Dirasat: *Educational Sciences*, Volume 50, No. 1, 2023

Deanship of Scientific Research

Evaluating the reality of distance education management at Al-Aqsa University in light of the COVID-19 pandemic, its obstacles, and suggestions for its improvement. A qualitative field study

Ahmed Mohamed Abd alla Meghari *

Faculty of Education, Al Aqsa University, Palestine

Received: 6/7/2021
Revised: 6/9/2021
Accepted: 28/9/2021
Published: 15/3/2023

* *Corresponding author:*
meghari.am@gmail.com

Citation: Meghari , A. M. A. (2023). Evaluating the reality of distance education management at Al-Aqsa University in light of the COVID-19 pandemic, its obstacles, and suggestions for its improvement. A qualitative field study. *Dirasat: Educational Sciences*, *50*(1), 1–27.
https://doi.org/10.35516/edu.v50i1.4500

© 2023 DSR Publishers/ The University of Jordan.

This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY-NC) license https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/

Abstract

Objectives: The study aimed at evaluating the reality of Al-Aqsa University's management of distance education in light of the Covid-19 pandemic, identifying the most important obstacles facing its employment and formulating suggestions to improve it from the point of view of the faculty members.

Methods: The study followed the descriptive survey method. The quantitative and qualitative tools were used, namely: questionnaire, interview, and document analysis. The questionnaire was applied to (55) faculty members. The interview was with (8) members of the distance education activation committee at the university. Additionally, an analysis of the instructions was issued regarding the management of distance education operations at the university.

Results: The quantitative results showed that the faculty members' estimate of the management of distance education fields within the high level. There are no statistically significant differences between the rating averages the faculty members according to variables: specialization, years of work, and academic degree. The qualitative results showed that the university has made various and acceptable efforts in managing the fields of: planning, the technical environment, training and technical support, the teaching process and student evaluation.

Conclusions: The study recommended the need of creating a department for distance education, constantly surveying the opinions of lecturers and students, confronting and addressing the phenomenon of cheating, and helping to improve the internet speed of lecturers and students in their homes.

Keywords Distance education, Corona pandemic, administration, universities of Palestine, Al-Aqsa University.

تقييم و اقع إدارة التعليم عن بعد في جامعة الأقصى في ضوء جائحة كوفيد-19 ومعوقاته ومقترحات تحسينه دراسة نوعية ميدانية

أحمد مغاري

كليةالتربية، جامعة الأقصى، فلسطين.

ملخّص

الأهداف: هدفت الدراسة الى تقييم واقع إدارة جامعة الأقصى للتعليم عن بعد في ظل جائحة كوفيد-19، وتحديد أهم المعوقات التي تواجه توظيفه وصياغة مقترحات للارتقاء به من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

المنهجية: اتبعت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، وتم استخدام المنهج الوصفي بنوعية: الكمي والنوعي. واستخدمت أدوات نوعية وكمية، وهي: المقابلة، تحليل الوثائق، والاستبيان. وطبقت الاستبانة على (55) عضو هيئة تدريس. وتمت المقابلة مع (8) أعضاء من لجنة تفعيل التعليم عن بعد بالجامعة. وتحليل التعليمات الصادرة بشأن إدارة عمليات التعليم عن بعد في الجامعة.

النتائج: أظهرت النتائج الكمية: تقدير أعضاء هيئة التدريس لإدارة مجالات التعليم عن بعد ضمن المستوى الكبير، سواء للمجال الواحد أم المجالات مجتمعة. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط تقديرات أفراد العينة لمجالات إدارة التعليم عن بعد، تبعاً لمتغيرات: التخصص، سنوات العمل، والرتبة العلمية. وبينت النتائج الكيفية: أن الجامعة قدمت جهود متنوعة ومقبولة في إدارة مجالات: التخطيط، البيئة التقنية، التدريب والدعم الفني، العملية التدريسية وتقييم الطلبة.

الخلاصة: خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها استحداث إدارة خاصة بالتعليم عن بعد، واستبيان آراء المحاضرين والطلبة باستمرار، ومواجهة ظاهرة الغش ومعالجتها، والمساعدة في تحسين سرعة الإنترنت لدى المحاضرين ولدى الطلبة في منازلهم.

الكلمات الدالة :التعليم عن بعد، جائحة كوفيد-19، إدارة، جامعات فلسطين، جامعة الأقصى.

