العراقية.
28. م.د. عبد الرزاق عامر عدنان- كلية شط العرب الجامعة. الجمهورية العراقية

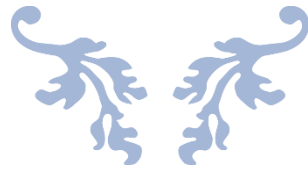
#### أعضاء الهيئة الاستشارية

1. أ.د. جميلة غريب- قسم اللغة العربية و آدابها- جامعة باجي مختار-عنابة- الجمهورية الجزائرية.
2. أ.د. حورية ومان- أستاذ التاريخ المعاصر – جامعة محمد خيضر-بسكرة الجمهورية الجزائرية.
3. أ.د. خالد عبد القادر التومي- باحث في المركز القومي للبحوث والدراسات العلمية - ليبيا.
4. أ.د. رائد بني ياسين- عميد كلية الأعمال – قسم نظم المعلومات – الجامعة الأردنية- فرع العقبة- المملكة الأردنية الهاشمية.
5. -أ.د. كامل علي الويبة- رئيس جامعة بنغازي الحديثة – ليبيا.
6. أ.د. نادية حسين العفون، كلية التربية للعلوم الصرفة. ابن الهيثم- جامعة بغداد، الجمهورية العراقية.

7. أ.د. علي سموم الفرطوسي كلية التربية الأساسية-الجامعة المستنصرية – بغداد، الجمهورية العراقية.
8. أ.د. قرقور حدة- كلية الحقوق – جامعة محمد بوضياف – المسيلة – الجمهورية الجزائرية.
9. أ.د. مازن خلف ناصر. كلية القانون جامعة بغداد- الجمهورية العراقية.
10. أ.م.د. رضا قجة- أستاذ مساعد بقسم علم الاجتماع – كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية – جامعة محمد بوضياف – المسيلة – الجمهورية الجزائرية.
11. أ.م.د. آرام نامق توفيق – أستاذ مساعد – كلية العلوم – جامعة السليمانية - الجمهورية العراقية.
12. أ.م.د. محمد عبدالفتاح زهرى- رئيس قسم الدراسات الفندقية- كلية السياحة والفنادق – جامعة المنصورة- جمهورية مصر العربية.
- أ.م.د. هلال قاسم احمد المريسي -عميد الشؤون الأكاديمية – جامعة العلوم الحديثة – الجمهورية اليمنية.
13. أ.م.د. رشيدة الزاوي- استاذة التعليم العالي .المركز الجهوي لمهن التربية والتكوين .الرباط .المملكة المغربية.
14. م. د. بلال داوود- أستاذ بالمركز الجهوي لمهن التربية والتكوين – مدير المركز المتوسطي للدراسات والأبحاث- المملكة المغربية.
15. م.د. صفاء محمد هادي هاشم- معاون عميد الشؤون الادارية والطلبة . كلية التقنية الادارية . الجمهورية العراقية.
17. د. محمد عيد السريحي- مستشار وعضو مؤسس لجمعية البيئة السعودية – المملكة العربية السعودية
16. م.د. محمد مولود امنكور .كلية العلوم الادارية والمالية والاقتصادية .الاكاديمية الامريكية الدولية للتعليم العالي والتدريب.
17. م.د. مروة ابراهيم زيد التميمي .كلية الكنوز .الجامعة الأهلية .الجمهورية العراقية.



كلمة سعادة البروفيسور الدكتور حاتم جاسم الحسون رئيس  
تحرير مجلة الأكاديمية الأمريكية الدولية للعلوم الإنسانية  
والاجتماعية



## بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ قُلْ اَعْمَلُوا فَيَسِيرَ لِي اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

يسهم النشر العلمي في تطور العلم والمعرفة ورفع مستوى الباحثين والقراء، وزيادة الثقافة من خلال الاطلاع على الأبحاث والدراسات المنشورة، ويساعد على عرض نتائجهم الفكرية وإبداعاتهم، بهدف تحويلها إلى مشاريع خلاقة، ونشر الدراسات والاكتشافات الجديدة التي تسهم في خدمة المجتمع، وتعمل على إصلاح المشكلات التي تعترضه.

ويحثّ على تنشيط الدراسات العلمية السابقة والتعريف بالتطورات التي طرأت عليها وتحديثاتها، وزيادة نطاق المعرفة والتعريف بالباحثين والمهتمين بالبحث العلمي من أنحاء العالم كافة، مما يحقق الانفتاح العلمي العالمي، وتعميق التفكير العلمي والخلق الإبداعي، ورفع كفاءة الأبحاث المدروسة، وفتح آفاق جديدة في مجال العلوم الإنسانية والاجتماعية، التي لا ينكر دورها في إعادة صياغة الأسس التي يقوم عليها بناء الدول والمجتمعات، وإعادة النظر في قضايا متعددة، وبناء قاعدة اجتماعية للتعرف على العلماء الأكاديميين، للإفادة من خبراتهم النظرية والتطبيقية في ميدان البحث العلمي.

إن صدور المجلة الأكاديمية الأمريكية الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، جاءت لتحمل رؤية وتطلعات علماء هذا التخصص، ونأمل في أن تجد رسالتها آفاقها الدولية بين الأكاديميين والباحثين من مختلف دول العالم.

وبهذه المناسبة أهنئكم بإصدار العدد الأول من مجلة الأكاديمية الأمريكية الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، إذ تسهم المجلة في المعرفة والتطوير وتحقيق الموثوقية من خلال ضمان جودة ونوعية الأبحاث ودقة المعلومات والبيانات، والالتزام بخصائص البحث العلمي وتتمثل بالموضوعية والمنهجية والقابلية على الإثبات والمنطقية والتعميم والقدرة التنبؤية على استشراف المستقبل، بما يضمن خدمة المجتمع ودعم النتاج الإنساني الفكري. وهي مجلة يشرف على إصدارها هيئة استشارية دولية من كبار أساتذة الجامعات العربية والعالمية، وتعنى بكل ما هو أصيل وجديد في مجالات العلوم الإنسانية والاجتماعية.

إذ تخضع جميع الأبحاث والأعمال التي تنشر إلى عملية التحكيم الدقيق من لدن لجنة من المحكمين المختصين الذين يتقدمون بقبول أو رفض النشر وفقا لمعايير النشر في المجلة وشروطها، والالتزام بالنزاهة والأمانة العلمية.

وإنني لأتقدم بالشكر للأستاذ الدكتور/ حسام الدين جاد الرب، مدير التحرير، على الجهود الكبيرة المضنية في سبيل إخراج العدد الأول، وكذلك شكري لجميع أعضاء هيئة التحرير و الأعضاء أجمعهم. ومن الله التوفيق

## حوار مع الدكتور حاتم جاسم الحسون

قامت عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي في الأكاديمية الأمريكية الدولية للتعليم العالي والتدريب أ.د. سندس عزيز الفارس بإجراء لقاء مع رئيس الأكاديمية الأمريكية الدولية للتعليم العالي والتدريب أ.د. حاتم جاسم الحسون بمناسبة صدور العدد الأول، تحاوره بمناسبة هذا الحدث العلمي الذي يفتح آفاقا كبيرة لطلبة الدراسات العليا في الأكاديمية ولبقية الباحثين المنتشرين في أرجاء الوطن العربي. وبعد الترحيب به وتهنئته بإصدار العدد الأول توجهت إليه بالأسئلة الآتية:

### ١/ هل للمجلة تصنيف دولي؟

من المتعارف عليه عند إصدار المجلات العلمية أنها لا تحمل أي تصنيف دولي أو رقم تسلسلي. ويتم الحصول على هذه التصنيفات بعد إصدار العدد الأول أو الثاني، فمن شروط الحصول عليها هو صدور العدد الأول أو الثاني والبعض من هذه المنظمات المختصة يمنح التوثيق الدولي عند إصدار حتى العدد الثالث من أجل منح ذلك التصنيف. وإن شاء الله حال إصدار هذا العدد سنحصل على توثيق (ISSN) الذي يُعدّ من التوثيقات العالمية المهمة في مجال البحوث المنشورة فضلا عن الحصول على بعض التوثيقات العالمية المهمة.

### س2/ ما أهم عوامل رفض البحث؟

إذا ما راجعنا أسباب الرفض التي تتبعها (Scopus or ISI) للعديد من البحوث، نجد هنالك العديد من الأسباب وهنا سندعرض أهم هذه الأسباب:

يكون البحث فاشلا من الناحية العملية والتقنية إذا احتوى على ما يأتي:

1. يحتوي البحث على نسخ نصي وانتحال من بحوث أخرى، (Plagiarism) أو تم تقديم البحث لأكثر من مجلة في الوقت نفسه.
2. يحتوي البحث على نقص متعدد في محتوياته، وأخطاء في العنوان، أو في المصادر، أو في جداوله.
3. اللغة الانكليزية المستعملة في البحث غير جيدة وغير مناسبة للمجلة، إذ إن جميع المجلات الرصينة تطلب عمل التدقيق اللغوي المكثف للبحث قبل التقديم.
4. قلة المصادر وقدمها.

5. لا يتوافق البحث مع توجهات وأهداف المجلة.

6. البحث غير مكتمل علمياً.

7. البحث يحتوي على ملاحظات علمية غير مكتملة، أو قد نجد البحث يركز على الايجابيات ويترك

السلبيات في النتائج وهو ما يمثل (انحيازاً معرفياً ذاتياً)

وهناك الكثير من الأسباب الأخرى، التي لا يمكن أن نحصرها كلها هنا.

