Journal of the Association of Arab Universities for Research in Higher Education (مجلة اتحاد الجامعات العربية (للبحوث في التعليم العالي

Volume 42 | Issue 1 Article 2

2022

Evaluating quality of the distance learning outputs during the Corona pandemic from the point of view of parents of Jordanian public-school students

Muhammad Jamal M. Al-Azzeh
Al Yarmouk University-Jordan, alztm4391@gmail.com

Follow this and additional works at: https://digitalcommons.aaru.edu.jo/jaaru_rhe

Part of the Curriculum and Instruction Commons, and the Curriculum and Social Inquiry Commons

Recommended Citation

Al-Azzeh, Muhammad Jamal M. (2022) "Evaluating quality of the distance learning outputs during the Corona pandemic from the point of view of parents of Jordanian public-school students," *Journal of the Association of Arab Universities for Research in Higher Education (مجلة اتحاد الجامعات العربية (للبحوث في التعليم العالي*: Vol. 42: Iss. 1, Article 2.
Available at: https://digitalcommons.aaru.edu.jo/jaaru_rhe/vol42/iss1/2

This Article is brought to you for free and open access by Arab Journals Platform. It has been accepted for inclusion in Journal of the Association of Arab Universities for Research in Higher Education (مجلة اتحاد الجامعات العربية (للبحوث في التعليم العالي by an authorized editor. The journal is hosted on Digital Commons, an Elsevier platform. For more information, please contact rakan@aaru.edu.jo, marah@aaru.edu.jo, u.murad@aaru.edu.jo.

تقييم جودة مخرجات عملية التعلم عن بعد خلال جائحة كورونا من وجهة نظر أولياء أمور طلبة المدارس الحكومية الأردنية

Evaluating quality of the distance learning outputs during the Corona pandemic from the point of view of parents of Jordanian public-school students

محمد جمال محمد العزة
الإدارة المدرسية
جامعة اليرموك - الأردن
alztm4391@gmail.com

Muhammad Jamal Muhammad Al-Azzeh
School administration and management
Al Yarmouk University-Jordan
alztm4391@gmail.com

الملخص

هدفت الدراسة التعرف إلى تقييم جودة مخرجات عملية التعلم عن بعد من وجهة نظر أولياء أمور طلبة المرحلة الأساسية في المدارس الحكومية الأردنية، من خلال التعرف على مجالات (التحصيل الأكاديمي، التأثيرات الاجتماعية، العامل التقني)، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطبيق استبانة الدراسة على عينة من أولياء أمور الطلبة في المرحلة الأساسية في المدارس الحكومية الأردنية في محافظة العاصمة عمان للعام الدراسي 2021/2020، وبلغ قوام العينة (691) ولي وولية أمر طالبة وطالب، وتوصلت الدراسة إلى أن مجال أثر عملية التعلم عن بعد على التحصيل الأكاديمي لطلبة المدارس الحكومية الأردنية جاء بالمستوى المنخفض، فيما جاء مجال التأثيرات الاجتماعية لعملية التعلم عن بعد على الطلبة بالمستوى المتوسط، بينما جاء مجال دور العامل التقني في متابعة الطلبة لدروسهم عن بعد بالمستوى المتوسط، كما توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في (مجال التأثيرات الاجتماعية، ومجال العامل التقني، والقياس الكلي) تعزى لمتغير الجنس، وتبيّن أن مصدر الفروق لصالح أولياء الأمور الإناث، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في (مجال التحصيل الأكاديمي، ومجال التأثيرات الاجتماعية، ومجال العامل التقني، والقياس الكلي) تعزى للمؤهل العلمي، وتبين أن مصدر الفروق كان لصالح أولياء الأمور ذوي المؤهل العلمي (الدراسات العليا)، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في تقييم مخرجات عملية التعلم عن بعد تعزى لمتغير عدد الأطفال في المدارس، وفي ظل النتائج التي تم التوصل إليها، أوصت الدراسة بتحسين جودة مخرجات العملية التعليمية وجاهياً وعن بعد، خصوصاً للطلبة في المراحل الأساسية الأولى، وإجراء المزيد من الدراسات التي تقيس أبعاد أخرى لجودة مخرجات العملية التعليمة سواء كانت عن بعد أو وجاهياً.

كلمات مفتاحية: إدارة الجودة في عملية التعليم، التعليم عن بعد، جائحة كورونا، طلبة المراحل الأساسية، المدارس الحكومية الأردنية.

Abstract

The study aimed at identifying the evaluation of the quality of the outputs of the distance learning process from the point of view of parents of primary school students in Jordanian public schools, by identifying the areas (academic achievement, social influences, and technical factor). The study used the descriptive analytical approach, the study's questionnaire was applied to a sample of parents of students in primary stage in Jordanian public schools in the Amman for the academic year 2020/2021. The sample consisted of (691) male and female students.

The study concluded that the field of impact of the distance learning process on the academic achievement of Jordanian public-school students came at the low average, while the field of social impacts of the distance learning process on students came at the medium average. While the field of the role of the technical factor in students' follow-up to their lessons at a medium average. The study also found that there were statistically significant differences at the significance level (0.05) in (the field of social influences, the field of technical factor, and overall measurement) due to the gender variable, in favour to females, as well as there were statistically significant differences at the significance level (0.05) in (the field of academic achievement, the field of social influences, the field of technical factor, and the overall measurement) due to the educational qualification, in favour to high studies variable, and there were no statistically significant differences at the significance level (0.05) in evaluating the outcomes of the distance learning process due to the variable number of children in schools.In light of the results that have been reached, the study recommended improving the quality of the educational process outcomes, both face to face and at a distance, especially for students in primary stages, and to conduct more studies that measure other dimensions of the quality of the educational process outcomes, whether remotely or face to face.

Keywords: Quality management in the education process, distance learning, Corona pandemic, primary school students, Jordanian public schools.

تأريخ الإستلام: 2021/12/1، تأريخ القبول: 2022/1/11

Received: 1/12/ 2021, Accepted: 11/1/ 2022

ISSN: 1680-6549

Doi:10.36024/1248-042-001-002

https://digitalcommons.aaru.edu.jo/jaaru_rhe/

مقدمة

فرضت التحولات السريعة والمتشابكة وثورة الإنترنت استجابة جميع القطاعات لهذه التطورات الهائلة، والتي حققت مواكبتها منافع جمة من حيث اختصار الوقت والجهد، ومواكبة التطورات العالمية، وتسهيل التواصل بين دول العالم (النجدي،2016)، وقد كان للتعليم نصيب وافر من تطبيقات التكنولوجيا، والتي تمثلت بالتعلم عن بعد.

وفي واقع الأمر، فإن التعلم عن بعد ليس استراتيجية تعلم حديثة العهد، وخصوصاً في الدول المتقدمة، إذ تعود جذور التعلم عن بعد إلى العام 1892 عندما تأسست في جامعة شيكاغو أول إدارة مستقلة للتعليم بالمراسلة، وفى عام 1956 قامت كليات المجتمع بمدينة شيكاغو إالأمريكية بتقديم خدمة التليفزيون في التدريس عبر القنوات التعليمية، كما تعد جامعة NYSES أول جامعة أمريكية مفتوحة تأسست تلبية لرغبات المتعلمين في جعل التعليم العالي متاحاً لهم عبر الطرق غير التقليدية (نصر الله،2015)، وعلى ذلك، فإن التعليم عن بعد لم يكن غريباً على الدول المتقدمة، بل إنه أثبت فعاليته في العديد من النواحي.

ومنذ انتشار جائحة كورونا التي تحولت إلى وباء عالمي، وترتب عليها ظروف الحجر المنزلي والعزلة الاجتماعية، سارعت الدول العربية إلى تطبيق العديد من استراتيجيات التعليم التي تضمن استمرار العملية التعليمية، وكانت النجاحات بتطبيق التعليم عن بعد متفاوتة من دولة إلى أخرى نظراً لما تتطلبه عملية التعلم عن بعد من إعداد فني وتقني للمعلمين، وتوفر البنية التحتية الملائمة لتطبيق تقنية التعليم عن بعد.

كما تفاوتت مخرجات عملية التعلم عن بعد من دولة إلى أخرى، مع وجود شبه إجماع على وجود خلل في التطبيق، اتضحت معالمه بشكلٍ خاص من خلال المستوى التحصيلي للطلبة، ومدى رضى أولياء أمورهم عن مستواهم الأكاديمي، إذ انقطع طلبة المدارس عن الدراسة الوجاهية لمدة 18 شهراً تقريباً.

وتأتي هذه الدراسة لتقييم جودة مخرجات عملية التعلم عن بعد خلال جائحة كورونا من وجهة نظر أولياء أمور طلبة الحكومية الأردنية.

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها

ارتبط مفهوم الجودة تقليدياً بالسلعة المنتجة فقط، أي في الصفات المميّزة للمنتج أو الخدمة، ومدى ملاءمتها للاستخدام، وتلبيتها لحاجة مستخدميها، أما حديثاً، فقد ارتبطت الجودة بمجموعة من المعايير، منها: رضى العملاء، وتقديم الخدمات بشكل أفضل (البيلاوي،2005)، وإذا ما طبقنا الجودة على التعليم، فيتبين أنها مرتبطة بمعايير النجاح في إدارة العملية التربوية بما يعود بالفائدة على الطلبة.