المقدمة:

يشهد العالم منذ شهور عديدة جائحة كوفيد-19، التي بدأت في الانتشار مع نهايات عام 2019م. وقد تسببت الجائحة في أكبر انقطاع في نظم التعليم في التاريخ، فقد تضرَّر نحو 1,6 بليون من طالبي العلم في أكثر من 190 بلداً وفي جميع القارات. وأثرت عمليات إغلاق أماكن التعلُّم على 94 في المائة من الطلاب في العالم، وهي نسبة ترتفع لتصل إلى 99 في المائة في البلدان المنخفضة الدخل والبلدان المتوسطة الدخل من الشريحة الدنية (موجز سياستي، 2020، 2)

وقد اتخذت الحكومة الفلسطينية القرارات المناسبة -كما حكومات العالم- وأعلنت حالة الطوارئ في 2020/5/3م – وما زالت حالة الطوارئ قائمة حتى وقتنا الحالي، وتم إغلاق الجامعات، واتخذت القرارات بشأن توجيه الجامعات نحو سبل التعليم عن بعد، وانخرطت الجامعات في فلسطين في اتخاذ التدابير اللازمة والإجراءات المتنوعة لخوض غمار ذلك التحدي.

وهذا النوع من التعليم يتطلب التجهيز المناسب للبنية التحتية، وإتاحة الموارد البشرية والفنية والجوانب الإدارية المناسبة، وتوفير الوسائط التقنية ذات الجودة المناسبة، وخضوع العمل لمعايير التقييم من خلال مركز الجودة (الملا، 2016، 124).

وكانت جامعة الأقصى إحدى الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، والتي ينتسب إليها أكبر عدد من الطلبة، مقارنة بطلبة الجامعات الأخرى في القطاع، واتجهت الجامعة مباشرة الى العمل وتفعيل التعليم عن بعد. والحقيقة لم تكن جامعة الأقصى صحراء جرداء بالنسبة لإمكانات التعليم عن بعد. فلديها إمكانات وطاقات بشرية وفنية قادرة على بدء العمل، خاصة وأن الجامعة لديها منصة تعليمية عن بعد (المودل) منذ سنوات، ولكن الاستخدام يمكن وصفه بالبسيط والمحدود. ودخلت الجامعة في عملية إدارية مستجدة وسريعة للقيام بأعمال التعليم عن بعد وإدارة جوانبه.

وتأتي هذه الدراسة، من أجل رصد واقع إدارة هذه العملية ومحاولة تقديم رؤية تقديرية لها، من خلال الكشف عن واقعها عبر تحليل الوثائق الصادرة من إدارة الجامعة ذات الشأن، ومقابلة أعضاء لجنة تفعيل التعليم عن بعد في الجامعة، والامتداد إلى محاولة التوصل إلى رؤية تقيميه لإدارة تلك العملية، وذلك من خلال أراء عينة من هيئة التدريس في الجامعة.

الإحساس بمشكلة الدراسة

في ضوء قرار وزارة التعليم العالي دعوة الجامعات إلى الانخراط في العملية التعليمية عن بعد من خلال التعليم الإلكتروني باعتباره الحل الوحيد. نظراً لإغلاق الجامعات في فلسطين بعد قرار السلطة الفلسطينية إعلان حالة الطوارئ منذ 2020/3/5م في ضوء انتشار جائحة كوفيد- 19. فقد بدأت الجامعات في اتخاذ القرارات والتنظيمات المختلفة وتبني الإجراءات اللازمة لتفعيل التعليم الإلكتروني والانخراط في هذه التجربة. ويستشعر الباحث هنا ضرورة التوجه إلى دراسة واقع إدارة تلك التجربة وتقييمها، وذلك يتناسب مع إمكانية ضبط المسار والاستفادة المثلى من الإمكانات المتوافرة، وتحسين تلك التجربة وتطويرها. ويتماشى ذلك مع اتجاهات دراسات عديدة هدفت إلى الكشف عن التجارب المستحدثة في التعليم عن بعد في ضوء جائحة كوفيد- 19، ومن هذه الدراسات: دراسة (أويابه وصالح، 2020)، (صفر، 2020)، ودراسة (Lassoued et all، 2020)، ودراسة (Hegazy et all، 2020).