### س3/ ما خطوات النشر وإجراء اتكم بعد التقييم؟

بعد استلام البحث وملخصه من لدن الباحث عن طريق سكرتارية المجلة يتم إرساله إلى المحكمين كل بحسب تخصصه. وعند الانتهاء من تحكيمه يقوم المحكمون بإعادة البحث يرفق معه استمارة تقييم البحث والذي تدرج فيه ملاحظاتهم إما بالموافقة على النشر أو الموافقة على النشر بعد إجراء التعديلات عليه، وهناك نوعين من التعديلات إما شكلية أو جوهرية، وهنا يتم إعادة البحث إلى الباحث من أجل إجراء التعديل عليه ثم يقوم بإعادة الإرسال، وبدورنا نقوم بإعادة البحث إلى المحكمين أنفسهم من أجل التأكد من إجراء التعديلات التي تم ذكرها. وفي حالة إجراء ذلك يتم إرسال البحث إلى المدقق اللغوي للتأكد من سلامته لغوياً وبعدها تكون الخطوة الأخيرة وهي إعلام الباحث بقبول بحثه للنشر، من خلال إرسال اشعار القبول له.

### س4/ ما ميزات مجلتكم؟ وهل هناك تفاصيل أخرى؟

من أهم مميزات مجلتنا أنها صادرة من جهة أكاديمية دولية موثقة ومسجلة في ولاية ديلاوير الأمريكية وتحت رقم تسجيل دولي منشور في غلاف المجلة، هذا من جانب، والآخر أن المجلة تحتوي على أعضاء في جميع لجانها سواء العلمية أو الاستشارية ذو مؤهلات أكاديمية متقدمة ولهم باع طويل في مجال التحكيم منتقنين من جامعات حكومية وخاصة عربية لها سمعة جيدة في دولهم.

وفي الختام نيبب بجميع الباحثين المتخصصين في العلوم الإنسانية والاجتماعية لإرسال بحوثهم إلى المجلة من أجل نشرها، بسبب تمتع المجلة بالمكانة العلمية المرموقة بين المجالات الأخرى والتي انتشرت كثيراً في الوقت الحاضر ولا تنتهي إلى أي مؤسسة أكاديمية.

## فهرس الموضوعات

- الكوارث الطبيعية و أثرها في التحقيب التاريخي حتى أواخر العصر الوسيط رؤية تاريخية جديدة  
د. إسماعيل حامد إسماعيل علي ..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
- التدابير الوقائية الشرعية لمكافحة عدوى الأمراض الوبائية (كوفيد 19)  
د.أوان عبد الله محمود الفيضي ..... 30
- مدى تأثير جائحة كورونا وتدابير الاغلاق على عقود الإيجار-دراسة مقارنة  
إيناس مكي عبد نصار الجنابي ..... 45
- تأثير فيروس كورونا على الاقتصاد العالمي: الواقع والتحديات- حالة الدول العربية – ط.د.  
بوزانة أيمن / دة.حمدوش وفاء ..... 56
- التعليم الإلكتروني، نحو رؤية مستقبلية للمنظومة التربوية ما بعد كوفيد19  
خالد الأنصاري ..... 75
- مستقبل الديمقراطية في عالم ما بعد كوفيد 19  
م. درائد حمدان عايب المالكي ..... 89
- اثار الإغفال التشريعي على فعالية الادارة في مواجهة فيروس (كورونا)- دراسة في القانون العراقي  
د. سري حارث عبد الكريم الشاوي ..... 103
- التعليم الالكتروني حل لمعالجة مشكلة اضطراب التعليم في ظل جائحة كورونا  
د.سليمة ناصر حسين ..... 124
- رؤية مستقبلية للتعليم المدمج لمرحلة ما بعد كورونا فايروس COVID-19  
د. سندس عزيز فارس الفارس ..... 140
- تأثير كوفيد-19 على جودة خدمات التجارة الالكترونية  
د. سيداعمر زينب/ كوثر بكر اوي ..... 157
- التعليم الالكتروني في ظل وباء (كورونا)- نماذج عربية مختارة  
لمى كريم خضير/ الأستاذ الدكتور طه حميد حسن العنبي ..... 165
- مستقبل تعليم اللغة العربية للناطقين بغيرها في ضوء مستجدات كوفيد 19  
عبد الإله لخزاز ..... 182

- الأوبئة والأمراض و أثارها على المجتمع الاندلسي (من عصر الطوائف وحتى سقوط سلطنة غرناطة  
197-422 هـ/1031-1492 م) أ. د. عبد الرحمن ابراهيم حمد الغنطوسي / أ. د. برزان ميسر الحامد
- اطباء وطبيبات عصر الرسالة – دراسة تاريخية  
أ.م.د. غصون عبد صالح الزهيري ..... 214
- ملاحم النظام العالمي بعد انحسار جائحة كورونا  
أ.م.د. ماهر جاسب حاتم الفهد ..... 225
- جودة خدمات التعليم عن بعد المقدمة من الجامعات الفلسطينية في ظل انتشار وباء كوفيد-19-  
الجامعة الإسلامية نموذجاً- محمد حسن أبو رحمة/محمد عبد الكريم القططي..... 242
- المتغيرات الاقليمية والدولية في ظل الحرب على وباء كورونا  
م.د. هيفاء رشيد حسن خشان..... 262
- شرعية الجزاءات الإدارية الجنائية المترتبة على مخالفة الحظر الصحي الوقائي في ظل وباء – COVID  
19 أ.م. د. مازن خلف ناصر ..... 295
- تحديد مهارات مدرسي الفيزياء في التعلم الإلكتروني خلال جائحة كورونا COVID-19  
نهلة عزيز فارس الفارس ..... 319
- المسؤولية القانونية عن حوادث التعليم عن بعد في زمن جائحة كوفيد 19  
يونس الانصاري ..... 339
- CORONAVIRUS PANDEMIC: A NEW CHALLENGE TO THE FIELD OF EDUCATION**  
**DR. ALINE EL JURDI ..... 348**
- TEACHING THE PRAGMATIC PERCEPTION OF REQUEST FOR EFL STUDENTS AFTER**  
**CORONAVIRUS PANDEMIC LECT. MUTHANA MOHAMMED BADIE (M.A.)..... 357**

## جودة خدمات التعليم عن بعد المقدمة من الجامعات الفلسطينية في ظل انتشار وباء كوفيد 19-الجامعة الإسلامية نموذجاً-

محمد حسن أبو رحمة/محمد عبد الكريم القططي

باحث دكتوراه

جامعة يحيى فارس-المدينة

أستاذ الإدارة التربوية المساعد

وزارة التربية والتعليم العالي-فلسطين

alqtty.mohammed@univ-medea.dz [aburahma2009@hotmail.com](mailto:aburahma2009@hotmail.com)

### ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى الكشف عن جودة خدمات التعليم عن بعد المقدمة من الجامعات الفلسطينية في ظل انتشار وباء كوفيد 19، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وطبقت أدوات الدراسة على عينة عشوائية بلغ عددها (102) طالباً وطالبة، واستخدم الباحثان الاستبانة كأداة لجمع البيانات، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة إلى أن درجة جودة خدمات التعليم عن بعد المقدمة من الجامعة الإسلامية بغزة في ظل انتشار وباء كوفيد 19 كانت متوسطة بوزن نسبي 60.7%، وكذلك كشفت عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة لدرجة جودة خدمات التعليم عن بعد تعزى لمتغير الجنس وتخصص الثانوية العامة وتخصص الكلية والسنة الدراسية، إلا في المحور الثالث بمتغير تخصص الكلية لصالح الكليات العلمية، وأوصت الدراسة بضرورة أن تولي الجامعات اهتماماً كافياً لتطوير معايير جودة التعليم عن بعد، وكذلك ضرورة قيام هيئة الاعتماد والجودة في وزارة التربية والتعليم العالي بتشكيل فرق عمل وطنية بالتعاون مع الجامعات المحلية، تعمل بجدية للتأكد من متابعة معايير جودة التعلم عن بعد .

**الكلمات المفتاحية:** الجودة؛ الخدمات التعليمية؛ وباء كوفيد 19؛ الجامعات الفلسطينية؛ الجامعة الإسلامية

### Abstract:

The study aimed at identifying the quality of distance learning in Palestinian universities during the COVID -19 pandemic. The researchers used descriptive analysis methodology and the study's was completed on randomly selected sample of (102) male and female student. And the researchers used a survey to collect data. And the study found the following:

- The quality of distance learning in Islamic university during the COVID -19 pandemic was above average, at 60.7%.
- There are no significant differences reported by the study sample in the quality of distance learning attributed to (gender, high school minor, college major, and school year) variables. The study recommends that universities support the quality criteria of distance learning, and the study also recommend that the QUALITY and ACCDERITATION Council put together national taskforce committees at cooperate with local universities to ensure the quality of distance learning.

**Keywords:** Quality; Educational services; COVID 19 Epidemic; Palestinian universities; Islamic University

مقدمة

بدأت كثير من الأمم مراجعة حياتها، وتحليل نقاط القوة والضعف فيها، وتحديد فرص التطوير وخياراته، وهذا ما يفسر اهتمام كثير من دول العالم بمراجعة أنظمتها التربوية والتعليمية مراجعة جذرية بشكل مستمر؛ للاطمئنان على قدراتها والخدمات التعليمية المقدمة للطلبة، وهل تلك الخدمات ذات جودة قادرة على إعداد الأجيال لمجتمع القرن الحادي والعشرين.<sup>1</sup>

يمكن عدّ التعليم عن بعد بديلاً حاليًا يساعد في استمرار العملية التعليمية وبحول دون انقطاعها، وفي مرحلة التعليم عن بعد التي نخوضها حاليًا، يتوجب علينا أن ندرك بجرص، ونتواضع أمام محدودية هذه التقنيات الحديثة في التعلم، وضعفها، وسلطتها علينا بأدواتها المضبوطة، وإن كانت الخيار الجيد والوحيد المتبقي أمامنا ضمن هذه الأوضاع القهرية، ففي البداية يمكننا القول إن الانتقال من التعليم الوجاهي إلى التعليم الإلكتروني لم يكن انتقالًا طبيعيًا، وهو ليس نتاج تطور تقني وتكنولوجي، بل هو أمر واقعي فرضته علينا جائحة كوفيد-19.