وانطلاقاً من ذلك، وبما أن الباحث يعمل في المجال التربوي، فقد لاحظ استياء أولياء الأمور من مخرجات عملية التعلم عن بعد التي فرضت على الطلبة تجاوباً لتداعيات فايروس كورونا، التي مثلت أزمة ذات ظرف مفاجئ، وكان هناك صعوبة في التعامل مع تداعياتها، سواء من حيث التحصيل الأكاديمي، أو من حيث العزلة الاجتماعية التي فرضت على الطالب، أو من حيث عدم توافر البعد التقني ممثلاً بالأجهزة الإلكترونية وحزم الانترنت الكافية لدى الطلبة لمتابعة دروسهم عن بعد، وبذلك، فإن مشكلة هذه الدراسة تتمحور حول الإجابة عن سؤال رئيس: **ما تقييم جودة مخرجات عملية التعلم عن بعد خلال جائحة كورونا من وجهة نظر أولياء أمور طلبة المدارس الحكومية الأردنية؟**، ويتفرع عن هذا السؤال الرئيس عدد من الأسئلة الفرعية على النحو الآتي:

1. هل أثرت عملية التعلم عن بعد في التحصيل الأكاديمي لطلبة المدارس الأردنية الحكومية؟
2. هل لعملية التعلم عن بعد تأثيرات اجتماعية على طلبة المدارس الحكومية الأردنية؟
3. هل أثّر العامل التقني ممثلاً بالأجهزة الإلكترونية وحزم الانترنت الكافية في متابعة الطلبة دروسهم عن بعد؟
4. هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية لتقييم مخرجات عملية التعلم عن بعد خلال جائحة كورونا من وجهة نظر أولياء أمور طلبة المدارس الحكومية الأردنية، تعزى للمتغيرات الديمغرافية لعينة الدراسة؟

أهمية الدراسة

إن أهمية هذه الدراسة تبرز من جانبين علمي، وتطبيقي، وذلك على النحو التالي:

أولاً- الأهمية العلمية: وذلك من خلال ربط إدارة الجودة بالتعليم، إذ إن إدارة الجودة ترتبط بحقل الإدارة العامة، وقلما نجد دراسات تربط بين الجودة والتعليم في ظل الكوارث (على حد علم الباحث)، وفي ذلك إثراء للمكتبة العربية، ومساهمة من الباحث في فتح المجال أمام الباحثين والدارسين لإجراء دراسات مشابهة في هذا المجال.

ثانياً- الأهمية العملية: وذلك من خلال ما ستقدمه هذه الدراسة من توصيات من شأنها أن تحسن العملية التعليمية خصوصاً في ظل الظروف المفاجئة التي تؤثر على استمرار الحياة التعليمية.

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلى **تقييم جودة مخرجات عملية التعلم عن بعد خلال جائحة كورونا من وجهة نظر أولياء أمور طلبة المدارس الحكومية الأردنية**، ويتفرع عن هذا الهدف الرئيسي عدد من الأهداف الفرعية على النحو الآتي:

1. بيان أثر عملية التعلم عن بعد في التحصيل الأكاديمي لطلبة المدارس الأردنية الحكومية.
2. إبراز التاثيرات الاجتماعية لعملية التعلم عن بعد على طلبة المدارس الحكومية الأردنية.
3. بيان العامل التقني ممثلاً بالأجهزة الإلكترونية وحزم الانترنت الكافية لدى الطلبة لمتابعة دروسهم عن بعد.
4. التحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتقييم مخرجات عملية التعلم عن بعد خلال جائحة كورونا من وجهة نظر أولياء أمور طلبة المدارس الحكومية الأردنية، تعزى للمتغيرات الديمغرافية لعينة الدراسة.

فرضيات الدراسة

تنطلق الدراسة من فرضية رئيسة مفادها **أن عملية التعلم عن بعد خلال جائحة كورونا قد أثرت في مخرجات عملية التعلم بشكلٍ عام**، وينبثق عن الفرضية الرئيسة الفرضيات الفرعية على النحو الآتي:

الفرضية الفرعية الأولى: أثرت عملية التعلم عن بعد على التحصيل الأكاديمي لطلبة المدارس الأردنية الحكومية.

الفرضية الفرعية الثانية: هل لعملية التعلم عن بعد تأثيرات اجتماعية على طلبة المدارس الحكومية الأردنية.

الفرضية الفرعية الثالثة: أثّر العامل التقني ممثلاً بالأجهزة الإلكترونية وحزم الانترنت الكافية لدى الطلبة لمتابعة دروسهم عن بعد.

الفرضية الفرعية الرابعة: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية لتقييم مخرجات عملية التعلم عن بعد خلال جائحة كورونا من وجهة نظر أولياء أمور طلبة المدارس الحكومية الأردنية، تعزى للمتغيرات الديمغرافية لعينة الدراسة.

الإطار النظري والدراسات السابقة

الإطار النظري

نشأت إدارة الجودة الشاملة مع الابتكار الياباني الذي كان يسمى بـ دوائر الجودة، ويشار إليه أحياناً بـ دوائر رقابة الجودة التي كان الهدف منها هو اجتماع كل الموظفين في لقاءات أسبوعية منتظمة لمناقشة سبل تحسين موقع العمل وجودة العمل، ويتم فيها تحفيز الموظفين على تحديد المشكلات المحتملة للجودة ثم مناقشة وعرض حلولهم الخاصة (رحّال ويحياوي، 2001: 134).

بدأت دوائر الجودة لأول مرة في اليابان في عام 1962، ثم انتقلت فكرة دوائر الجودة إلى الولايات المتحدة الأمريكية في السبعينيات من القرن العشرين، وحقّقت رواجاً كبيراً في الثمانينيات من حيث زيادة ارتباط العامل وابتكاره ومشاركته في العمل، وجعل أماكن العمل أكثر متعة (عبدالجواد،2000: 65).

ومنذ تسعينيات القرن العشرين ظهر مفهوم الجودة كوظيفة رسمية للإدارة تعادل تماماً بقية الوظائف، ونالت العناية والاهتمام من جانب الإدارة العليا بالمنشآت (خليل،1998: 87)، ويمكن تقسيم مراحل تطور إدارة الجودة إلى 4 مراحل، وهي على النحو التالي (عيشوني،2015: 125):

المرحلة الأولى: الفحص، وهي مرحلة الاهتمام بفحص المنتجات باستخدام الوسائل الفنية، وقد بدأت هذه المرحلة في بداية القرن التاسع عشر الميلادي مع بداية ظهور نظام الإنتاج الكبير الذي استدعى وجود وظيفة تقوم على فحص المنتجات لمعرفة درجة مطابقتها للمواصفات.

المرحلة الثانية: ضبط الجودة، وقد بدأت هذه المرحلة في أوائل القرن العشرين الميلادي، حيث تم البدء باستخدام بعض الأساليب الإحصائية في ضبط الجودة.

المرحلة الثالثة: تأكيد وضمان الجودة، وهي مرحلة التأكد من الجودة وضمانها، وقد بدأت هذه المرحلة مع انتشار الصناعات العسكرية والنووية في نهاية الحرب العالمية الثانية، ثم تم تطويرها لتكون بمثابة الرد الغربي على مفهوم الضبط الشامل للجودة الذي استطاعت اليابان بواسطته غزو الأسواق الأوروبية في السبعينات والثمانينات من القرن الماضي، حيث تم استخدام مبادئ تأكيد الجودة في بناء الـ ISO9000 كنظام لإدارة الجودة، وكأحد الأسلحة التنافسية الاستراتيجية في مواجهة الغزو الآسيوي والأمريكي للأسواق الأوروبية (البينو،2010: 125).

المرحلة الرابعة: إدارة الجودة الشاملة، وهي مرحلة الإدارة الاستراتيجية للجودة التي تمثل عملية تكامل بين أصول فن الإدارة

وبين مبادئ ومنهجيات وأنشطة ومداخل وتقنيات تطوير وتنفيذ استراتيجيات أعمال ناجحة للشركة، ويعد الـ ISO 9000 هو الحد الأدنى للاستمرار في السوق والقاعدة الأساسية لنشوء وتطور حركة الجودة (حمود،2000).

مبادئ إدارة الجودة الشاملة

إن إدارة الجودة الشاملة هي وسيلة ممتدة لا تنتهي، وتشمل كل مكون وكل فرد في المنشأة، وتركز على تلافي حدوث الأخطاء، والتأكيد على أن الأعمال قد أُنجزت بالصورة الصحيحة لضمان جودة العلمية التعليمية والإرتقاء بها بشكل مستمر، وبالتالي فإن إدارة الجودة الشاملة في التعليم تشمل في مضمونها المبادىء التالية (غنايم،2009: 212):

أولاً- التركيز على الطلاب وأولياء أمورهم، من خلال تفهم الاحتياجات، والتوقعات الحالية، والمستقبلية للطلاب، وذويهم.

ثانياً- القيادة، التي تهدف إلى توحيد الرؤية والأهداف والاستراتيجيات داخل المدرسة، وتهيئة المناخ الملائم لتحقيق هذه الأهداف بأقل تكلفة.

ثالثاً- مشاركة العاملين: يجب التأكيد على المشاركة الفعالة والمنصفة لجميع العاملين في المدرسة من القاعدة إلى القمة، والاستفادة من جميع قدرات المعلمين وطاقاتهم الكامنة لمصلحة المدرسة.

رابعاً- التركيز على الوسيلة، وهذا المبدأ هو الفارق بين مفاهيم إدارة الجودة الشاملة ومفاهيم ضمان الجودة التى تركز فقط على المنتج وحل المشاكل التي تظهر أولاً بأول.