كما أن جامعة الأقصى الجامعة الحكومية الوحيدة في قطاع غزة، وينتسب إليها أكبر عدد من الطلبة مقارنة بالجامعات الأخرى. لذلك وجب الاهتمام برصد واقع إدارتها للتعليم عن بعد وتقييمه، بالإضافة إلى أن الباحث يعمل في الجامعة ولديه حرص على المساهمة في تطويرها وتجويد العمل فيها.

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها

تتركز مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي: ما تقييم واقع إدارة جامعة الأقصى للتعليم عن بعد في ضوء جائحة كوفيد-19، والصعوبات التي تواجهه، ومقترحات الارتقاء به؟ وينبثق عن السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما تقييم أعضاء هيئة التدريس لواقع إدارة التعليم عن بعد في جامعة الأقصى في ضوء جائحة كوفيد-19؟
2. هل توجد فروق بين تقديرات بين متوسط تقديرات أعضاء هيئة التدريس نحو إدارة التعليم عن بعد في جامعة الأقصى، تبعاً لمتغيرات (التخصص، والرتبة العلمية، وسنوات العمل)؟
3. ما المعوقات التي واجهتها الجامعة في إدارة التعليم عن بعد في ضوء جائحة كوفيد-19، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟
4. ما مقترحات تحسين سبل إدارة التعليم عن بعد في الجامعة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟
5. ما واقع إدارة التعليم عن بعد في الجامعة في ضوء جائحة كوفيد-19 والمعوقات التي واجهتها، ومقترحات تحسينها، من خلال أراء أعضاء لجنة تفعيل التعليم عن بعد في الجامعة؟
6. ما واقع إدارة التعليم عن بعد وإنجازاته المتحققة في الجامعة في ضوء جائحة كوفيد-19 من خلال الوثائق ذات العلاقة؟

أهداف الدراسة

1. تقييم واقع إدارة التعليم عن بعد في جامعة الأقصى في ضوء جائحة كوفيد-19.
2. تحديد الفروق بين متوسط تقديرات أعضاء هيئة التدريس نحو إدارة التعليم عن بعد في الجامعة ، تبعاً لمتغيرات (التخصص، والرتبة العلمية، وسنوات العمل)؟
3. الكشف عن المعوقات التي واجهتها الجامعة في إدارة التعليم عن بعد في ضوء جائحة كوفيد-19.
4. تحديد مقترحات لتحسين سبل إدارة التعليم عن بعد في الجامعة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

أهمية الدراسة

تتبدى أهمية الدراسة فيما يأتي:

أولاً: الأهمية النظرية

1. تأتي هذه الدراسة في ظل توجهٍ عالمي نحو التعليم عن بعد من خلال التعليم الإلكتروني، في ظل جائحة كوفيد-19 التي أدت إلى توقف التعليم التقليدي.
2. تتلاءم الدراسة مع مواكبة الاتجاه نحو تطوير التعليم وإدارة استخدام التكنولوجيا في تقدم العملية التعليمية.
3. تتناسب الدراسة مع اتجاه حضاري وتقدمي مهم، يتعلق بعمليات رصد الواقع وتقييمه، بغرض تعديل المسار وضبطه تحقيقاً للنتائج المرجوة.

ثانياً: الأهمية التطبيقية

1. تحاول الدراسة تقديم وصف شامل عن تجربة جامعة الأقصى في تفعيل التعليم الإلكتروني، مما يعطي أصحاب الخبرات والمسؤولين الفرصة لتجويد هذه التجربة.
2. يمكن أن تمهد نتائج الدراسة الحالية لدراسات أخرى تتعلق بتطوير منظومة التعليم الإلكتروني وإدارته في جامعة الأقصى، حيث يبقى التعليم الإلكتروني جزءًا مهمًا في العملية التعليمية في الظروف العادية.

تعريف المصطلحات

التعليم عن بعد Distance Learning: هو التعليم الذي اتبعته جامعة الأقصى خلال جائحة كوفيد-19، عوضاً عن التعليم الوجاهي، الذي يقوم على إيصال المادة التعليمية بأشكال ووسائط مقروءة وصوتية ومرئية عبر منصة (مودل) من قبل أعضاء هيئة التدريس إلى الطلبة ويسمح بالتفاعل بين الطرفين، وإتمام العملية التعليمية ويتم ذلك بشكل متزامن أو غير متزامن.