إن اعتماد الجامعات لتقديم خدمات التعليم لطلابها بمستوى جودة عالي، جاء لتحقيق النجاح والبقاء وبناء مركز تنافسي، كذلك تحقيق عائد مناسب للاستثمار وتقليل التكاليف في البيئة التنافسية في الوقت الحاضر.<sup>2</sup>

وأن سعي الجامعة لتقديم خدمة تعليمية ذات جودة عالية تلبي حاجات، ورغبات الطلبة الدارسين، وهذا سيعزز بالتأكيد من العلاقة الإيجابية للطلبة في الجامعة وزيادة ولائهم وتشجيعهم بالتأكد لبقية الطلبة من معارفهم بالتسجيل في الجامعة، وجذب المزيد من الطلبة الجدد وخاصة في ظل هذه الجائحة كوفيد 19.<sup>3</sup>

وتجاوباً مع التغيرات، والتطورات العالمية في ظل جائحة كورونا 19، فقد شهد التعليم الفلسطيني اهتمام ملحوظ على مختلف المستويات لمواكبة حاجات المجتمع في ظل هذه الجائحة، وتقديم الخدمات التعليمية بأعلى جودة، من خلال إعداد الكوادر والطاقات البشرية الفنية والعلمية والثقافية والمهنية في الجانب الأكاديمي والإداري.

إن مفهوم جودة الخدمة ينعكس من خلال تقييم الطالب للخدمة المقدمة، حيث أصبحت الجودة وتحقيق رضا الطالب هاجساً للجامعات، ومحور اهتمامها ودائمة البحث على حاجات الطلبة وتقديم خدمة تحقق رضاهم.<sup>4</sup>

ومن خلال ما سبق يمكننا القول بأن ما تقدمه الجامعات والمنصات التعليمية المختلفة، له إيجابيات وسلبيات، كما أن موضوع التعليم عن بعد بدأت فيه العديد من المؤسسات والجامعات منذ فترة طويلة، لكن لم تتم دراسته بصورة مفصلة، لذا استشرع الباحثان هذه المشكلة وتكون شعور لدهما لإخضاع هذه المشكلة للدراسة العلمية المنظمة للوصول إلى مجموعة من النتائج التي في ضوءها سيتم الخروج بمجموعة من التوصيات المناسبة.

<sup>1</sup> أبو شرار، عدنان، درجة التزام المشرفين التربويين بتوظيفي خصائص الإشراف التربوي الحديث في مدارس وكالة الغوث الدولية في الأردن من وجهة نظر المعلمين"، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم التربوية، 2009، ص2.

<sup>2</sup> الفرا، إسماعيل؛ والعوضي، رأفت، قياس جودة الخدمات التي تقدمها الجامعات الفلسطينية في ضوء المتغيرات العالمية المعاصرة، ورقة علمية مقدمة إلى المؤتمر العلمي الأول، المنعقد في جامعة القدس المفتوحة فلسطين، خلال فبتره 22 أكتوبر، 2013، ص23.

<sup>3</sup> الربيعي، ليث سلمان، عوامل جذب الطلبة الأجانب في استهداف الجامعة الأسواق الدولية "دراسة تحليلية لاتجاهات الطلبة الوافدين في جامعة البتراء"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 16، 2007، ص32.

<sup>4</sup> الفرا، إسماعيل؛ والعوضي، رأفت، قياس جودة الخدمات التي تقدمها الجامعات الفلسطينية في ضوء المتغيرات العالمية المعاصرة، ورقة علمية مقدمة إلى المؤتمر العلمي الأول، المنعقد في جامعة القدس المفتوحة فلسطين، خلال فبتره 22 أكتوبر، 2013، ص22.

## مشكلة الدراسة:

تسبب الإعلان عن حالات مصابة بفيروس كورونا في فلسطين بإثارة مخاوف حول إمكانية انتشاره في الجامعات الفلسطينية، حيث يجتمع آلاف الطلاب يومياً، مما دفع الجهات الحكومية إلى إغلاق الجامعات وتعطيل الدراسة، وحث الجامعات على إيجاد بدائل تعليمية تقوم على تقديم الخدمات التعليمية للطلبة عن بعد، وعلى الرغم مما حققه التعليم الفلسطيني الجامعي من نقلة نوعية خلال العشر سنوات الماضية، إلى أن هناك قصوراً واضحاً في البنية التحتية الإلكترونية الجامعية، وقصوراً في خدمات تقديم المحتوى الإلكتروني وخدمات الدعم والمساندة وخدمات التقييم الإلكتروني.

يرى (فقيه، 2020) أن اتفاق المختصين والتربويين إلى الانتقال للتعليم عن بعد إلكترونياً في فلسطين كان مفاجئاً ودون أي تخطيط مسبق، في ظل هذه الأزمة، كونه الخيار المتاح، وبعد العرض السابق يرى الباحثان أن مشكلة الدراسة تتحدد في السؤال الرئيس التالي: ما درجة جودة خدمات التعليم عن بعد المقدمة من الجامعات الفلسطينية في ظل انتشار وباء كوفيد 19؟ ويتفرع منه الأسئلة الآتية:

1. ما درجة جودة المحتوى المقدم في خدمات التعليم عن بعد المقدمة في الجامعة الإسلامية بغزة في ظل انتشار وباء كوفيد 19؟
2. ما درجة جودة خدمات الدعم والإشراف عن بعد المقدمة من قبل أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الإسلامية بغزة في ظل انتشار وباء كوفيد 19؟
3. ما درجة جودة خدمات تقييم أداء الطلاب المقدمة في الجامعة الإسلامية بغزة في ظل انتشار وباء كوفيد 19؟
4. ما معايير استخدام خدمات التعليم عن بعد؟
5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha \leq 0.05$  بين متوسطات استجابات أفراد العينة لدرجة جودة خدمات التعليم عن بعد المقدمة من الجامعات الفلسطينية في ظل انتشار وباء كوفيد 19 تعزى لمتغيرات (الجنس، تخصص الثانوية العامة، تخصص الكلية، السنة الدراسية)؟

## أهداف الدراسة: تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. الكشف عن درجة جودة المحتوى المقدم في خدمات التعليم عن بعد في الجامعات الفلسطينية في ظل انتشار وباء كوفيد 19.
  2. التعرف إلى درجة جودة خدمات الدعم والإشراف عن بعد المقدمة من قبل أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الإسلامية بغزة في ظل انتشار وباء كوفيد 19.
  3. الكشف عن درجة جودة خدمات تقييم أداء الطلاب المقدمة في الجامعة الإسلامية بغزة في ظل انتشار وباء كوفيد 19.
  4. التعرف إلى اتجاه الفروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة لدرجة جودة خدمات التعليم عن بعد المقدمة من الجامعات الفلسطينية في ظل انتشار وباء كوفيد 19 والتي تعزى لمتغيرات (الجنس، تخصص الثانوية العامة، تخصص الكلية، السنة الدراسية).
- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في ندرتها في البيئة الفلسطينية، حيث لم تقع يد الباحثين علي بحث كتب في هذا المجال، يدرس جودة خدمات التعليم عن بعد المقدمة في الجامعات الفلسطينية في ظل انتشار وباء كوفيد 19، كما قد يوفر البحث مرجعاً للدارسين.

وقد يسد البحث ثغرة علمية من خلال إثراء المكتبة بالإطار النظري الشامل الذي ستقدمه الدراسة بحول الله، وقد يفتح آفاقاً لمجالات بحث مستقبلية أمام الدارسين، وقد يعين البحث المسؤولين عن الجامعات الفلسطينية في تحسين وتجويد الخدمات التعليمية

المقدمة للطلبة، وقد يفيد المسؤولين في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في تكوين رؤية واضحة مبنية على أسس علمية في إدارة التعليم العالي وقت الأزمات.

فروض الدراسة:

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha \leq 0.05$  بين متوسطات استجابات أفراد العينة لدرجة جودة خدمات التعليم عن بعد المقدمة من الجامعات الفلسطينية في ظل انتشار وباء كوفيد 19 تعزى لمتغيرات (الجنس، تخصص الثانوية العامة، تخصص الكلية، السنة الدراسية)؟

حدود البحث: ستقتصر هذه الدراسة على الحدود الآتية :

1. حد الموضوع: اقتصرت هذه الدراسة على موضوع جودة خدمات التعليم عن بعد المقدمة من الجامعات الفلسطينية في ظل انتشار وباء كوفيد 19.
  2. الحد المكاني: سيتم تطبيق هذه الدراسة في الجامعة الإسلامية بمحافظة فلسطين الجنوبية.
  3. الحد البشري: سيتم تطبيق الدراسة على عينة من طلبة الجامعة من مختلف التخصصات.
  4. الحد الزمني: يتوقع أن يتم تطبيق هذه الدراسة في منتصف العام 2020 م.
- مصطلحات الدراسة:

جودة خدمات التعليم: ويعرفها الباحثان إجرائياً: بأنها مجموعة من الإجراءات والأسس التي تصف خصائص التعليم عن بعد، كي يلي توقعات المتعلمين ويضمن الناتج التعليمي النهائي حسب المعايير المقبولة عالمياً للتعليم.

التعليم عن بعد: ويعرفه الباحثان إجرائياً: هو نظام تعليمي يقوم على فكرة إيصال المادة التعليمية إلى المتعلم عبر وسائط أو أساليب الاتصالات التقنية المختلفة، إذ يكون المتعلم بعيداً ومنفصلاً عن المعلم أو القائم بالعملية التعليمية.