خامساً- اتخاذ القرارت بناءاً على الحقائق، أي بعد جمع البيانات وتحليلها ووضع الاستنتاجات في خدمة متخذي القرار (الدعيس،2010).

سادساً- التحسين المستمر لتحقيق القدرة التنافسية على المدى الطويل، ويتم ذلك من خلال خلق الاتساق والاستقرار في الأهداف لتحسين المنتجات والخدمات، والتوقف عن الاعتماد على التفتيش والفحص الكمي لإنجاز الجودة، والتوقف عن تقييم الأعمال على أساس السعر والكم فقط، والتحسين المستمر لنظام الإنتاج والخدمات من خلال تحمل الإدارة لمسؤولية قيادة عملية التحسين وضمان وجود عملية متواصلة لتحسين الإجراءات، وتأسيس برامج للتدريب على المهارات التي تتطلبها أنماط الوظائف، واستبعاد الخوف وإزالته من خلال إيجاد بيئة مساندة ومشجعة تتوافر فيها قيم الثقة والاحترام وتبادل المشاعر والأمن وإزالة الخوف وبث الثقة في نفوس العاملين، مما يجعل كل فرد بالمنظمة يؤدي عمله بفعالية أكبر، حيث إن الشعور بالخوف وعدم الأمن يقلل الإنتاجية والجودة ويقلل الصدق والابتكار والتجديد (عبدالحميد،2009: 76).

خطوات تطبيق إدارة الجودة الشاملة

تؤكد فلسفة الجودة الشاملة على الإدارة، والعمليات التنظيمية، والعنصر البشري، والأساليب الإحصائية، وتغيير ثقافة المنظمة واتجاهات وقيم الإدارة والعاملين، وبناء على ذلك فإن هناك مجموعة من الخطوات التي يجب اتّباعها لتنفيذ برنامج المدرسة في إدارة الجودة الشاملة، وللتوعية بأهمية الجودة وأهمية تحسينها، وهذه الخطوات هي (أبو نبعة،2008: 12-15):

- **التعهد والالتزام الثابت من قبل الإدارة العليا بالجودة**، والوعي بأهمية وضرورة برامج التحسين المستمر.
- **تكوين فريق تحسين الجودة** من أعضاء يمثلون أقسام ووحدات المنشأة كافة.
- **قياس الجودة** لتحديد مستوى الجودة القائمة في الأنشطة، ثم تحديد المجالات التي بحاجة إلى التصحيح.
- **تحديد تكلفة الجودة**، وهي التكلفة الناشئة عن عدم التطابق أو عدم الجودة، وتقدم عملية تحديد تكلفة الجودة مؤشراً على اتجاه العمل التصحيحي، وبرامج التحسين في المنظمة.
- **زيادة الوعي بأهمية الجودة**، وأن يكون الاهتمام بالجودة ذاتياً وناشئاً من داخل كل العاملين بالمنشأة، وأن يكون كل العاملين على وعي بالجودة وبتكلفتها وبالحاجة إلى برامج للتحسين المستمر للجودة (قاسم،2012).
- **اتخاذ الإجراءات التصحيحية**، إن الهدف من تصحيح العمل هو تقديم طريقة منظومية لاستبعاد المشكلات التي لم يمكن تغطيتها من خلال خطوات العمل الواضحة، ويتطلب العمل التصحيحي المزيد من التعاون بين العاملين في إطار فرق تحسين الجودة (ملك،2011).
- **التركيز على تعليم وتدريب العاملين على القيام بدورهم في تحسين الجودة**، وهذا يعني حاجة العاملين للقدرات المعرفية والمهارية فيما يفعلونه، وهذا يعني ضرورة إقامة برامج التدريب وبخاصة للإدارة الوسطى في المنشأة.

- **تحديد الأهداف وتشجيع الابتكار الفردي داخل التنظيم**، من خلال التعاون في تحديد الأهداف بين المشرفين وعمالهم، والتي يجب أن تكون قابلة للقياس، وواضحة يتم تطويرها بواسطة العاملين أنفسهم وتكون معلنة للجميع.
- **التخلص من أسباب الأخطاء وإزالة معوقات الاتصال الفعال**، وذلك من خلال تشجيع العاملين على الاتصال بالإدارة في حالة عدم قدرتهم على حل أية مشكلة تقف في سبيل تحقيق الأداء الخالي من العيوب، وبالتالي القضاء على أسباب الأخطاء (السبيعي،2011).
- **الاعتراف بإنجاز ومساهمات هيئة العاملين وتشجيعهم ومكافأتهم.**
- **بناء مجالس الجودة**، وهذه المجالس تضم رؤساء الأقسام والوحدات التنظيمية وقيادات فرق التحسين والمتخصصين في برامج الجودة، وذلك للقيام بعملية التنسيق والاتصال بأعضاء فريق تطوير الجودة لضمان استمرارية عملية التحسين.
- **الاستمرار في عملية تحسين الجودة:** إن برنامج الجودة لا نهائي، وعملية تحسين الجودة عملية غير منتهية ما تلبث أن تصل إلى أهدافها حتى يعاد تطبيقها مرة ثانية، وذلك عن طريق تكرار الخطوات السابقة الذكر.

إدارة الجودة في التعليم

يشير مفهوم إدارة الجودة في التعليم إلى وجود نظام يتضمَّن فلسفة فكريَّة متكاملة وعمليات إداريَّة مستخدمة لتحقيق أهداف العملية التربوية، ورفع مستوى رضا الطلبة وأولياء أمورهم، والمعلمين، وبمشاركة فعَّالة من الجميع (المديرس،2006).

وترتبط إدارة الجودة في التعليم بالثقافة التنظيميَّة المدرسيَّة التي ترتكز إلى الثقافة العامة للمجتمع، والفلسفة التربويَّة التي تنبع منها الأهداف التربويَّة، إلى جانب القيم والمعتقدات التي يحملها المُعلِّمون والطلاب والمديرون (عليمات،2004)، وتحويل هذه القيم والمتقدات إلى ممارسات عملية، تحقق بالنهاية النتائج المرجوّة من الأهداف التربوية.

وعلى ذلك، فإن إدارة الجودة في المدارس هي أداء العمل المدرسي بأسلوبٍ مخطط له وفق عدد من الأسس والمعايير التربويَّة الضروريَّة الهادفة إلى رفع مستوى جودة المنتج التعليمي بأقل جهدٍ وتكلفةٍ (الزواوي،2003)، وهي عمليَّة إداريَّة ترتكز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي توظف مواهب العاملين وتستثمر قدراتهم الفكريَّة في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لضمان تحقيق التحسن المستمر للمدرسة (Selen & Schepers,2001).

كما تعرّف إدارة الجودة بالتعليم بأنها أسلوب تطوير شامل ومستمر في الأداء يشمل كافة مجالات العمل التعليمي، لتحقيق أهداف كل من سوق العمل والطلاب، وهي بذلك تشمل جميع وظائف ونشاطات المُؤسَّسة التعليميَّة في إنتاج الخدمة وتوصيلها (Milkavich,2005)، مما ينعكس إيجاباً على نيل رضا الطلاب وأولياء أمورهم، وتحسين مركز المُؤسَّسة التعليميَّة محليا وعالميا (العلي،2009).

ويُعرِّف الباحث إدارة الجودة في التعليم بأنَّها استراتيجية مرتكزة على عدد من القيم، مستمدةً طاقة حركتها من المعلومات التي يمكن من خلالها توظيف مواهب العاملين في المدرسة واستثمار قدراتهم الفكريَّة في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق التحسن المستمر.

مبادئ الجودة في التعليم

هناك عدد من المعايير لتطبيق مبدائ الجودة في التعليم، وتتمثل بتقويم مدى تحقيق الأهداف، ومراجعة الخطوات التنفيذيَّة التي يتم توظيفها، وإيجاد التناسق بين الأهداف الموضوعة، وتبني ونشر فلسفة الجودة الشاملة، وتقليل الحاجة إلى التفتيش (الخطيب،2003)، وإنجاز الأعمال المدرسيَّة بالاعتماد على طرق جديدة. والقيادة في التعليم، ومساعدة الطلاب على النجاح، والالتزام والمسؤوليَّة (Babatunde,2007)، وهذا يتطلب استثمار كافة جهود الإدارة المدرسية والمعلمين لتحقيق الأهداف الاستراتيجية المخطط لها، كل حسب تخصصه، وإدراك العمل الجماعي، والإدارة اليوميَّة المُنظَّمة للمدرسة من خلال استخدام أدوات مؤثرة وفعَّالة (رضوان،2012).

مزايا تطبيق الجودة في التعليم

إن لتطبيق الجودة في التعليم فوائد عديدة، منها (زعرور،2006؛ Koumi,2006):

1. الاستمرارية في تحسين العمليَّة التربويَّة ومخرجاتها.
2. تطوير المهارات القيادية والإداريَّة في المدرسة.
3. تنميَّة مهارات واتجاهات العاملين في الحقل التربوي.

4. تحقيق رضا المستفيدين وهم (الطلبة وأولياء الأمور (عينة الدراسة الحالية)، و(المُعلِّمون والمجتمع).
5. الاستخدام الأمثل للموارد الماديَّة والبشريَّة المتاحة لدى المدرسة.
6. توفير أدوات قياس الأداء ومعاييره.
7. تحسين العمل الجماعي المستمر ونبذ العمل الفردي المتقطع.
8. تحقيق القدرة التنافسيَّة والتميُّز.
9. ترسيخ المبدأ الديمقراطي من خلال تطبيق نظام الاقتراحات والشكاوى.