إدارة التعليم عن بعد Distance Learning Management: الجهود التي تبذلها جامعة الأقصى لإدارة العملية التعليمية عبر منصة (مودل)، وتتمثل هذه الجهود في التخطيط واتخاذ القرارات، وتوفير البيئة المناسبة، وتدريب أعضاء هيئة التدريس، وتوفير الدعم الفني لهم، ووصولاً إلى تنظيم العملية التدريسية والتقويم.

التقييم Evaluation: عملية تشخيصية لواقع إدارة التعليم عن بعد في جامعة الأقصى في ضوء جائحة كوفيد-19، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في الجامعة، ويستدل على ذلك من خلال متوسط استجاباتهم على فقرات الاستبانة المكونة من مجالات التخطيط، والبيئة، والتدريب والدعم الفني، والتدريس والتقييم، والصعوبات، والمقترحات.

ويعرف تقييم إدارة التعليم عن بعد اجرائياً بأنه: **متوسط تقديرات** أعضاء هيئة التدريس **على مفردات مجالات الاستبانة** حول إدارة التعليم عن بعد في جامعة الأقصى. (التخطيط – البيئة الفنية والتدريب والدعم الفني والتدريس والتقييم). **في الدراسة الحالية.**

جائحة كوفيد-19 (COVID-19): هو المرض الناجم عن فيروس كورونا المُستجد المُسمى فيروس كورونا-سارس- 2. وقد اكتشفت المنظمة هذا الفيروس المُستجد لأول مرة في 31 كانون الأول/ ديسمبر 2019، بعد الإبلاغ عن مجموعة من حالات الالتهاب الرئوي الفيروسي في يوهان بجمهورية الصين الشعبية.

معوقات إدارة التعليم عنن بعد Obstacles of management distance education: تلك العوامل التي تقف حائلاً دون تطبيق إدارة التعليم عن بعد بفاعلية وكفاية. في ظل جائحة كوفيد-19، وتقاس من خلال تحديد متوسط استجابات أعضاء هيئة التدريس -عينة الدراسة- على مجال المعوقات في استبانة الدراسة.

المقترحات suggestions: مجموعة من الحلول التي تشمل قرارات وإجراءات وطرق عمل مستجدة، يتوقع عند الأخذ بها وتنفيذها تحقيق مستويات متقدمة في فعالية عمليات إدارة التعليم عن بعد في جامعة الأقصى. وتقاس من خلال تحديد متوسط استجابات أعضاء هيئة التدريس -

عينة الدراسة- على مجال المقترحات في استبانة الدراسة.

حدود الدراسة

الحد الموضوعي: تقييم إدارة التعليم عن بعد.

الحد المؤسسي: جامعة الأقصى في فلسطين.

الحد البشري: أعضاء هيئة التدريس، وأعضاء لجنة تفعيل التعليم عن بعد.

الحد المكاني: مدينة غزة.

الحد الزمني: الفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي 2021/2020م.

الحد الوثائقي: المستندات والتعليمات الصادرة عن الشؤون الأكاديمية في الجامعة.

الخلفية المعرفية والدراسات السابقة:

ماهية التعليم عن بعد

أتاحت التكنولوجيا فرص التعليم عن بعد بشكل متزامن وغير متزامن، ليس في صورة مرسل ومستقبل فحسب، بل أتاحت فرص تفاعل متنوعة ومنظمة لمواجهة مشكلات التعليم التقليدي. فنقلت المعرفة إلكترونيا لتوفير الوقت والجهد ورفع التحصيل، وزيادة تحصيل الطلبة، والمساهمة في إدارة المعرفة التي هي أساس الاستفادة من المعارف والخبرات الموجودة عند الأفراد (الطيطي وحمايل، 2017، 199). ويعد التعليم عن بعد أحد الأنظمة المتبعة لاكتساب المعرفة، حيث يكتسب الفرد من خلاله المعلومات والخبرات التي تؤدي الى تغيير في سلوكه، نتيجة استخدام آليات الاتصال الحديثة من الحاسوب ووسائطه المتعددة من صورة وصوت ورسومات وفيديو، وآليات بحث، ومكتبات إلكترونية، وحوار مفتوح، وكذلك بوابات الإنترنت، بعيداً عن اللقاءات الوجاهية بين المعلم والمتعلم (الجمل، 2020، 207).