وباء كوفيد 19: ويتبنى الباحثان تعريف منظمة الصحة العالمية (2020): بأنه مرض معدٍ يسببه فيروس كورونا المكتشف مؤخراً، ولم يكن هناك أي علم بوجود هذا الفيروس وهذا المرض المستجد قبل اندلاعه في مدينة يوهان الصبينة في كانون الأول/ ديسمبر 2019.

الدراسات السابقة:

1. دراسة عواج، وتبري (2016) بعنوان: دور مواقع التواصل الاجتماعي في دعم التعليم عن بعد لدى الطلبة الجامعيين<sup>1</sup>.
- هدفت الدراسة الكشف عن مدى إمكانية مواقع التواصل الاجتماعي المساهمة في دعم التعليم عن بعد، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، والاستبانة أداة لجمع البيانات، وتكونت عينة الدراسة من (197)، طالب، وكانت أهم النتائج: أن مواقع التواصل الاجتماعي وخاصة الفيس بوك، يلعب دوراً فعالاً في عملية التعليم عن بعد، وتساهم في تذليل العقبات التي يمر بها، كما وأوصت الدراسة بضرورة القيام بتجارب للتعليم عبر مواقع التواصل وتعميمها على مستوى الجامعات.

<sup>1</sup> عواج، سامية؛ وتبري، سامية، دور مواقع التواصل الاجتماعي في دعم التعليم عن بعد لدى الطلبة الجامعيين، ورقة علمية مقدمة للمؤتمر الدولي الحادي عشر: "التعلم في عصر التكنولوجيا الرقمية"، المنعقد بطرابلس 22-24 إبريل، 2016.

2. دراسة الملا، أحلام (2016) بعنوان: تقويم تجربة التعليم عن بعد في الجامعات الماليزية وكلية التربية للبنات وفق معايير الجودة المأخوذة من وكالة التحقق من الجودة للتعليم العالي-بريطانيا.<sup>1</sup>

هدفت الدراسة التعرف إلى مدى تطبيق تجربتين من تجارب التعليم عن بعد، في دولتي ماليزيا والمملكة العربية السعودية، واستخدمت الدراسة المنهج الكيفي بالاعتماد على أسلوب تحليل الوثائق، والمنهج الوصفي التحليلي، كما تم تطبيق الاستبانة على جميع كليات البنات بالدولتين لجمع البيانات اللازمة، وكان عدد الاستبانات المستردة (30)، وكانت أهم النتائج: أن أهم عوامل الجودة في التعليم عن بعد هو الإعداد الجيد للبنية التحتية، وتوافر الخبرة المادية والبشرية والإدارية والفنية، وأوصت الدراسة بضرورة التركيز المستمر على تدريب العاملين والطلاب والاساتذة على الاستخدام الأمثل للتقنيات الحديثة للتعليم عن بعد.

3. دراسة السعافين، فاطمة (2015) بعنوان: استراتيجية مقترحة لتحسين مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية.<sup>2</sup>

هدفت الدراسة التوصل إلى استراتيجية مقترحة لتحسين جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية في محافظات غزة، وكذلك التعرف إلى مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم توزيع الاستبانة على عينة مقدارها (568) طالب وطالبة، وكانت أهم النتائج: عدم وجود فروق دالة إحصائية تعزى لمتغيري الجنس، والتخصص الجامعي، ووجود فروق تعزى لمتغير الجامعة لصالح الجامعة الإسلامية، وقد أوصت الدراسة بضرورة توعية الطلاب بالخدمات التي يفترض أن تقدم لهم.

التعليق على الدراسات السابقة: يتضح من الدراسات السابقة أن منها من تناول دور مواقع التواصل الاجتماعي في دعم التعليم عن بعد كدراسة عواج وتبري (2016)، ومنها من تناول تقويم التجارب الدولية في التعليم عن بعد وفق معايير الجودة كدراسة الملا (2016)، ومنها من تناول تقويم جودة التعلم الإلكتروني واقترح استراتيجيات لتحسين مستوى جودة الخدمات الطلابية كدراسة السعافين (2015) وقد اتفقت الدراسة الحالية من حيث الموضوع مع الدراسات السابقة في تناول موضوع جودة خدمات التعليم والتعليم عن بعد.

إجراءات الدراسة:

أولاً: منهج الدراسة: استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، الذي يبحث عن الحاضر، ويهدف إلى تجهيز بيانات لإثبات فروض معينة تمهيداً للإجابة عن تساؤلات محددة بدقة تتعلق بالظواهر الحالية، والأحداث الراهنة التي يمكن جمع المعلومات عنها في زمان إجراء البحث، وذلك باستخدام أدوات مناسبة.<sup>3</sup>

ثانياً: مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من جميع الطلبة المسجلين للعام الدراسي 2019-2020م في جميع التخصصات التي تطرحها الجامعة الإسلامية في فلسطين والبالغ عددهم 16454 طالباً وطالبة.

ثالثاً عينة الدراسة:

العينة الاستطلاعية: شملت عينة الدراسة الاستطلاعية (30) فرداً من طلاب وطالبات الجامعة الإسلامية بغزة، بغرض تقنين أداة الدراسة، والتحقق من صلاحيتها للتطبيق على العينة الأصلية.

<sup>1</sup> الملا، وأحلام، تقويم تجربة التعليم عن بعد في الجامعات الماليزية وكلية التربية للبنات وفق معايير الجودة المأخوذة من وكالة التحقق من الجودة للتعليم العالي-بريطانيا، المجلة الدولية للأبحاث التربوية، جامعة الإمارات العربية المتحدة، مجلد 39، 2016، ص 123-168.

<sup>2</sup> السعافين، فاطمة، استراتيجية مقترحة لتحسين مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، كلية التربية، 2015.

<sup>3</sup> الأغا، إحسان، البحث التربوي وعناصره، مناهجه وأدواته، ط4، غزة: الجامعة الإسلامية، 2002، ص43.

عينة الدراسة الأصلية: تكونت عينة الدراسة من 102 طالباً وطالبة من طلبة الجامعة الإسلامية بغزة، والبالغ عددهم (16454)، والجدول رقم (1) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة.

جدول رقم (1) توزيع عينة الدراسة وفقاً للنوع

النوع	العدد	النسبة المئوية
ذكر	40	39.2%
أنثى	62	60.8%
المجموع	102	100%

يوضح الجدول رقم (2) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لتخصص الثانوية العامة.

المجموع	تخصص الثانوية العامة		الجنس
	علمي	علوم إنسانية	
40	31	9	ذكر
62	46	16	انثى
77	25	49	المجموع

يوضح الجدول رقم (3) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لتخصص الكلية.

المجموع	تخصص الكلية		الجنس
	كلية أدبية	كلية علمية	
40	31	9	ذكر
62	46	16	انثى
77	25	49	المجموع

يوضح الجدول رقم (4) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للسنة الدراسية.

المجموع	السنة الدراسية		الجنس
	سنة ثالثة فأكثر	سنة ثانية فأقل	
40	26	14	ذكر
62	33	29	انثى
102	59	43	المجموع

رابعاً: أداة الدراسة: استخدم الباحثان الاستبانة لتحقيق أهداف الدراسة.

وصف الاستبانة: بعد الاطلاع على الأدب التربوي، وفي ضوء الدراسات السابقة المتعلقة بمشكلة الدراسة واستطلاع آراء عينة من المتخصصين، قام الباحثان ببناء وتطوير استبانة تكشف جودة خدمات التعليم عن بعد المقدمة من الجامعات الفلسطينية في ظل انتشار وباء كوفيد 19، تم تقسيمها إلى أربعة محاور.

صدق الاستبانة:

صدق الاتساق الداخلي: قام الباحثان بتوزيع العينة الاستطلاعية المكونة من (30) استبانة على طلبة وطالبات الجامعة الإسلامية، ثم قام الباحثان بتحديد مدى التجانس الداخلي للاستبانة بحساب معاملات الارتباط بيرسون بين درجات كل فقرة من فقرات الاستبانة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه كما توضح ذلك الجداول التالية (5 - 15).

وقد قام الباحثان بعمل اختبار Kolmogorov-Smirnov Test للتأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي وظهر أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي حيث أن الدلالة الإحصائية للمجالات ككل كانت أكبر من (0.05) مما حدى بالباحثين استخدام الاختبارات المعلمية لبيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

جدول رقم (5) يوضح معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الأول والدرجة الكلية للمحور.

القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط	المحور الأول: جودة المحتوى المقدم في خدمات التعليم عن بعد
.001	.830**	يراعي المحتوى الإلكتروني الدقة والموضوعية والحداثة
.000	.786**	يعرض محتوى المقرر بشكل يحترم التباين واختلاف المواهب وأنماط التعلم المختلفة للطلبة.
.000	.842**	يحتوي التصميم التعليمي للمقررات على وصف واضح وشامل لأهداف التعلم ومخرجاته.
.000	.764**	يسمح للطلبة الاختيار من بين مشروعات مختلفة داخل المقرر الواحد.
.000	.821**	مصادر التعلم متوافرة والوصول إليها سهل.
.000	.811**	آليات وسائل ووسائط التعلم والتعليم المستخدمة في تدريس المادة الدراسية كانت فاعلة وواضحة.

يبين الجدول رقم (5) معاملات ارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الأول والدرجة الكلية لفقراته، وهي دالة عند مستوى الدلالة (0.01) ومعاملات الارتباط محصورة بين المدى (0.764-0.830)، وبذلك تعتبر فقرات المحور صادقة وتقيس ما وضعت لقياسه.

جدول رقم (6) يوضح معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثاني والدرجة الكلية للمجال.