مجالات تطبيق الجودة في التعليم

تُطبَّق الجودة في التعليم في العناصر التعليميَّة كافة: كالاختبارات التي يتم إعدادها بناءً على مقاييس الوزن النسبي، وتراعى فيها الشمولية والعمق والتدرج ما بين السهولة والصعوبة، وتمتاز بالصدق والثبات، وتحقق الأهداف المعرفيَّة المرجوة منها (عيشوني،2015)، هذا إلى جانب تقديم أنشطة تعليميَّة هادفة تثير اهتمام الطلاب وتحفزهم إلى الدراسة، بما يساعدهم في التحرر من عوامل القلق والإحباط الناجمة عن فرض إرادة الكبار (المعلمين وأولياء الأمور والإدارة المدلاسية) على جماعة المراهقين (الطلاب) (Barker,2007).

مستلزمات تطبيق إدارة الجودة في التعليم

إن لتطبيق إدارة الجودة في التعليم عدداً من المستلزمات، والتي منها: قناعة الإدارة المدرسية وتفهمها الكامل والتزامها بتطبيق إدارة الجودة في التعليم، وإشاعة الثقافة التنظيميَّة الخاصة بالجودة في المدرسة، والتدريب المستمر لكافة العاملين في المدرسة على إدارة الجودة، وإيجاد نظام اتصال فعال بين الإدارات والأقسام المختلفة داخل المدرسة (الزواوي،2003)، بالإضافة إلى مشاركة جميع الأفراد العاملين في جهود تحسين جودة العمليَّة التعليميَّة.

ويؤدي تحقيق هذه المستلزمات إلى تحقيق الجودة، والذي يمكن قياسه من خلال مؤشرات، منها: رضا المستفيد، وهم الطلبة وأولياء أمورهم والمجتمع المحلي وسوق العمل، والمعلمين (عليمات،2004)، وعلى النقيض من ذلك، فإن غياب مستلزمات الجودة في التعليم تؤدي إلى تدني دافعيَّة الطلبة نحو التعلُّم، وتدنّي تأثرهم بالتربية المدرسيَّة، وزيادة عدد حالات الرسوب والتسرب من المدرسة، إلى جنب تدني دافعية المعلمين نحو التدريس، وزيادة الشكاوى من جميع الأطراف، وتدنّي رضا أولياء الأمور عن التحصيل الأكاديمي لأبنائهم الطلبة، وتدني رضا كل مرحلة تعليميَّة عن مخرجات المرحلة التعليميَّة التي سبقتها، أي تدنّي رضا مؤسسات التعليم العالي كالجامعات والكليات عن المستوى الأكاديمي للطلبة خريجي المدارس (السبيعي،2011).

معوقات تطبيق إدارة الجودة في التعليم

إن من أهم معوّقات تطبيق إدارة الجودة في المدارس هو ما يتعلق بالإدارة المدرسية، التي تواجه معيقات، منها ضعف التنسيق بين الأقسام الإدارية المسؤولة عن التوجيه الفنيّ، وقسم التطوير، ومدراء المراحل، وبين قسم الجودة في إعداد المدارس (الدعيس،2010).

ويضاف إلى المعيقات، ضعف مهارات القراءة والكتابة لدى الطلاب، وقلة تدريب المسؤولين الإداريين على الأعمال المالية، والإداريّة بما يتلاءم مع منظومة الجودة (البيلاوي،2005).

وما يهم الباحث في هذا المجال المعيقات المتعلقة بإدارة الجودة في زمن الكوارث، حيث تُعتبر أزمة كورونا عاملاً مؤثراً في جودة التعليم، وإن كانت هناك بعض المدارس التي تواجه معيقات في تطبيق إدارة الجودة في الأوقات الطبيعية، وتفاجأت من حجم أزمة كورونا وتأثرها على العملية التعليمية، كما أن تركيز الباحث منصب على جودة مخرجات العملية التعليمية أثناء استخدام تقنية التعليم عن بعد خلال أزمة كورونا.

مفهوم التعليم الإلكتروني

يُعرّف التعلم عن بعد بأنه: "منظومة تفاعلية مرتبطة بالعملية التعلمية، تستند إلى بيئة إلكترونية رقمية تعرض للطالب المقررات والأنشطة بواسطة شبكة الانترنت (Berg & Simonson,2018)، وهو استراتيجية في التعلم تتم من خلال التقنيات الإلكترونية للوصول إلى المواد التعلمية خارج حدود الصف التقليدي (Koumi, 2006).

وتعرّف منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونيسكو) التعلم عن بُعد بأنه: عملية تربوية يتم من خلالها تدريس الطلبة بزمان ومكان بعيديْن عن المؤسسات التعلمية والمدرسين، مع وجود تواصل إلكتروني بينهم (عيشوني،2015).

ونظراً لما للتعليم عن بعد من فوائد، ونظراً للحاجة الضرورية له في وقت الأزمات، فإنه لا بد من البدء بتطبيق معايير إدارة الجودة في التعليم عن بعد، إذ تعرف جودة التعليم عن بعد بأنها التفاعل بين عناصر العملية التعليمية في بيئة التعليم الإلكتروني المحترف (المديرس،2006)، وهي عملية الإنتاج المشترك

بين بيئة التعليم الإلكتروني والمتعلم والمؤسسة التعليمية بما يضمن تخريج طالب قادر على التعامل مع التكنولوجيا الحديثة، والاستفادة منها والتفاعل مع معطياتها وحيزها الذي تستخدم فيه.

الدراسات السابقة

اطلع الباحث على مجموعة من الدراسات ذات الصلة بموضوع هذه الدراسة، وهي كما يأتي:

- دراسة (النجدي،2016) هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على مدى مطابقة جودة معايير التعلم الإلكتروني المعمول بها في جامعة القدس المفتوحة: (التربوية والفنية والإدارية) لمعايير الجودة العالمية في المجالات نفسها. وتحقيقا لأهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (84) مشرفاً ومشرفة في جامعة القدس المفتوحةمن الذين أشرفوا على بعض مقررات الجامعة الإلكترونية، وعينة أخرى من طلاب الجامعة قوامها (1554) طالبة وطالبا من الذين مارسوا التعلم الإلكتروني في الجامعة، وقد وزعت استبانتان بشكل إلكتروني واحدة لكل مجموعة لجمع المعلومات حول جودة المحتوى والتصميم التعليمي للمقرر الإلكتروني، ومساندة المشرفين و الدارسين والخدمات الإدارية ودعمهم للتعلم الإلكتروني، وتوصلت الدراسة إلى أن معايير جودة المحتوى والتصميم التعليمي للمقرر الإلكتروني، ومساندة المشرفين والدارسين والخدمات الإدارية ودعمهم للتعلم الإلكتروني في الجامعة في المجالات التربوية والفنية والإدارية موجودة، مع عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات المشرفين لمتوسطات جودة معايير التعلم الإلكتروني تعزى إلى الجنس أو الرتبة الأكاديمية.
- دراسة (Baker,2007): التي هدفت إلى التعرف على معايير الجودة في التعلم الإلكتروني من أجل حماية المستهلك، وتوصلت الدراسة إلى أن معايير جودة التعليم الإلكتروني يجب أن تكون شاملة وسهلة التكييف، ومستندةً إلى آراء المعنيين والخبراء في هذا المجال بدل أن تخضع إلى تشريعات التعليم العالي العامة.

الطريقة والإجراءات

منهجية الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يُعرّف بأنه: "المنهج الذي يقوم على وصف الظاهرة كما هي من دون تغيير، ووصفها وصفاً دقيقاً، والتعبير عنها تعبيراً كيفياً أو كمياً بإعطائها وصفاً رقمياً من خلال أرقام وجداول توضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها أو درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى" (النعيمي وآخران،2009).

مجتمع الدراسة

تكوّن مجتمع الدراسة من جميع أولياء أمور طلبة المدارس الحكومية الأردنية.

عينة الدراسة

لتحقيق هدف الدراسة وتعميم نتائجها، قام الباحث باختيار عينة الدراسة من أولياء أمور طلبة المدارس الحكومية الأردنية القاطنين في محافظة العاصمة عمان للعام الدراسي 2021/2020، وبلغ قوام العينة (691) ولي وولية أمر طالبة وطالب في المراحل الأساسية، حيث تم توزيع (691) استبانة عليهم يدوياً وإلكترونياً، وبعد استرجاع الاستبانات، تم استبعاد (90) استبانة لعدم صلاحيتها لأغراض التحليل الإحصائي، وذلك بسبب عدم اكتمال الاستجابات أو عدم مشاركة افراد عينة الدراسة بالمشاركة في تعبئة الاستبانات، فتمثلت العينة النهائية بـ (601) ولي وولية أمر طالب، ويبين الجدول رقم (1) التوزيع الديمغرافي لأفراد عينة الدراسة حسب الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة.

جدول رقم (1): توزيع أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغيراتهم الديمغرافية

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	191	%31.8
	انثى	410	%68.2
المجموع الكلي		601	%100
المؤهل العلمي	بكالوريوس	524	%87.2
	دراسات عليا	77	%12.8
المجموع الكلي		601	%100
عدد الأبناء في المدرسة	طفل واحد	179	%29.8
	طفلين	262	%43.6
	3 أطفال فأكثر	160	%26.6
المجموع الكلي		601	100%

تبين النتائج الموضحة في الجدول أعلاه توزيع أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغيراتهم الديمغرافية، حيث كان التوزيع كالآتي:

- (31.8%) من أفراد عينة الدراسة هم من الذكور، ونسبة الإناث (68.2%).