وتتسع الموارد التعليمية التي يجب توفيرها لدعم الخبرة الأكاديمية للطلاب أثناء عدم قدرتهم على الحضور إلى المؤسسة التعليمية (مدارس وجامعات)، ولعل أهم هذه الموارد التعليمية مواقع ومنصات على شبكة الإنترنت، والحزم التعليمية المطبوعة، والتعليم عبر الإذاعة والراديو، والبرامج التلفزيونية التعليمية، واستخدام منصة أو موارد للتعلم عن بعد موجودة على الإنترنت. تطوير منصات جديدة عبر الإنترنت (فصول افتراضية) حتى يتمكن المعلمون من الاستمرار في التفاعل مع الطلاب الذين يشاركون في تعلم ذاتي أو تعاوني. شريك مع منصات التعليم الخاص (غنايم، 2020، 97).

بداية التعليم عن بعد

وقد ظهر التعليم عن بعد في عام 1840، حيث قام السير إسحاق بيتمان بتنظيم مواد مكتوبة بشكل احترافي، تقدم بالمراسلة للطلبة، ولاقت الفكرة النجاح خلال سنوات قليلة، وانتشرت الفكرة في المملكة المتحدة وألمانيا والولايات المتحدة الأمريكية. وفي عام 1900 ظهر أول قسم تعليمي بالمراسلة في جامعة شيكاغو، وفي عام 1911 بدأ التعليم بالمراسلة في أستراليا، في جامعة كوينزلاند (Oliveira et all، 2018، 139). ثم تطور إلى محاولات استخدام الوسائط المتعددة من مواد سمعية ومرئية، واستخدام الحاسب الآلي والهواتف، ثم تلى ذلك استخدام تكنولوجيا الفيديو والإذاعة والتليفزيون، ثم سمحت التكنولوجيا بتنظيم المكتبات الإلكترونية التي تسمح بتوفير كم هائل من المواد المتاحة في أي وقت، وقدر عال من التفاعل المرن والاستفادة المميزة (بناني ومعزوزي، 2020، 261-267).

فوائد التعليم عن بعد وعقباته

إن استخدام التكنولوجيا في العملية التعليمية، ليس تحديثاً من الناحية الشكلية فحسب، فهو تحديثٌ له مميزاتٌ وإيجابياتٌ مهمة. تتعلق بتحسين العملية التعليمية على مختلف مستوياتها وتحسين مخرجاتها لتلبية احتياجات المجتمعات والأفراد، وإيجاد الحلول لكثير من المشكلات التي تقف عقبة أمام تحقيق الأهداف. (حنتولي، 2016، 27). وقد اتجه العالم إلى التعليم عن بعد لمواجهة التحديات، ومن أهم تلك التحديات: عدم التوازن في التوزيع الجغرافي للمؤسسات التعليمية، والانفجار المعرفي الذي يتطلب ضرورة البحث عن وسائل سريعة بهدف تحقيق التفاعل. ومن هذه التحديات كذلك زيادة الطلب الاجتماعي على التعلم، وتكافؤ فرص التعليم، ونقص كفاءات الكوادر البشرية، والتعلم الذاتي والتدريب المستمر. ويعد التعليم الإلكتروني خيارا مناسبا لتخفيض كلفة النظم التعليمية التقليدية (هدى، 2020، 14-15).

يعد نظام التعلم عن بعد في التعليم العالي أحد الحلول المناسبة لإيصال المعارف والمعلومات والمهارات إلى الملتحقين به، مع تقديم مزايا عديدة، أهمها تخطي حاجز الزمان والمكان، وحل مشكلات التعليم الجامعي المتعلقة بالكثافة السكانية وقلة أعداد الأساتذة المختصين في المجالات الأكاديمية المختلفة في الجامعات، وصعوبة إنشاء جامعات وكليات في غالبية المناطق السكانية؛ مما يجعل من التعلم عن بعد العلاج الأمثل لإيصال التعليم لكل فرد في المجتمع، بل وإلى العالم كله، وبتكاليف أقل مقارنة بتكلفة إنشاء كليات وجامات جديدة في هذه المناطق (هدى، 2020، 5-6). ومن خلال التعليم عن بعد يمكن تحقيق عدد من الأهداف منها تزويد طلبة المدارس والمعلمين ومديري الأنظمة التعليمية كافة بالمعلومات التي تلبي احتياجاتهم ، وتوفير التعليم لأي فرد في أي مكان وزمان، والمساعدة في سد الفجوة الرقمية بين التكنولوجيا الحديثة ودمجها بالمنهاج الدراسي ، وتزويد المعلمين بالوسائل