المحور الثاني: جودة خدمات الدعم والإشراف عن بعد المقدمة من قبل أعضاء هيئة التدريس		
.000	.735**	توفر الجامعة خدمات تدريب تقنية للطلاب قبل الالتحاق بالمقرر الإلكتروني

.000	.841**	توفر الجامعة خدمات للطلاب بعد الانتهاء من دراسة المقرر وتشمل معلومات عن النتائج.
.000	.858**	توجد آليات وتعليمات واضحة للتفاعل بين الدارس والمشرّف.
.000	.841**	يوجد دليل يشرح للدارس ما يتوقع منه وما هي المهارات التي يجب ان يتقنها من اجل النجاح في بيئة التعلم الالكتروني.
.000	.915**	يحتوي المقرر الإلكتروني على إمكانيات للدخول الى مكتبات الكترونية وكتب
<p>ر الجدولية عند درجة حرية (28) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.463</p> <p>ر الجدولية عند درجة حرية (28) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.361</p>		

يبين الجدول رقم (6) معاملات ارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثاني والدرجة الكلية لفقراته، وهي دالة عند مستوى الدلالة (0.01) ومعاملات الارتباط محصورة بين المدى (0.735-0.915)، وبذلك تعتبر فقرات المحور صادقة وتقيس ما وضعت لقياسه.

جدول رقم (7) يوضح معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثالث والدرجة الكلية للمجال.

المحور الثالث: جودة خدمات تقييم أداء الطلاب		
.000	.824**	آليات التقييم في المقررات الالكترونية واضحة.
.000	.723**	طرق التقييم في البرنامج متنوعة بين الاختبارات والأبحاث والمشاريع والتعيينات
.000	.857**	تراعي طرق التقييم الفروق الفردية بين الطلبة
.000	.751**	إجراءات التقييم والتصحيح وإعلان الدرجات تجرى بشكل موثوق ومنظم
.000	.633**	آليات التقييم بما لوائح واضحة تحدد تشمل غياب الطالب والحالات المرضية وغيرها من الظروف المحتملة
<p>ر الجدولية عند درجة حرية (28) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.463</p> <p>ر الجدولية عند درجة حرية (28) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.361</p>		

يبين الجدول رقم (7) معاملات ارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثالث والدرجة الكلية لفقراته، وهي دالة عند مستوى الدلالة (0.01) ومعاملات الارتباط محصورة بين المدى (0.633-0.857)، وبذلك تعتبر فقرات المحور صادقة وتقيس ما وضعت لقياسه.

جدول رقم (8) يوضح معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الرابع والدرجة الكلية للمجال.

المحور الرابع: معيقات استخدام خدمات التعليم عن بعد		
.000	.506**	قلة تدريب الطلبة على استخدام نظام التعليم عن بعد
.001	.774**	صعوبة استخدام نظام التعليم عن بعد
.000	.826**	قلة إمكانية توافر الانترنت بشكل يومي
.000	.883**	قلة توافر الدعم الفني والصيانة اللازمة للنظام
.000	.701**	ضعف مهارات استخدام الحاسوب بشكل عام
.000	.733**	انقطاع التيار الكهربائي بشكل متكرر

.000	.632**	سهولة الغش أثناء تقديم الامتحانات عن بعد
.000	.706**	ضعف التفاعل بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس
ر الجدولية عند درجة حرية (28) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.463		
ر الجدولية عند درجة حرية (28) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.361		

يبين الجدول رقم (8) معاملات ارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الرابع والدرجة الكلية لفقراته، وهي دالة عند مستوى الدلالة (0.01) ومعاملات الارتباط محصورة بين المدى (0.506-0.883)، وبذلك تعتبر فقرات المحور صادقة وتقيس ما وضعت لقياسه.

الصدق البنائي: إن الصدق البنائي يقيس مدى ارتباط كل محور من محاور الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة. وللتحقق من الصدق البنائي تم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة، حيث إن هذه المعاملات دالة عند مستوى دلالة 0.01 و 0.05 حيث أن القيمة الاحتمالية لجميع المحاور أقل من 0.01 والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول رقم (9) يوضح معاملات ارتباط كل مجال من مجالات الاستبانة مع الدرجة الكلية للمجالات

المحور	معاملات الارتباط	القيمة الاحتمالية
المحور الأول: جودة المحتوى المقدم في خدمات التعليم عن بعد.	.862**	.000
المحور الثاني: جودة خدمات الدعم والإشراف عن بعد المقدمة من قبل أعضاء هيئة التدريس.	.845**	.000
المحور الثالث: جودة خدمات تقييم أداء الطلاب.	.778**	.000
المحور الرابع: معيقات استخدام خدمات التعليم عن بعد.	.387*	.000

يتضح من الجدول السابق رقم (9) أن جميع المحاور للاستبانة ترتبط بالدرجة الكلية للاستبانة ارتباطاً ذا دلالة إحصائية عند مستوى (0.01)، وهذا يؤكد على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من صدق الاتساق الداخلي.

ثبات الاستبانة **Reliability**: يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبانة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، وأجرى الباحثان خطوات التأكد من ثبات الاستبانة بحساب معامل الثبات للعينة الاستطلاعية المكونة من (30) فرداً بطريقتين هما التجزئة النصفية ومعامل ألفا كرونباخ.

طريقة التجزئة النصفية **Split-Half Coefficient**: تم حساب الارتباط بين الجزئين بمعادلة سبيرمان براون Spearman Brown إذا كانت التجزئة النصفية متساوية الثباتين، أو استخدام معامل جتمان للتجزئة النصفية غير المتساوية الثباتين. جدول رقم (10) يوضح معامل الثبات بعد التعديل للاستبانة.

المحور	عدد الفقرات	معامل الثبات
المحور الأول: جودة المحتوى المقدم في خدمات التعليم عن بعد	*6	0.786
المحور الثاني: جودة خدمات الدعم والإشراف عن بعد المقدمة من قبل أعضاء هيئة التدريس	*5	0.900
المحور الثالث: جودة خدمات تقييم أداء الطلاب	5*	0.862
المحور الرابع: معيقات استخدام خدمات التعليم عن بعد	8	0.875

0.935	24	الثبات الكلي
-------	----	--------------

\*تم استخدام معامل جتمان لأن تباين النصفين غير متساوي، يتبين من الجدول السابق رقم (10) أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات حيث تراوحت قيم معامل الثبات بين (0.786) و(0.900) وبلغ معامل الثبات الكلي للاستبانة (0.935) وهي قيمة عالية مما جعل الباحثين يطمئنان إلى ثبات الاستبانة.

### طريقة معامل ألفا كرونباخ :Cranach's Alpha Coefficient

المحور	عدد العبارات	معامل الثبات
المحور الأول: جودة المحتوى المقدم في خدمات التعليم عن بعد	6	0.890
المحور الثاني: جودة خدمات الدعم والإشراف عن بعد المقدمة من قبل أعضاء هيئة التدريس	5	0.892
المحور الثالث: جودة خدمات تقييم أداء الطلاب	5	0.811
المحور الرابع: معيقات استخدام خدمات التعليم عن بعد	8	0.862
الثبات الكلي	24	0.891

يتبين من الجدول رقم (11) أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات حيث تراوحت قيم ألفا بين (0.811) و(0.892) ومعامل ثبات كلي بلغ (0.891) وهي قيمة عالية تطمئن الباحثان إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة: تم إدخال البيانات إلى الحاسب الآلي من قبل الباحثين باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) وقد تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لمعالجة بيانات الاستبانة التي وزعت، وذلك للإجابة على أسئلة الدراسة، وهذه الأساليب هي:

- التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات الديموغرافية (الصفات الشخصية).
  - المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.
  - اختبار T.test لإيجاد الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين الطلبة والطالبات طبقاً لجميع متغيرات الدراسة
- نتائج الدراسة ومناقشتها وتفسيرها:

تمهيد: يحتوي هذا الفصل على أهم ما توصل إليه الباحثان في دراستهما، من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة من خلال تحليل الاستبانة، إضافة إلى ملخص لنتائج الدراسة وتوصياتها.

الحك المعتمد: لتحديد الحكم المعتمد في الدراسة، فقد تم تحديد طول الخلايا في مقياس ليكرت الخماسي من خلال حساب المدى بين درجات المقياس (4-1=3)، ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (4/3=0.80)، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي واحد صحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول الآتي رقم (12) (ملحم، 2000: 42).

### الجدول رقم (12) يوضح الحكم المعتمد في الدراسة

طول الخلية	الوزن النسبي المقابل له	درجة الموافقة
من 1 - 1.80	من 20% - 36%	بدرجة قليلة جدا
أكبر من 1.80 - 2.60	أكبر من 36% - 52%	بدرجة قليلة

أكبر من 2.60 – 3.40	أكبر من 52% – 68%	بدرجة متوسطة
أكبر من 3.40 – 4.20	أكبر من 68% – 84%	بدرجة كبيرة
أكبر من 4.20 – 5	أكبر من 84% – 100%	بدرجة كبيرة جدا

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول وتفسيرها: للإجابة عن السؤال الرئيس من أسئلة الدراسة: الذي ينص على: "ما درجة جودة خدمات التعليم عن بعد المقدمة من الجامعات الفلسطينية في ظل انتشار وباء كوفيد 19؟ قام الباحثان بتقسيم هذا السؤال إلى أسئلة فرعية على النحو التالي: السؤال الفرعي الأول: ما درجة جودة المحتوى المقدم في خدمات التعليم عن بعد المقدمة في الجامعة الإسلامية بغزة في ظل انتشار وباء كوفيد 19؟

وللإجابة عن هذا السؤال قام الباحثان بحساب المتوسط الحسابي الموزون والنسبة المئوية والانحراف المعياري، وتم ترتيب كل فقرة من فقرات المحور الأول " ودرجة توافر كل فقرة بناء على ما ورد في الجدول (12)، والجدول رقم (13) يبين تقديرات إجابات الأفراد.