- (87.2%) من أفراد عينة الدراسة هم من حملة البكالوريوس، و(12.8%) من الدراسات العليا (درجة الماجستير، ودرجة الدكتوراه).
- (29.8%) من أفراد عينة الدراسة لديهم طفل واحد، و(43.6%) لديهم طفلان في المدارس، وبلغت نسبة من لديهم 3 أطفال تزيد خبرتهم عن 10 سنوات (26.6%).

مصادر جمع البيانات

تم الاعتماد في جمع معلومات وبيانات هذه الدراسة على عدة مصادر وأدوات هي:

- **المصادر الأولية:** من خلال تصميم استبانة خاصة بهذه الدراسة لقياس متغيرات الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها من مصادرها، وفحص مدى صحة فرضياتها.
- **المصادر الثانوية:** وتمثلت بالأدب النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والتي وردت في الكتب أو الدوريات وقواعد البيانات والانترنت.

أداة الدراسة

تم تطوير أداة (مقياس) جودة مخرجات عملية التعلم عن بعد خلال جائحة كورونا من وجهة نظر أولياء أمور طلبة المدارس الحكومية الأردنية، وقد تكوّن مقياس الدراسة من جزأين:

- **الجزء الاول**: يتضمن الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة، والمكونة من: الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة.
- **الجزء الثاني**: والذي يتضمن أسئلة الدراسة والمكونة من (14) فقرة، وجميعها يتعلق بقياس جودة مخرجات عملية التعلم عن بعد خلال جائحة كورونا من وجهة نظر أولياء أمور طلبة المدارس الحكومية الأردنية، وتم تصميم الأداة على غرار مقياس ليكرت الخماسي، حيث تم تناول المجالات التالية:

- **المجال الأول:** ويتناول التحصيل الأكاديمي، ويتضمن (4) فقرات.
- **المجال الثاني:** ويتضمن التأثيرات الاجتماعية على الطلبة لاستخدام تقنية التعليم والإلكتروني، ويتضمن (5) فقرات.
- **المجال الثالث:** والمتعلق بالعامل التقني لإدارة عملية التعليم عن بعد، ويتضمن (5) فقرات.

صدق أداة الدراسة

وقد تم قياسه من خلال الصدق الظاهري، وصدق البناء:

1. الصدق الظاهري

تم عرض المقياس بعد إعداد الصورة الأولية على السادة المحكّمين ذوي الاختصاص، وذلك لإبداء آرائهم في صدق المضمون وانتماء العبارات للمقياس ومدى ملاءمتها لقياس ما وضعت لقياسه، ودرجة وضوحها، ومن ثم تم اقتراح التعديلات المناسبة، وقد تم اعتماد معيار (80%) لبيان صلاحية الفقرة، وبناءاً على آراء المحكمين تم تعديل بعض الفقرات من ناحية الصياغة لزيادة وضوحها، وتم حذف بعض الفقرات بسبب تشابهها وقرب مدلولها مع فقرات أخرى، وتم حذف فقرات أخرى لعدم مناسبتها لأغراض الدراسة وعدم مناسبة بعضها للبعد الذي تنتمي إليه، وبالنتيجة أصبح المقياس يتألف من (14) فقرة موزعة على ثلاثة مجالات رئيسة، واعتبر الباحث أن آراء المحكمين وتعديلاتهم دلالة على صدق محتوى أداة الدراسة وملاءمة فقراتها وتنوعها، وبعد إجراء التعديلات المطلوبة، تحقق التوازن بين مضامين المقياس في فقراته، وقد عبر المحكمون عن رغبتهم في التفاعل مع فقراتها، مما يشير للصدق الظاهري للأداة.

2. صدق البناء (الاتساق الداخلي)

تم حساب دلالات صدق البناء للمقياس من خلال حساب ارتباط درجة الفقرة بالبعد الذي تنتمي إليه، لدى عينة استطلاعية من خارج أفراد عينة الدراسة الحالية بواقع (50) ولي وولية أمر طالب وطالبة، والجدول رقم (3) يوضح تلك النتائج:

جدول رقم (3)

معاملات الارتباط للفقرة مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه باستخدام اختبار Pearson Correlation للتعرف إلى صدق البناء

مجال التحصيل الأكاديمي		مجال التأثيرات الاجتماعية		مجال العامل التقني	
رقم الفقرة	معامل الارتباط مع الدرجة الكلية	رقم الفقرة	معامل الارتباط مع الدرجة الكلية	رقم الفقرة	معامل الارتباط مع الدرجة الكلية
1	.521**	1	.617**	1	.668**
2	.472**	2	.658**	2	.533**
3	.515**	3	.526**	3	.414**
4	.467**	4	.604**	4	.419**
		5	.701**	5	.695**

يتضح من الجدول السابق أن قيم معاملات الارتباط بين فقرات المقياس والدرجة الكلية للبعد التي تنتمي إليه كانت أعلى من (0.30) وهذا هو الحد الأدنى والمقبول لتمييز الفقرات، مما يشير إلى أن جميع الفقرات تسهم في الدرجة الكلية للمقياس بشكل فعال، وأن جميع فقرات المقياس تقيس الخاصية نفسها، مما يؤكد صدق بناء المقياس، وبهذا أصبح المقياس يتكون بصورته النهائية من (14) فقرة.

ثبات أداة الدراسة

لحساب ثبات أداة الدراسة، قام الباحث باستخدام طريقة إعادة تطبيق الاختبار(Test–Retest) ، إذ طبقت أداة الدراسة على (50) ولي وولية أمر طالب وطالبة من خارج عينة الدراسة بفارق زمني بين المرتين مدته (14) يوماً، واستخدم الباحث لحساب الثبات معادلة بيرسون Person Correlation، وكانت قيم معامل الثبات للمؤشرات الرئيسة والفرعية والدرجة الكلية، كما في الجدول رقم (4):

جدول رقم (4)

معاملات الثبات للأبعاد الرئيسة باستخدام طريقة إعادة الاختبار

متغيرات الدراسة	معامل الثبات بالإعادة
مجال التحصيل الأكاديمي	0.841
مجال التأثيرات الاجتماعية	0.811
مجال العامل التقني	0.822
الأداة ككل	0.905

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل الاستقرار لثبات الإعادة قد بلغت (0.905) وتعد قيم معامل الثبات هذه مقبولة لأغراض هذه الدراسة.

وللتعرف إلى اتساق كل فقرة من المقياس مع البعد الذي تنتمي إليه الفقرة، تم استخدام حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من الفقرات في المقياس عن طريق استخدام معامل (ألفا كرونباخ) ويبين الجدول رقم (5) نتائج الاختبار.

جدول رقم (5)

معاملات الثبات لفقرات أداة الدراسة باستخدام اختبار كرونباخ ألفا

متغيرات الدراسة	معامل كرونباخ ألفا
مجال التحصيل الأكاديمي	0.876
مجال التأثيرات الاجتماعية	0.923
مجال العامل التقني	0.944

يتضح من الجدول السابق أن قيم معامل كرونباخ ألفا للأبعاد الفرعية للمقياس تراوحت بين (0.876– 0.944)

مفتاح تصحيح المقياس

تم مراعاة أن يتدرج مقياس (ليكرت الخماسي) المستخدم في الدراسة تبعاً لقواعد وخصائص المقاييس كما يلي:

درجة التطبيق				
مرتفعة جداً	مرتفعة	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً
5	4	3	2	1

واعتماداً على ما تقدم، فإن قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت إليها الدراسة تم التعامل معها على النحو الآتي وفقاً للمعادلة التالية:

القيمة العليا – القيمة الدنيا لبدائل الإجابة مقسومة على عدد المستويات، أي:

(5-1) / 4 = 1.33 وهذه القيمة تساوي طول الفئة.

3 3

وبذلك، يكون المستوى المنخفض من 1.00 + 1.33= 2.33

ويكون المستوى المتوسط من 2.34+ 1.33= 3.67

ويكون المستوى المرتفع من 3.68- 5.00

متغيرات الدراسة

اشتملت الدراسة على العديد من المتغيرات:

أولاً: المتغير المستقل ويشمل (تقييم جودة التعليم الإلكتروني): وسيتم قياسه من ثلاثة مجالات: مجال التحصيل الأكاديمي، ومجال التأثيرات الاجتماعية، ومجال العامل التقني.

ثانياً: المتغيرات التابعة، وتشمل:

1- الجنس، وله فئتان (الذكر والأنثى).
2- المؤهل العلمي، وله فئتان (بكالوريوس ودراسات عليا).
3- عدد الأطفال في المدارس، وله ثلاثة مستويات (طفل واحد، طفلان، 3 أطفال فأكثر).

المعالجات الإحصائية المستخدمة

تم استخدام أساليب الأحصاء الوصفي والاستدلالي من خلال برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS – Version- 22 للإجابة عن أسئلة الدراسة، كالآتي:

- استخراج التكرارات والنسب المئوية لوصف أفراد عينة الدراسة.
- استخدام اختبار Pearson Correlation واستخدام اختبار كرونباخ ألفا للتأكد من ثبات الأداة.