التي تساعدهم على إيصال الأفكار لطلبتهم ، ومواءمة المواد الدراسية بناء على الاحتياجات الفردية للطلبة ، ويستطيع الطلبة تصفح المحتوى التعليمي والمناهج التابعة لهم ، والتواصل مع معلميهم من خلال وسائل اتصال متعددة مثل : البريد الإلكتروني ، والجلسات الدراسية الجماعية ، كما يستطيع المعلمون أداء عملية الإرشاد والتوجيه من خلال الجلسات الدراسية الجماعية، وتمكنهم من تصميم وإنتاج المادة العلمية الخاصة بهم ونشرها (إبراهيم، 2020، 261).

إن لم تتجه الجامعات إلى التعليم عن بعد في الظروف الطبيعية الاعتيادية، باعتبار أن التعليم التقليدي يمكن أن يفي بالمطلوب ويحقق الأهداف. فماذا يمكن فعله عند تعرض المجتمعات لأزمات تحول دون انتقال الأفراد من مكان لأخر، وتجنب التجمعات لظروف ملحة، مثل انتشار الأوبئة التي تدفع السلطات إلى إغلاق المؤسسات ومنها الجامعات. حينئذ يكون التوجه للتعليم عن بعد خيارا إجبارياً وليس اختيارياً، ولو لحين. ويصبح التعليم عن بعد في حالات الطوارئ تحولًا مؤقتًا في تقديم التعليم، وسيعود إلى الشكل المعتاد بمجرد انتهاء الأزمة أو الطوارئ، والهدف منه ليس إعادة إنشاء بيئة تعليمية جديدة وقوية، بل توفير الوصول المؤقت إلى التعليمات والدعم التعليمي بطريقة سريعة (Hodges et all، 2019، 22).

ويواجه التعليم عن بعد عقبات، من أهمها: ضعف البنية التحتية، وكلفة التطوير ومحدودية المحتوى الإلكتروني الملائم، وغياب التفاعل الإنساني، وعدم تكافؤ الفرص، وكذلك التحدي التقني، وحاجز اللغة، والعامل الاقتصادي، وعدم تقبل بعض القائمين على التعليم والمعلمين للتقنيات الحديثة (إبراهيم، 2020، 261-262). وتتعلق التكاليف بتوفير الهواتف الذكية الحديثة والحاسوب وخدمات الإنترنت لدى الطلبة، وتراجع ردود الفعل الفورية في حالات كثيرة، كما أن بعض المواد الدراسية التي تتطلب تنفيذًا ميدانيًا وعمليًا، لا يناسبها التعليم عن بعد، وهناك مشكلة اجتماعية تتعلق بالعزلة الاجتماعية نتيجة عدم التفاعل الوجاهي (محمود، 2020، 536).

وقد أُجريتْ دراسات عديدة ذات صلة بإدارة التعليم عن بعد في الجامعات بصفة عامة أو أثناء جائحة كوفيد-19. فكانت دراسة (الملا، 2016) التي هدفت تقويم تجربة التعليم عن بعد في الجامعة الماليزية وكلية التربية للبنات في السعودية، وفق معايير الجودة المأخوذة من وكالة التحقق من الجودة للتعليم العالي في بريطانيا. واتبعت الدراسة المنهج الكيفي، حيث تم تحليل مجموعة من المستندات والدراسات ذات العلاقة بالتجربتين، واتبع الباحث في دراسته هذه المنهج الوصفي المسحي، وقام بتطبيق استبانة على عينة قوامها (30) طالبة ممن التحقن بالتعليم عن البعد في كلية البنات في السعودية.

وأظهرت النتائج أن هناك مقومات مهمة أدت إلى نجاح التعليم عن بعد في الجامعة الماليزية، ومن أهمها: التخطيط، وتوفير البنية التحتية الملائمة، وتوافر الخبرات المادية والبشرية والفنية، والمتابعة الحثيثة لتحسين الجودة، والعمل على تحسين المدخلات، وتنوع الوسائل التقنية، وتوفير الميزانية المناسبة، وتحفيز أعضاء هيئة التدريس للقيام بمزيد من الأنشطة التفاعلية مع الطلبة، وتدريب الطلبة منذ البداية على التعامل مع التعليم عن بعد.