جدول (13) يبين المتوسط الحسابي الموزون والنسبة المئوية والانحراف المعياري للمحور الأول

الفرقة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية للمتوسط الحسابي	درجة التوافر	ترتيب الفقرات في المحور
يراعي المحتوى الإلكتروني الدقة والموضوعية والحداثة	2.8922	1.02355	57.843137	متوسطة	3
يعرض محتوى المقرر بشكل يحترم التباين واختلاف المواهب وأنماط التعلم المختلفة للطلبة.	2.5490	1.02085	50.980392	قليلة	5
يحتوي التصميم التعليمي للمقررات على وصف واضح وشامل لأهداف التعلم ومخرجاته.	2.8333	1.17804	56.666667	متوسطة	4
يسمح للطلبة الاختيار من بين مشروعات مختلفة داخل المقرر الواحد.	2.4608	1.27171	49.215686	قليلة	6
مصادر التعلم متوافرة والوصول إليها سهل.	2.9216	1.24826	58.431373	متوسطة	2
آليات وسائل ووسائط التعلم والتعليم المستخدمة في تدريس المادة الدراسية كانت فاعلة وواضحة.	3.0000	1.09001	60	متوسطة	1
الدرجة الكلية للمحور	2.7761	.90424	55.522876	متوسطة	

يتضح من الجدول أن الفقرة (6) التي تنص على " آليات وسائل ووسائط التعلم والتعليم المستخدمة في تدريس المادة الدراسية كانت فاعلة وواضحة. قد حصلت على المرتبة الأولى بنسبة مئوية (60%) وبدرجة تقدير متوسطة، ويعزو الباحثان ذلك أن رغم تدني جودة خدمات التعليم عن بعض الجامعات الفلسطينية إلا أن الآليات والوسائط المتبعة من قبل الجامعة واضحة حيث قامت الجامعة بتخصيص منصة "الموديل" لأغراض التعليم عن بعد، وهذا ما أكدته دراسة الملا (2016)، حيث أكدت على أن توافر الخبرة والفنية وكذلك تعدد الوسائط التقنية من أهم عوامل نجاح التعلم عن بعد.

ويتضح أن الفقرة (4) التي تنص على: يسمح للطلبة الاختيار من بين مشروعات مختلفة داخل المقرر الواحد. قد حصلت على المرتبة الأخيرة بنسبة مئوية بلغت 49.2% بدرجة تقدير قليلة، ويعزو الباحثان ذلك إلى أن هذه الجائحة عملت على خلط

الأوراق أمام الجامعات والأساتذة ولم تعطي فرصة للجامعات لتجهيز عدة واجبات وتعيينات تقديمها للطلبة، واكتفى كل أستاذ بتوفير تعيين أو واجب وحيد وتعميمه على جميع طلبته، وهذا ما أكدته دراسة السعافين (2015) التي أكدت أن جودة الخدمات الجامعية المقدمة للطلاب جاءت بدرجة متوسطة.

**السؤال الفرعي الثاني:** ما درجة جودة خدمات الدعم والإشراف عن بعد المقدمة من قبل أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الإسلامية بغزة في ظل انتشار وباء كوفيد 19؟

وللإجابة عن هذا السؤال قام الباحثان بحساب المتوسط الحسابي الموزون والنسبة المئوية والانحراف المعياري، وتم ترتيب كل فقرة من فقرات المحور الثاني " ودرجة توافر كل فقرة بناء على ما ورد في الجدول (12)، والجدول رقم (14) يبين تقديرات إجابات الأفراد.

جدول (14) يبين المتوسط الحسابي الموزون والنسبة المئوية والانحراف المعياري للمحور الثاني

الرقم	الدرجة	النسبة المئوية للمتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
5	قليلة	42.745098	1.22708	2.1373	توفر الجامعة خدمات تدريب تقنية للطلاب قبل الالتحاق بالمقرر الإلكتروني
4	قليلة	50	1.20847	2.5000	توفر الجامعة خدمات للطلاب بعد الانتهاء من دراسة المقرر وتشمل معلومات عن النتائج.
1	متوسطة	55.098039	1.24627	2.7549	توجد آليات وتعليمات واضحة للتفاعل بين الدارس والمشرف.
3	قليلة	51.764706	1.36689	2.5882	يوجد دليل يشرح للدارس ما يتوقع منه وما هي المهارات التي يجب ان يتقنها من اجل النجاح في بيئة التعلم الإلكتروني.
2	متوسطة	53.333333	1.26125	2.6667	يحتوي المقرر الإلكتروني على إمكانيات للدخول الى مكتبات الكترونية وكتب
	قليلة	50.588235	1.06228	2.5294	الدرجة الكلية للمحور

يتضح من الجدول أن الفقرة (3) التي تنص على " توجد آليات وتعليمات واضحة للتفاعل بين الدارس والمشرف". قد حصلت على المرتبة الأولى بنسبة مئوية (55.9%) وبدرجة تقدير متوسطة، ويعزو الباحثان ذلك بأن رغم تحبب وغياب المعايير والتعليمات إلا أن الجامعة أصدرت كتيب تعليمات للآلية التعامل بين الطالب والأستاذ أثناء مرحلة التعليم الإلكتروني. كما يتضح أن الفقرة (4) التي تنص على: " توفر الجامعة خدمات تدريب تقنية للطلاب قبل الالتحاق بالمقرر الإلكتروني " قد حصلت على المرتبة الأخيرة بنسبة مئوية بلغت 42.7% بدرجة تقدير قليلة، ويعزو الباحثان ذلك إلى أن التعليم عن بعد الذي وظفته الجامعة أثناء جائحة كورونا جاء بديلاً عن التعليم الوجاهي وبصورة إلزامية للتعامل مع الأزمة وليس نتائج تطور تكنولوجي، ولذلك لم تستطع الجامعة تقديم دوراتها التدريبية لطلابها، وهذا ما أكدته دراسة الملا (2016)، التي أوصت بضرورة التركيز المستمر على تدريب العاملين والطلاب والأساتذة.

السؤال الفرعي الثالث: ما درجة جودة خدمات تقييم أداء الطلاب المقدمة في الجامعة الإسلامية بغزة في ظل انتشار وباء كوفيد 19؟

وللإجابة عن هذا السؤال قام الباحثان بحساب المتوسط الحسابي الموزون والنسبة المئوية والانحراف المعياري، وتم ترتيب كل فقرة من فقرات المحور الثالث " ودرجة توافر كل فقرة بناء على ما ورد في الجدول (12)، والجدول رقم (15) يبين تقديرات إجابات الأفراد.

جدول (15) يبين المتوسط الحسابي الموزون والنسبة المئوية والانحراف المعياري للمحور الثالث

الترتيب الفقرات في المحور	درجة التوافر	النسبة المئوية للمتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
3	متوسطة	55.294118	1.35103	2.7647	آليات التقييم في المقررات الالكترونية واضحة.
1	كبيرة	70.784314	1.06865	3.5392	طرق التقييم في البرنامج متنوعة بين الاختبارات والأبحاث والمشاريع والتعيينات
4	متوسطة	54.901961	1.24826	2.7451	تراعي طرق التقييم الفروق الفردية بين الطلبة
2	متوسطة	59.215686	1.34180	2.9608	إجراءات التقييم والتصحيح وإعلان الدرجات تجرى بشكل موثوق ومنظم
5	متوسطة	52.941176	1.30230	2.6471	آليات التقييم بما لوائح واضحة تحدد تشمل غياب الطالب والحالات المرضية وغيرها من الظروف المحتملة
	متوسطة	58.627451	1.03656	2.9314	الدرجة الكلية للمحور

يتضح من الجدول أن الفقرة (2) التي تنص على " طرق التقييم في البرنامج متنوعة بين الاختبارات والأبحاث والمشاريع والتعيينات". قد حصلت على المرتبة الأولى بنسبة مئوية (70.78%) وبدرجة تقدير كبيرة، ويعزو الباحثان ذلك بأن رغم غياب المعايير والتعليمات إلا أن بعض الأساتذة قاموا بتوزيع درجات التقييم على الأبحاث والواجبات قدر الإمكان، مما أعطى عينة الدراسة شعور بأن المعايير واضحة لهم.

و يتضح أن الفقرة (5) التي تنص على: " آليات التقييم بما لوائح واضحة تحدد تشمل غياب الطالب والحالات المرضية وغيرها من الظروف المحتملة " قد حصلت على المرتبة الأخيرة بنسبة مئوية بلغت 52.94% بدرجة تقدير متوسطة، ويعزو الباحثان ذلك بأن الأساتذة اكتفوا فقط بتحديد الدرجة المطلوبة من التعيين أما باقي الشروط والمعايير الأخرى وطرق تعويض الطالب الغائب لم يتم الأساتذة بالتطرق لها لضباية القوانين والقواعد التي ستخضعها إدارة الجامعة في هذا الأمر، وهذا ما أكدت عليه دراسة الملا (2016)، حيث أكدت على ضرورة توفير القواعد الإدارية والفنية للعملية التعلم عن بعد.

السؤال الفرعي الرابع: ما معوقات استخدام خدمات التعليم عن بعد؟

وللإجابة عن هذا السؤال قام الباحثان بحساب المتوسط الحسابي الموزون والنسبة المئوية والانحراف المعياري، وتم ترتيب كل فقرة من فقرات المحور الرابع " ودرجة توافر كل فقرة بناء على ما ورد في الجدول (12)، والجدول رقم (16) يبين تقديرات إجابات الأفراد.