- للإجابة عن السؤال الأول، تم استخدام المتوسطات الحسابية للتعرف إلى مستوى استجابات أفراد عينة الدراسة عن الفقرات، والانحرافات المعيارية للتعرف إلى مستوى تشتت استجابات أفراد عينة الدراسة عن الوسط الحسابي.
- للإجابة عن السؤال الثاني، تم استخدام تحليل عينتين مستقلتين Independent Sample T-test واستخدام اختبار التباين الأحادي One Way ANOVA.

إجراءات الدراسة

مرت عملية إعداد أداة الدراسة بالخطوات التالية:

1- الاطّلاع على الدراسات السابقة ذات العلاقة.
2- بناء محاور وفقرات المقياس بحيث يتماشى وأسئلة الدراسة.
3- تحكيم المقياس من قبل مجموعة من المحكمين المختصين وإجراء التعديلات المقترحة في ضوء ملاحظاتهم.
4- قياس ثبات الأداة وذلك من خلال إعادة الإختبار (Test-Retest) وذلك بتطبيق المقياس مرتين على عينة مكونة من (50) ولي وولية امر طالب وطالبة من خارج عينة الدراسة الرئيسة، وبفارق زمني مدته (14) يوماً بين المرتين.
5- توزيع أداة الدراسة إلكترونياً على أفراد عينة الدراسة (أولياء أمور) طلبة المرحلة الأساسية في المدارس الحكومية الأردنية بمحافظة عمان العاصمة، وقد تم التطبيق من قبل الباحث بتوضيح بعض الجوانب المتعلقة بالدراسة وشرح أهدافها وأهميتها والتأكيد على سرية المعلومات واستخدامها لغرض البحث العلمي فقط، بالإضافة إلى التأكيد على ضرورة الجدية والدقة في التعامل مع أدوات القياس، وبعد الانتهاء من التطبيق مباشرة تم جمع أداة الدراسة وفرزها واستبعاد ما هو غير صالح للتحليل الإحصائي.
6- بعد تحويل الاستجابات إلى درجات خام، وإجراء المعالجات الإحصائية لها بإستخدام برنامج الرزم الإحصائية (SPSS) تم إجراء التحليلات الإحصائية المناسبة للإجابة عن أسئلة الدراسة واستخراج النتائج ومناقشتها.

مناقشة نتائج الدراسة

تم جمع البيانات من خلال أداة الدراسة "تقييم جودة مخرجات عملية التعلم عن بعد في ظل أزمة كورونا من وجهة نظر أوليا أمور طلبة المدارس"، وتم إجراء المعالجات الإحصائية باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وقد تم التوصل إلى عدد من النتائج التي سوف يتم عرضها في هذا الفصل وفقًا لأسئلة الدراسة كالتالي:

الإجابة عن سؤال الدراسة الأول: هل أثرت عملية التعلم عن بعد في التحصيل الأكاديمي لطلبة المدارس الأردنية الحكومية؟

للإجابة عن سؤال الدراسة الأول، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف إلى استجابات أفراد عينة الدراسة عن أثر عملية التعلم عن بعد في التحصيل الأكاديمي لطلبة المدارس الحكومية الأردنية، والجدول رقم (6) يوضح ذلك:

جدول رقم (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن "أثر عملية التعلم عن بعد في التحصيل الأكاديمي لطلبة المدارس الحكومية الأردنية" مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	التحصيل الأكاديمي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الدور
2	لاحظتُ تحسناً في مهارات ابني/ ابنتي خلال عملية التعلم عن بعد	0.59	0.72	2	منخفض
4	برغم المعدلات العالية التي نالها ابني/ ابنتي، إلا أنه معرفياً لم يستوعب المهارات اللازمة للتأسيس	0.28	0.71	1	منخفض
1	لقد انخفض المستوى التعليمي لابني/ ابنتي خلال عملية التعلم عن بعد	4.64	1.96	4	مرتفع
	الدرجة الكلية	2.07	0.55	-	منخفض

يتضح من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لـ **(أثر عملية التعلم عن بعد على التحصيل الأكاديمي لطلبة المدارس الحكومية الأردنية)** تراوحت ما بين (0.71 و4.64)، حيث حاز الأثر بشكل عام على متوسط حسابي إجمالي بلغ (2.07)، وهو من المستوى المنخفض، وقد جاء في المرتبة الأولى " لقد انخفض المستوى التعليمي لابني/ ابنتي خلال عملية التعلم عن بعد"، وقد

حاز على أعلى متوسط حسابي والذي بلغ (4.64) وبانحراف معياري (1.96) وهو من المستوى المرتفع، وجاء في المرتبة الرابعة والأخيرة "برغم المعدلات العالية التي نالها ابني/ ابنتي، إلا أنه معرفياً لم يستوعب المهارات اللازمة للتأسيس" حيث حصلت هذه الفقرة على متوسط حسابي بلغ (0.28) وانحراف معياري (0.71)، وهو من المستوى المنخفض.

مناقشة نتائج السؤال الثاني: هل لعملية التعلم عن بعد تأثيرات اجتماعية على طلبة المدارس الحكومية الأردنية؟

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات التأثيرات الاجتماعية لعملية التعليم عن بعد على الطلبة، والجدول رقم (7) يوضح ذلك:

جدول رقم (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات "التأثيرات الاجتماعية لعملية التعلم عن بعد على الطلبة" مرتبة ترتيباً تنازلياً.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
.1	لقد لاحظت أن ابني/ ابنتي أصبح منطوياً على نفسه بعد دراسته عن بعد	3.98	0.83	1	مرتفع
.2	ألاحظ أن ابني/ ابنتي لا يرغب بالتفاعل مع الآخرين	3.19	1.00	3	متوسط
.3	ألاحظ ان ابني/ ابنتي يعاني من عزلة اجتماعية	3.17	0.92	4	متوسط
.4	لقد أفقدت عملية التعلم عن بعد المعنى التفاعلي للعملية الدراسية	3.02	0.87	5	متوسط
.5	أعتقد بأن استمرار التعليم عن بعد سيكون له آثار اجتماعية سيئة على ابني/ ابنتي	2.81	0.83	2	متوسط
	المتوسط الحسابي العام	2.96	0.64		متوسط

يتضح من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لـ (**التأثيرات الاجتماعية لعملية التعلم عن بعد على الطلبة**)، تراوحت ما بين (3.98 و 3.02)، حيث حاز المجال العام على متوسط حسابي إجمالي (2.96)، وهو من المستوى المتوسط، وقد حازت الفقرة " لقد لاحظت أن ابني/ ابنتي أصبح منطوياً على نفسه بعد دراسته عن بعد" على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.98)، وبانحراف معياري (0.83)، وهو من المستوى المرتفع، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة "لقد أفقدت عملية التعلم عن بعد المعنى التفاعلي للعملية الدراسية" بمتوسط حسابي (3.02) وبانحراف معياري (0.87)، وهو من المستوى المتوسط.

مناقشة نتائج السؤال الثالث: هل أثّر العامل التقني ممثلاً بالأجهزة الإلكترونية وحزم الانترنت الكافية لدى الطلبة لمتابعة دروسهم عن بعد؟ تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن دور العامل التقني في متابعة الطلبة لدروسهم عن بعد، والجدول رقم (8) يوضح ذلك:

جدول رقم (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات "دور العامل التقني في متابعة الطلبة لدروسهم عن بعد" مرتبة ترتيباً تنازلياً.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	لقد وفرت وزارة التربية والتعليم حزم انترنت كافية لتلقي الطلاب لدروسهم عن بعد	3.60	0.87	2	متوسط
2	تعمل منصة درسك بشكل جيد	3.44	0.89	4	متوسط
3	أجيد تشغيل الحاسب الالي والأجهزة الذكية	3.45	0.91	3	متوسط
4	لقد واجهت مشكلة في عدم التفاعل مع المعلمين إلكترونياً	2.68	0.93	5	متوسط
5	تتوفر لدي حزم كافية لاستكمال الدروس عن بعد	3.63	0.82	1	متوسط
	المتوسط الحسابي العام	**3.59**	**0.72**		**متوسط**

يتضح من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لـ **"دور العامل التقني في متابعة الطلبة لدروسهم عن بعد"** تراوحت ما بين (3.63 و 2.68)، حيث حاز المجال على متوسط حسابي إجمالي (3.59)، وهو من المستوى المتوسط، وقد حازت الفقرة تتوفر لدي حزم كافية لاستكمال الدروس عن بعد على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.63)، وبانحراف معياري (0.87)، وهو من المستوى المتوسط، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة "لقد واجهت مشكلة في عدم التفاعل مع المعلمين إلكترونياً" بمتوسط حسابي (2.68) وبانحراف معياري (0.93)، وهو من المستوى المتوسط.

مناقشة نتائج السؤال الرابع: هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية لتقييم مخرجات عملية التعلم عن بعد خلال جائحة كورونا من وجهة نظر أولياء أمور طلبة المدارس الحكومية الأردنية، تعزى للمتغيرات الديمغرافية لعينة الدراسة؟

للإجابة عن السؤال الرابع، تم استخدام اختبار Independent Sample T-test واستخدام اختبار التباين الأحادي One Way ANOVA، حيث كانت النتائج كالآتي:

أولاً: الجنس:

تم استخدام اختبار Independent Sample T-test للتعرف إلى الفروق في تقييم مخرجات عملية التعلم عن بعد تعزى لمتغير الجنس، والجدول رقم (9) يوضح ذلك:

جدول رقم (9): اختبار Independent Sample T-test للتعرف إلى الفروق في تقييم مخرجات عملية التعلم عن بعد تعزى لمتغير الجنس

مصدر التباين	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة (t)	الدلالة الإحصائية
مجال التحصيل الأكاديمي	ذكر	191	2.89	0.56	599	-1.885	.060
	أنثى	410	3.00	0.67			
مجال التأثيرات الاجتماعية	ذكر	191	3.49	0.69	599	-2.305	.021*
	أنثى	410	3.63	0.73			
مجال العامل التقني	ذكر	191	2.58	0.49	599	-2.704	.007*
	أنثى	410	2.73	0.72			
القياس الكلي	ذكر	191	3.01	0.47	599	-1.978	.048*
	أنثى	410	3.10	0.59			

*** دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) فأقل**

يتضح من النتائج المبينة في الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في (مجال التأثيرات الاجتماعية ، ومجال العامل التقني، والقياس الكلي) تعزى لمتغير الجنس، حيث بلغت قيمة الإحصائي (t) (-2.305، -2.704، -1.978) وهي قيم دالة عند مستوى الدلالة (0.05) فأقل، وتبيّن أن مصدر الفروق لصالح أولياء الأمور الإناث.

ثانياً: المؤهل العلمي:

تم استخدام اختبار Independent Sample T-test للتعرف إلى الفروق في تقييم مخرجات عملية التعلم عن بعد تعزى لمتغير المؤهل العلمي، والجدول رقم (10) يوضح ذلك:

جدول رقم (10) اختبار Independent Sample T-test للتعرف إلى الفروق في تقييم مخرجات عملية التعلم عن بعد تعزى لمتغير المؤهل العلمي

مصدر التباين	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة (t)	الدلالة الإحصائية
مجال التحصيل الأكاديمي	بكالوريوس	524	2.93	0.63	599	-3.156	.002*
	دراسات عليا	77	3.18	0.68			
مجال التأثيرات الاجتماعية	بكالوريوس	524	3.55	0.72	599	-3.388	.001*
	دراسات عليا	77	3.84	0.65			
مجال العامل التقني	بكالوريوس	524	2.64	0.64	599	-4.073	.000*
	دراسات عليا	77	2.97	0.77			
القياس الكلي	بكالوريوس	524	3.03	0.55	599	-4.471	.000*
	دراسات عليا	77	3.33	0.53			

*** دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) فأقل.**

يتضح من النتائج المبينة في الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في (مجال التحصيل الأكاديمي، ومجال التأثيرات الاجتماعية، ومجال العامل التقني، والقياس الكلي) تعزى للمؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة الإحصائي (t) (-3.156، -3.388، -4.073، -4.471) وهي قيم دالة عند مستوى الدلالة (0.05) فأقل، وتبين أن مصدر الفروق كان لصالح أولياء الأمور ذوي المؤهل العلمي (الدراسات العليا)، حيث لوحظ ارتفاع المتوسط الحسابي لديهم عن أولياء الأمور من ذوي المؤهل العلمي (بكالوريوس).

ثالثاً- عدد الأطفال في المدارس:

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واستخدام اختبار التباين الأحادي One Way ANOVA، للتعرف إلى الفروق في تقييم جودة مخرجات التعلم عن بعد تعزى لمتغير عدد الأطفال في المدارس، والجدول رقم (11) يوضح ذلك:

جدول رقم (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف إلى الفروق تقييم جودة مخرجات التعليم عن بعد تعزى لمتغير عدد الأطفال في المدارس

المجال		العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مجال التحصيل الأكاديمي	طفل واحد	179	3.00	0.67
	طفلين	262	2.92	0.58
	3 أطفال فأكثر	160	2.99	0.69
	المجموع	**601**	**2.96**	**0.64**
مجال التأثيرات الاجتماعية	طفل واحد	179	3.69	0.77
	طفلين	262	3.55	0.71
	3 أطفال فأكثر	160	3.52	0.67
	المجموع	**601**	**3.59**	**0.72**
مجال العامل التقني	طفل واحد	179	2.70	0.63
	طفلين	262	2.63	0.61
	3 أطفال فأكثر	160	2.76	0.77
	المجموع	**601**	**2.68**	**0.66**
القياس الكلي	طفل واحد	179	3.10	0.56
	طفلين	262	3.04	0.51
	3 أطفال فأكثر	160	3.09	0.61
	المجموع	**601**	**3.07**	**0.55**

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ظاهرية في المتوسطات الحسابية **في تقييم جودة مخرجات عملية التعلم عن بعد تعزى لمتغير عدد الأطفال في المدارس**، وللكشف عن دلالة الفروق، تم استخدام اختبار التباين الأحادي One Way ANOVA، والتي تظهر نتائجه في الجدول رقم (12):

جدول رقم (12) اختبار التباين الأحادي One Way ANOVA للتعرف إلى الفروق في تقييم مخرجات التعليم عن بعد تعزى لمتغير عدد الأطفال في المدارس

		مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	الدلالة الإحصائية
مجال التحصيل الأكاديمي	بين المجموعات	.687	2	.344	.846	.430
	داخل المجموعات	242.833	598	.406		
	المجموع	243.520	600			
مجال التأثيرات الاجتماعية	بين المجموعات	3.000	2	1.500	2.905	.056
	داخل المجموعات	308.782	598	.516		
	المجموع	311.782	600			
مجال العامل التقني	بين المجموعات	1.862	2	.931	2.131	.120
	داخل المجموعات	261.141	598	.437		
	المجموع	263.003	600			
القياس الكلي	بين المجموعات	.570	2	.285	.932	.394
	داخل المجموعات	183.004	598	.306		
	المجموع	183.575	600			

* دالة عند مستوى (0.05) فأقل

أظهرت النتائج المبينة في الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في تقييم مخرجات عملية التعلم عن بعد تعزى لمتغير عدد الأطفال في المدارس، المتعلقة بالمجالات (مجال التحصيل الأكاديمي، مجال التأثيرات الاجتماعية، مجال العامل التقني)، حيث بلغت قيمة الإحصائي (F) (0.846، 2.905، 2.131، 0.932)، على التوالي، وهي قيم غير دالة عند مستوى الدلالة (0.05) فأقل، والفروق ما بين المتوسطات الحسابية إن وجدت لم تبلغ مستوى الدلالة الإحصائية.

الخاتمة والنتائج

هدفت الدراسة إلى التعرف على تقييم جودة مخرجات عملية التعلم عن بعد من وجهة نظر أولياء أمور طلاب المرحلة الأساسية في المدارس الحكومية الأردنية، من خلال التعرف على مجالات (التحصيل الأكاديمي، التأثيرات الاجتماعية، العامل التقني)، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تراوحت المتوسطات الحسابية لـ (أثر عملية التعلم عن بعد على التحصيل الأكاديمي لطلبة المدارس الحكومية الأردنية) ما بين (0.71 و4.64)، وهو من المستوى المنخفض، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى ملاحظة أولياء الأمور لتدني المستوى الأكاديمي لأطفالهم طلاب المدارس أثناء عملية التعلم عن بعد، وكون هناك أولياء أمور هم من كانوا يقومون بحل الواجبات المدرسية والامتحانات عن أبنائهم خلال فترة التعلم عن بعد خلال جائحة كورونا، مما يترتب عليه المعرفة المسبقة لدى أولياء الأمور بأنه أبناءهم لم يستفيدوا شيئاً من عملية التعلم عن بعد.
- تراوحت المتوسطات الحسابية لـ (التأثيرات الاجتماعية لعملية التعلم عن بعد على الطلبة)، ما بين (3.98 و 3.02)، وهو من المستوى المتوسط، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى العزل الاجتماعي الذي فرض على المواطنين صغاراً وكباراً استجابة للتعامل مع تفشي فايروس كورونا، مما منع الطلاب من التفاعل مع زملائهم ومعلميهم والبيئة المدرسية ككل.

- تراوحت المتوسطات الحسابية لـ "دور العامل التقني في متابعة الطلبة لدروسهم عن بعد" بين (3.63 و 2.68)، وهو من المستوى المتوسط، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى كون بعض الأسر لديها أكثر من طفل على مقاعد الدراسة، ولا تستطيع تأمين أجهزة لابتوب أو هاتف ذكي أو حزم انترنت كافية لاستكمال دروس أبنائهم عن بعد.
- توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في (مجال التأثيرات الاجتماعية ، ومجال العامل التقني، والقياس الكلي) تعزى لمتغير الجنس، وتبيّن أن مصدر الفروق لصالح أولياء الأمور الإناث، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى كون الأمهات هن من يدرسن أبناءهن ويكن على دراية تامة بتحصيلهم الدراسي.
- توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في (مجال التحصيل الأكاديمي، ومجال التأثيرات الاجتماعية، ومجال العامل التقني، والقياس الكلي) تعزى للمؤهل العلمي، وتبين أن مصدر الفروق كان لصالح أولياء الأمور ذوي المؤهل العلمي (الدراسات العليا)، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى إمكانية أن يكون أولياء الأمور ذوي التحصيل العلمي الأعلى أكثر اهتماماً بالمستوى الأكاديمي لأطفالهم.
- أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في تقييم مخرجات عملية التعلم عن بعد تعزى لمتغير عدد الأطفال في المدارس، ويعزو الباحث سبب هذه النتيجة إلى أن مستوى التحصيل الأكاديمي يمكن ملاحظته على المستوى الفردي لكل شخص، أي أنه ليس من الضروري أن يكون لدى عينة الدراسة أكثر من طفل في المدرسة لتتم ملاحظة مستواهم الأكاديمي مجتمعين، وإنما تتم ملاحظة سلوكهم كل طفل على حدة.