جدول (16) يبين المتوسط الحسابي الموزون والنسبة المئوية والانحراف المعياري للمحور الرابع

ترتيب الفقرات في المحور	درجة التوافر	النسبة المئوية للمتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
2	كبيرة	82.745098	1.15218	4.1373	قلة تدريب الطلبة على استخدام نظام التعليم عن بعد
7	كبيرة	74.117647	1.16541	3.7059	صعوبة استخدام نظام التعليم عن بعد
3	كبيرة	80.392157	1.20215	4.0196	قلة إمكانية توافر الانترنت بشكل يومي
4	كبيرة	79.215686	1.02370	3.9608	قلة توافر الدعم الفني والصيانة اللازمة
8	كبيرة	69.411765	1.20811	3.4706	ضعف مهارات استخدام الحاسوب بشكل عام
5	كبيرة	80	1.18572	4.0000	انقطاع التيار الكهربائي بشكل متكرر
6	كبيرة	76.666667	1.03487	3.8333	سهولة الغش أثناء تقديم الامتحانات عن بعد
1	كبيرة	83.333333	1.07246	4.1667	ضعف التفاعل بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس
	كبيرة	78.235294	.77348	3.9118	الدرجة الكلية للمحور

يتضح من الجدول أن الفقرة (8) التي تنص على "ضعف التفاعل بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس". قد حصلت على المرتبة الأولى بنسبة مئوية (83.33%) وبدرجة تقدير كبيرة، وهذا راجع إلى اقتصار منصة "الموديل" كوسيط وحيد للتفاعل بين الطالب والأستاذ والذي بدوره لا يتواجدان إلا مرة واحدة أو مرتين على أكبر تقدير وخلال مدة زمنية لا تتعدى الساعة أو الساعتين وليس في جميع المساقات بل فقط في المساقات التي تطلب صفوف افتراضية، وهذا بعكس التعليم الوجيه الذي يسمح للطلبة بلقاء أساتذته شبه يومياً في الجامعة، وهذا ما أوصت به دراسة عواج، وتبري (2016).

و يتضح أن الفقرة (5) التي تنص على ضعف مهارات استخدام الحاسوب بشكل عام" قد حصلت على المرتبة الأخيرة بنسبة مئوية بلغت 69.4% بدرجة تقدير كبيرة، ويعزو الباحثان ذلك الوضع الاقتصادي الصعب والحصار المفروض على قطاع غزة.

والجدول رقم (17) يوضح ترتيب المحاور حسب الوزن النسبي لكل محور من محاور الاستبانة

الترتيب	درجة التقدير	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المحور
3	متوسطة	55.522876	.90424	2.7761	المحور الأول: جودة المحتوى المقدم في خدمات التعليم عن بعد
4	قليلة	50.588235	1.06228	2.5294	المحور الثاني: جودة خدمات الدعم والإشراف عن بعد المقدمة من قبل أعضاء هيئة التدريس
2	متوسطة	58.627451	1.03656	2.9314	المحور الثالث: جودة خدمات تقييم أداء الطلاب

1	كبيرة	78.235294	.77348	3.9118	المحور الرابع: معيقات استخدام خدمات التعليم عن بعد
	متوسطة	60.743464	.66407	3.0372	المتوسط الكلي لمجالات الاستبانة

يتضح من الجدول السابق رقم (17) أن:

- المحور الرابع " قد حصل على المرتبة الأولى في مجالات الاستبانة بنسبة مئوية (78.23%) وحسب المقياس المحكي المعتمد نجد أن هذا المحور قد حصل على درجة تقدير كبيرة، ويعزو الباحثان ذلك إلى: أن المعوقات والمشاكل التي تواجه التعليم عن بعد غلبت جميع المحاسن بالنسبة للطلبة، حيث أن تلك العقبات تعبر شبح يؤرق جميع الطلبة بدون استثناء.

- المحور الثاني قد حصل على المرتبة الأخيرة في مجالات الاستبانة بنسبة مئوية (50.588%) وحسب المقياس المحكي المعتمد نجد أن هذا المحور حصل على درجة تقدير قليلة.

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الفرعي الخامس الذي ينص على: -هل توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لدرجة جودة خدمات التعليم عن بعد المقدمة من الجامعات الفلسطينية في ظل انتشار وباء كوفيد 19 والتي تعزى لمتغيرات (الجنس، تخصص الثانوية العامة، تخصص الكلية، السنة الدراسية) وللإجابة عن هذا السؤال اختبر الباحثان صحة فروض الدراسة كما يأتي:

1- النتائج المتعلقة بالفرض الأول الذي ينص على: "لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لدرجة جودة خدمات التعليم عن بعد المقدمة من الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير الجنس

استخدم الباحثان اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين Two independent Sample T-test من أجل اختبار صحة الفرض الأول، ويبين الجدول ( ) نتائج اختبار (ت) للتحقق من الفروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة لدرجة جودة خدمات التعليم عن بعد تبعاً لمتغيرات الجنس على كل محور من محاور الاستبانة ثم بالنسبة للاستبانة بشكل عام.

الجدول رقم (18) نتائج اختبار (ت) للفروق بين متوسطي استجابات الأفراد تبعاً لمتغير الجنس.

المحور	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة	وجود الدلالة
المحور الأول: جودة المحتوى المقدم في خدمات التعليم عن بعد	ذكر	40	2.8542	1.07164	.653	65.519	.516	غير دالة
	أنثى	62	2.7258	.78296				
المحور الثاني: جودة خدمات الدعم والإشراف عن بعد المقدمة من قبل أعضاء هيئة التدريس	ذكر	40	2.5650	1.18355	.271	100	.787	غير دالة
	أنثى	62	2.5065	.98561				
المحور الثالث: جودة خدمات تقييم أداء	ذكر	40	2.9450	1.08509	.106	100	.916	غير دالة
	أنثى	62	2.9226	1.01294				
المحور الرابع: معيقات استخدام خدمات التعليم عن بعد	ذكر	40	3.8938	.96640	-.172	60.219	.864	غير دالة
	أنثى	62	3.9234	.62699				
	ذكر	40	3.0645	.84244	.302	58.637	.764	غير دالة

				.52498	3.0196	62	أثنى	جميع المحاور
قيمة ت الجدولية عند درجة حرية (100) وعند مستوى دلالة (0.05) = 2								
قيمة ت الجدولية عند درجة حرية (100) وعند مستوى دلالة (0.01) = 2.660								

يتضح من الجدول رقم (18) أن: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس في جميع محاور الاستبانة وفي الدرجة الكلية ويعزو الباحثان ذلك إلى أن الخدمات المقدمة من قبل الجامعة كانت على سواء وبنفس الدرجة والمستوى لجميع الطلبة بغض النظر عن جنسهم، مما وحد نتيجة الاستجابة بين جميع الطلبة، وهذا ما أكدته دراسة السعافين (2015).

2- النتائج المتعلقة بالفرض الثاني الذي ينص على: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لدرجة جودة خدمات التعليم عن بعد المقدمة من الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير تخصص الثانوية العامة (علوم إنسانية، وعلمي).

استخدم الباحثان اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين Two independent Sample T-test من أجل اختبار صحة الفرض الثاني، ويبين الجدول ( ) نتائج اختبار (ت) للتحقق من الفروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة لدرجة جودة خدمات التعليم عن بعد تبعاً لمتغير تخصص الثانوية العامة على كل محور من محاور الاستبانة ثم بالنسبة للاستبانة بشكل عام. الجدول رقم (19) نتائج اختبار (ت) للفروق بين متوسطي استجابات الأفراد تبعاً لمتغير تخصص الثانوية العامة.

المحور	تخصص الثانوية العامة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة	وجود الدلالة
المحور الأول: جودة المحتوى المقدم في خدمات التعليم عن بعد	علوم إنسانية	60	2.8639	.93855	1.174	100	.243	غير دالة
	علمي	42	2.6508	.84809				
المحور الثاني: جودة خدمات الدعم والإشراف عن بعد المقدمة من قبل أعضاء هيئة التدريس	علوم إنسانية	60	2.5767	1.05193	.535	100	.594	غير دالة
	علمي	42	2.4619	1.08604				
المحور الثالث: جودة خدمات تقييم أداء	علوم إنسانية	60	2.7267	1.02575	- 2.442	100	.016	دالة
	علمي	42	3.2238	.99187				
المحور الرابع: معيقات استخدام خدمات التعليم عن بعد	علوم إنسانية	60	3.8583	.88192	-.892	99.790	.375	غير دالة
	علمي	42	3.9881	.58683				
جميع المحاور	علوم إنسانية	60	3.0064	.70511	-.573	95.751	.568	غير دالة
	علمي	42	3.0812	.60622				

قيمة ت الجدولية عند درجة حرية (100) وعند مستوى دلالة (0.05) = 2

قيمة ت الجدولية عند درجة حرية (100) وعند مستوى دلالة (0.01) = 2.660

يتضح من الجدول رقم (19) أن: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة تعزى لمتغير تخصص الثانوية العامة في جميع محاور الاستبانة ماعدا المحور الثالث، ويعزو الباحثان ذلك إلى أن سياسة التعليم في فلسطين واحدة والمخرج متقارب فضلا عن أن الصعوبات التي يواجهها الطلبة واحدة بغض النظر عن تخصصهم بالثانوية العامة، فالخدمات الجامعية المقدمة لهم أثناء التعلم عن بعد هي نفسها، إذ رأت أنه لا يوجد فروق تعزى لمتغير التخصص.

$$\eta^2 = \frac{T^2}{T^2 + df}$$

ولتحديد حجم تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع استخدم الباحثان معامل إيتا  $\eta^2$

جدول رقم (20) حجم تأثير المتغير (تخصص الثانوية العامة: علوم إنسانية، وعلمي) في درجة استجابات أفراد عينة الدراسة

مصدر الفروق	قيمة T	قيمة $\eta^2$	حجم التأثير
المحور الثالث: جودة خدمات تقييم أداء	-2.442	0.056	متوسط

ومن الجدول رقم (20) فإن التأثير الذي يتركه المتغير المستقل (تخصص الثانوية العامة: علوم إنسانية أو علمي) على المتغير التابع (متوسطات تقديرات استجابات أفراد عينة الدراسة) في المحور الثالث هو تأثير متوسط، والفروق لصالح المتوسط الحسابي الأعلى وهم طلبة التخصص العلمي في الثانوية العامة، وقد يرجع السبب إلى أن الطلبة ذو التخصص العلمي قادرين على فهم شروط تقييم الأداء أكثر نتيجة تمكنهم من تحليل المساقات الخاصة بعملية الحساب.

3- النتائج المتعلقة بالفرض الثالث الذي ينص على: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لدرجة جودة خدمات التعليم عن بعد المقدمة من الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير تخصص الكلية (كلية علمية، كلية أدبية).

استخدم الباحثان اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين Two independent Sample T-test من أجل اختبار صحة الفرض الثالث، ويبين الجدول (21) نتائج اختبار (ت) للتحقق من الفروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة لدرجة جودة خدمات التعليم عن بعد تبعاً لمتغير تخصص الكلية على كل محور من محاور الاستبانة ثم بالنسبة للاستبانة بشكل عام. الجدول رقم (21) نتائج اختبار (ت) للفروق بين متوسطي استجابات الأفراد تبعاً لمتغير تخصص الكلية.

المحور	تخصص الثانوية العامة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة	وجود الدلالة
المحور الأول: جودة المحتوى المقدم في خدمات التعليم عن بعد	كلية علمية	25	2.9800	1.01985	1.302	100	.196	غير دالة
	كلية أدبية	77	2.7100	.86027				
المحور الثاني: جودة خدمات الدعم والإشراف عن بعد المقدمة من قبل أعضاء هيئة التدريس	كلية علمية	25	2.7600	1.09848	1.253	100	.213	غير دالة
	كلية أدبية	77	2.4545	1.04662				
المحور الثالث: جودة خدمات تقييم أداء	كلية علمية	25	3.2560	1.11583	1.823	100	.071	غير دالة
	كلية أدبية	77	2.8260	.99438				
	كلية علمية	25	3.9750	.76206	.469	100	.640	غير دالة

				.78098	3.8912	77	كلية أدبية	المحور الرابع: معيقات استخدام خدمات التعليم عن بعد
غير دالة	.075	100	1.801	.65716	3.2428	25	كلية علمية	جميع المحاور
				.65670	2.9704	77	كلية أدبية	
قيمة ت الجدولية عند درجة حرية (100) وعند مستوى دلالة (0.05) = 2								
قيمة ت الجدولية عند درجة حرية (100) وعند مستوى دلالة (0.01) = 2.660								

يتضح من الجدول رقم (21) أن:

– لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة تعزى لمتغير تخصص الكلية في جميع محاور الاستبانة، ويعزو الباحثان ذلك إلى أن الخدمات المقدمة من قبل الجامعة كانت على سواء وبنفس الدرجة والمستوى لجميع الطلبة بغض النظر عن جنسهم، مما وحد نتيجة الاستجابة بين جميع الطلبة، وهذا ما أكدته دراسة السعافين (2015).

4- النتائج المتعلقة بالفرض الرابع الذي ينص على: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لدرجة جودة خدمات التعليم عن بعد المقدمة من الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير السنة الدراسية

استخدم الباحثان اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين Two independent Sample T-test من أجل اختبار صحة الفرض الثالث، ويبين الجدول (22) نتائج اختبار (ت) للتحقق من الفروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة لدرجة جودة خدمات التعليم عن بعد تبعاً لمتغير السنة الدراسية على كل محور من محاور الاستبانة ثم بالنسبة للاستبانة بشكل عام. الجدول رقم (22) نتائج اختبار (ت) للفروق بين متوسطي استجابات الأفراد تبعاً لمتغير تخصص السنة الدراسية.

المحور	تخصص الثانوية العامة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة	وجود الدلالة
المحور الأول: جودة المحتوى المقدم في خدمات التعليم عن بعد	ثانية فأقل	43	2.8643	.92529	.840	100	.403	غير دالة
	ثالثة فأكثر	59	2.7119	.89101				
المحور الثاني: جودة خدمات الدعم والإشراف عن بعد المقدمة من قبل أعضاء هيئة التدريس	ثانية فأقل	43	2.5349	1.04537	.044	100	.965	غير دالة
	ثالثة فأكثر	59	2.5254	1.08335				
المحور الثالث: جودة خدمات تقييم أداء	ثانية فأقل	43	2.9488	1.13397	.145	100	.885	غير دالة
	ثالثة فأكثر	59	2.9186	.96926				
المحور الرابع: معيقات استخدام خدمات التعليم عن بعد	ثانية فأقل	43	4.0058	.70074	1.049	100	.297	غير دالة
	ثالثة فأكثر	59	3.8432	.82152				
جميع المحاور	ثانية فأقل	43	3.0885	.65620	.664	100	.508	غير دالة
	ثالثة فأكثر	59	2.9998	.67286				
قيمة ت الجدولية عند درجة حرية (100) وعند مستوى دلالة (0.05) = 2								

قيمة ت الجدولية عند درجة حرية (100) وعند مستوى دلالة (0.01) = 2.660

يتضح من الجدول رقم (22) أن: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة تعزى لمتغير السنة الدراسية في جميع محاور الاستبانة، ويعزو الباحثان ذلك إلى أن جميع الخدمات الجامعية المقدمة من قبل الجامعة مقدمة بالسواسية للجميع الطلبة الملتحقين بالجامعة، مما وحد نتيجة الاستجابة بين جميع الطلبة، وهذا ما أكدته دراسة السعافين (2015).

#### توصيات الدراسة:

في ضوء نتائج الدراسة يوصي الباحثان بما يلي:

- 1- توجيه الجهود لنشر ثقافة الجودة في التعلم الإلكتروني من خلال عقد المؤتمرات ذات العلاقة.
- 2- ضرورة توجيه المؤسسات التعليمية الجامعية التي تقدم برمج تعلم الإلكتروني وتعليم عن بُعد كجزء من برامجها اهتماماً كافياً لتطوير معايير جودة التعليم عن بُعد لاسيما في ضوء تنامي التنافس بين الجامعات في تقديم خدمات (تطبيقات) هذا النوع من التعليم.
- 3- ضرورة تدريب أعضاء هيئة التدريس بالجامعة القائمين على تدريس مقراتهم الدراسية في برنامج التعليم عن بُعد على هذه المعايير بحيث ينعكس ذلك على أدائهم في تصميم مقررات التعلم الإلكتروني عن بُعد.
- 4- تزويد الطلاب بدورات تدريبية مكثفة، ودليل إرشادي، ليكون مرجعاً للمستخدمين، بحيث يوضح استخدام نظام التعليم وكيفية تفعيله في التعلم والتدريس.
- 5- تطوير أنظمة التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد في ضوء الاستفادة من خبرات وتجارب بعض الدول، والاستعانة بخبراء المجال تحت إشراف وزارة التربية والتعليم.
- 6- ضرورة قيام هيئة الاعتماد والجودة في وزارة التربية والتعليم العالي بتشكيل فرق عمل وطنية بالتعاون مع الجامعات المحلية، تعمل بجدية للتأكد من متابعة معايير جودة التعلم الإلكتروني.

#### قائمة المصادر والمراجع:

1. الأغا، إحسان، البحث التربوي وعناصره، مناهجه وأدواته، ط4، غزة: الجامعة الإسلامية، 2002.
2. أبو شرار، عدنان، درجة التزام المشرفين التربويين بتوظيفي خصائص الإشراف التربوي الحديث في مدارس وكالة الغوث الدولية في الأردن من وجهة نظر المعلمين"، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم التربوية، 2009.
3. السعافين، فاطمة، استراتيجية مقترحة لتحسين مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، كلية التربية، 2015.
4. الربيعي، ليث سلمان، عوامل جذب الطلبة الأجانب في استهداف الجامعة الأسواق الدولية "دراسة تحليلية لاتجاهات الطلبة الوافدين في جامعة البتراء"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية، العدد 16، 2007، ص11-55.
5. الفراء، إسماعيل؛ والعوضي، رأفت، قياس جودة الخدمات التي تقدمها الجامعات الفلسطينية في ضوء المتغيرات العالمية المعاصرة، ورقة علمية مقدمة إلى المؤتمر العلمي الأول، المنعقد في جامعة القدس المفتوحة فلسطين، خلال فترة 22 أكتوبر، 2013.
6. عواج، سامية؛ وتبري، سامية، دور مواقع التواصل الاجتماعي في دعم التعليم عن بعد لدى الطلبة الجامعيين، ورقة علمية مقدمة للمؤتمر الدولي الحادي عشر: "التعلم في عصر التكنولوجيا الرقمية"، المنعقد بطرابلس 22-24 إبريل، 2016.
7. الملا، وأحلام، تقويم تجربة التعليم عن بعد في الجامعات الماليزية وكلية التربية للبنات وفق معايير الجودة المأخوذة من وكالة التحقق من الجودة للتعليم العالي-بريطانيا، المجلة الدولية للأبحاث التربوية، جامعة الإمارات العربية المتحدة، مجلد 39، 2016، ص 123-168.

8. النجدي، سمير، تقييم جودة التعلم الإلكتروني في جامعة القدس المفتوحة في ضوء المعايير العالمية للجودة، المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح، مجلد 3 (6)، 2012، ص 11-48.



The First issue - July 2020 - the First Year

Refereed Quarterly Scientific Journal

# American International Journal of Humanities and Social Sciences

ISSUED BY AMERICAN INTERNATIONAL ACADEMY FOR HIGHER EDUCATION AND TRAINING

QUARTERLY JOURNAL ON HUMANITARIAN AND SOCIAL AFFAIRS