التوصيات

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة، فإن الباحث يوصي بما يأتي:

- تحسين جودة مخرجات العملية التعليمية وجاهياً وعن بعد، خصوصاً للطلبة في المراحل الأساسية الأولى.
- توفير حزم انترنت للأسر التي لا تستطيع تأمين حزم انترنت وأجهزة ذكية لأبنائها لاستكمال عملية التعلم عن بعد.
- إجراء المزيد من الدراسات التي تقيس أبعاد أخرى لجودة مخرجات العملية التعليمة سواء كانت عن بعد أو وجاهياً.

قائمة المراجع

أولاً- المراجع العربية

أبو نبعة، عبد العزيز، (2008)، إدارة الجودة الشاملة: المفاهيم والتطبيقات، **مجلة الإداري**، ع(74).

البيلاوي، حسن وآخرون، (2005)، **الجودة الشاملة في التعليم مؤشرات تميزومعايير الاعتماد**، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

البينو، عبدالرحيم، (2010)، **تطبيق إدارة الجودة وأثرها في الأداء المؤسسي**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم، السودان.

حمود، خضر، (2000)، **إدارة الجودة الشاملة**، ط(1)، عمان: دار المسيرة للتوزيع والطباعة.

الخطيب، محمد، (2003)، **الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في التعليم**، عمان.

خليل، نبيل، (1998)، **الميزة التنافسية في مجال الأعمال**، الاسكندرية: مركز الاسكندرية للكتاب.

دعرور، السيد، (2006)، **إدارة الجودة**، القاهرة: الشركة المصرية العالمية للنشر (لونجمان).

الدعيس، عبد الكريم، (2010)، **أنموذج مقترح لتطوير الإدارة المدرسية في ضوء إدارة الجودة الشاملة**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة صنعاء.

رحال، علي ويحياوي، إلهام، (2001)، الجودة والسوق، **مجلة آفاق**، ع(5)، جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر.

رضوان، محمود، (2012)، **إدارة الجودة الشاملة: فكر وفلسفة قبل أن يكون تطبيق**، ط(1)، القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.

الزواوي، خالد، (2003)، **الجودة الشاملة في التعليم وأسواق العمل في الوطن العربي**، القاهرة : مجموعة الدول العربية.

السبيعي، فريزة، (2011)، القيادة التربوية للمدرسة في ضوء مفاهيم الجودة الشاملة، **اللقاء الثاني عشر للإشراف التربوي**، الرياض.

عبد الجواد، عصام، (2000)، ضبط الجودة المفهوم المنهج الآليات والتطبيقات التربوية، **مجلة التربية**، قطاع البحوث التربوية والمناهج بوزارة التربية بدولة الكويت، ع(22).

عبدالحميد، طلعت، (2009)، **التسويق الفعال: الأساسيات والتطبيق**، القاهرة: الدار المتحدة للإعلان.

العلي، عبد الستار، (2009)، **إدارة الإنتاج والعمليات: مدخل كمّي**، ط(1)، عمان: دار وائل للنشر.

عليمات، صالح، (2004)، **إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية التطبيق ومقترحات التطوير**، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.

عيشوني، محمد و آخران، (2015)، إدارة الجودة الشاملة كمنهجية لتحسين الأداء في القطاع الحكومي: دراسة تطبيقية في الإدارة العامة لدوريات الأمن في المملكة العربية السعودية، **المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداءٍ متميز في القطاع الحكومي**، الرياض.

غنايم، مهنّا، (2009)، مؤشرات التعليم والتنمية البشرية في الوطن العربي: بعض ملامح الوضع الراهن وتوقعات المستقبل، **مؤتمر التنمية البشرية في الوطن العربي**، جامعة الدول العربية، القاهرة.

قاسم، أمجد، (2012)، **الجودة الشاملة في التعليم تعريفها وأهميتها ومبادئها وأهدافها**، جامعة المنصورة.

المديرس، عبدالرحمن، (2006)، إدارة الجودة في التعليم، **مجلة التربية**، ع(8).

ملك، مريم، (2011)، **الجودة الشاملة في التعليم**، بيروت: المكتبة الأكاديمية.

النجدي، سمير، (2016)، تقويم جودة التعلم الإلكتروني في جامعة القدس المفتوحة في ضوء المعايير العالمية للجودة، **مجلة التعليم المفتوح**، مج3، ع(6).

نصر الله، نظمي، (2005)، آيزو 9000: بداية الطريق إلى تطوير المنظومة الإدارية، القاهرة: الدار العربية للنشر والتوزيع.

النعيمي، محمد و البياتي، عبدالجبار و خليفة، غازي، (2009)، **طرق ومناهج البحث العلمي**، عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.

المراجع العربية مترجمة

Abdel Hamid, Talaat, (2009), Effective Marketing: Basics and Application, Cairo: United House of Advertising.

Abdel-Gawad, Essam, (2000), Quality Control, Concept, Curriculum, Educational Mechanisms and Applications, Education Magazine, Educational Research and Curriculum Sector, Ministry of Education, State of Kuwait, No. (22).

Abu Nabaa, Abdel Aziz, (2008), Quality Management: Concepts and Applications, Al-Edari Magazine, No.(74)

Aishouni, Muhammad et al, (2015), Total Quality Management as a Methodology for Improving Performance in the Governmental Sector: An Applied Study in the General Administration of Security Patrols in the Kingdom of Saudi Arabia, International Conference on Administrative Development towards Distinguished Performance in the Governmental Sector, Riyadh.

Al-Ali, Abdul-Sattar, (2009), Production and Operations Management: A Quantitative Introduction, Edition (1), Amman: Wael Publishing House.

Al-Beblawi, Hassan et al, (2005), Quality in Education Indicators of Excellence and Accreditation Standards, Amman: Dar Al Masirah for Publishing and Distribution.

Al-Bino, Abdel Rahim, (2010), The Application of Quality Management and Its Impact on Institutional Performance, unpublished Master's thesis, Sudan University of Science and Technology, Khartoum, Sudan.

Al-Daeis, Abdul Karim, (2010), a proposed model for the development of school administration in the light of total quality management, an unpublished master's thesis, College of Education, Sana'a University.

Alimat, Saleh, (2004), Total Quality Management in Educational Institutions, Application and Development Suggestions, Amman: Dar Al-Shorouk for Publishing and Distribution.

Al-Khatib, Muhammad, (2003), Quality and Academic Accreditation in Education, Amman.

Al-Madires, Abdul Rahman, (2006), Quality Management in Education, Journal of Education, No. (8).

Al-Naimi, Muhammad; Al-Bayati, Abdul-Jabbar; Khalifa, Ghazi, (2009), Methods and Methods of Scientific Research, Amman: Al-Warraq Publishing and Distribution Foundation.

Al-Najdi, Samir, (2016), Evaluating the quality of e-learning at Al-Quds Open University in light of international quality standards, Open Education Journal, Vol. 3, No. (6).

Al-Subaie, Fariza, (2011), the educational leadership of the school in light of the concepts of total quality, the twelfth meeting of educational supervision, Riyadh.

Al-Zawawi, Khaled, (2003), Total Quality in Education and Labor Markets in the Arab World, Cairo: The Arab Countries Group.

Daarour, El-Sayed, (2006), Quality Management, Cairo: The Egyptian International Publishing Company (Longman).

Ghanem, Muhanna, (2009), Indicators of Education and Human Development in the Arab World: Some Features of the Current Situation and Future Expectations, Conference on Human Development in the Arab World, League of Arab States, Cairo.

Hammoud, Khader, (2000), Quality Management, Edition (1), Amman: Dar Al Masirah for Distribution and Printing.

Khalil, Nabil, (1998), Competitive Advantage in Business, Alexandria: Alexandria Book Center.

Malak, Maryam, (2011), Total Quality in Education, Beirut: Academic Library.

Nasrallah, Nazmi, (2005), ISO 9000: The Beginning of the Road to Developing the Administrative System, Cairo: Arab House for Publishing and Distribution.

Qassem, Amjad, (2012), Total Quality in Education: Definition, Importance, Principles and Objectives, Mansoura University.

Radwan, Mahmoud, (2012), Total Quality Management: Thought and Philosophy before it is applied, Edition (1), Cairo: The Arab Group for Training and Publishing.

Rahal, Ali and Yahyaoui, Elham, (2001), Quality and Market, Afaq magazine, No. (5), University of Badji Mokhtar, Annaba, Algeria.

ثانياً- المراجع الأجنبية

Babatunde, I., (2007) Quality Assurance in e-Learning: The Fourth Annual Conference of Learning International Networks Consortium (LINC) , Amman, Jordan.

Barker, K., (2007), E- learning Quality Standards for Consumer Protection and Consumer Confidence: A Canadian Case Study in E-learning Quality Assurance. Educational Technology & Society, 10 (2) , 109- 119.

Berg, G. & Simonson, M. (2018). Distance learning. www.britannica.com

Koumi, J (2006). Designing Educational Video and Multimedia for Open and Distance Learning. Routledge, England.

Michael E. Milakovich, (2005), Improving Service Quality in the global economy: Achieving High Performance in the public and private Sectors, 2nd edition, Auerbach publishing.

W. J. Selen & J. Schepers (2001), Design of quality service systems in the public sector: use of quality function deployment in police services, Total Quality Management, 12(5), pp. 677–687.