ما زالت عمليات التعليم عن بعد في كلية البنات تحتاج إلى التطوير، حيث جاء التخطيط في المستوى المتوسط، ومحتوى المادة العلمية والتقييم في المستوى المتوسط، وجاء محور التنفيذ والتقييم في المستوى المتوسط. أما الخدمات التقنية فأظهرت النتائج أن هناك عجزا ملحوظا فيها، وأظهرت كذلك ضعف عمليات المتابعة ومراقبة الجودة.

وكانت دراسة (حورية والقرشي، 2017)، حيث هدفت إلى التعرف على واقع إدارة الخدمات الأكاديمية الإلكترونية بعمادة التعليم عن بعد في جامعة طيبة في السعودية، واتبعت المنهج الوصفي، وطبق الباحثان استبانة على عينة قوامها (244) طالبة، ومقابلة مع (12) من عضوات هيئة التدريس. وبينت النتائج أن الطالبات رأين أن مستوى إدارة الخدمات الأكاديمية الخاصة بعمادة التعليم عن بعد كان متوسطاً. فيما رأت أعضاء هيئة التدريس أن مستوى الأداء كان عاليًا. وكذلك كانت النتائج بالنسبة للخدمات التقنية.

فيما هدفت الدراسة (الطيطي وحمايل، 2017) إلى التعرف على واقع التعليم الإلكتروني في الجامعات الفلسطينية (بيرزيت، والقدس، والنجاح) في ضوء إدارة المعرفة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها. واتبعت الدراسة المنهج الوصفي، وطبقت على عينة من أعضاء الهيئات التدريسية وقوامها (329). وأظهرت النتائج أن مستوى إدراك العينة لأهمية التعليم عن بعد، ومدى توافر بيئته، ومخرجاته، جاءت جميعها في المستوى المرتفع. وجاء متغير توافر البيئة المرتبة الأعلى، ومتغير المخرجات المرتبة الأدنى. وبينت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغيرات: النوع، وسنوات الخبرة، ومستوى الجامعة، والمؤهل العلمي، في جميع الجامعات، باستثناء جامعة النجاح، فكانت الفروق في متغير المؤهل الجامعي لصالح الدكتوراه على الماجستير.

وأجرى (Yılmaz، 2017) دراسة معرفة وجهات نظر المحاضرين الذين يستخدمون التعليم عن بعد، في عملية تقييم أداء الطلبة ونجاحهم في التعليم عن بعد في الجامعات الحكومية في تركيا. واتبعت الدراسة المنهج الوصفي من خلال استبانة لإيضاح أساليب المحاضرين في تقييم الطلبة، وكذلك المنهج النوعي من خلال استمارات مقابلة، وطبقت الدراسة على (46) محاضرًا. لبيان وجهات نظر المحاضرين في طرق التقييم عبر التعليم عن بعد والمشكلات الناجمة عن ذلك وطرق حلها. وبينت النتائج أن المحاضرين يفضلون اختبارات الاختيار من متعدد عبر الإنترنت، والاختبارات الكتابية

(الكلاسيكية). ورأى المحاضرون أن التقييم عبر التعليم عن بعد غير كاف ويتطلب جهدًا ووقتًا طويلًا، وأن أهم مشكلات التقييم عبر التعليم عن بعد هي اتجاه الطلبة إلى الغش. واقترح المحاضرون حلولًا من أهمها: تكليف الطلبة بمهام وممارسات لا تتطلب الحفظ، بل التي تدفعهم إلى استخدام مهارات التفكير عالية المستوى. وتدريب المحاضرين على مهارات تقييم نوعية عبر التعليم عن بعد. وزيادة تشجيع المحاضرين وتحفيزهم على التطوير عبر الإنترنت.

وقام (أوبابه وصالح، 2020) بدراسة هدفت إلى تقييم تجربة التعليم عن بعد في ظل (covid-19) من وجهة نظر الطلبة. واتبعت الدراسة المنهج الوصفي، وطبقت الدراسة باستخدام استبانة على عينة قوامها (300) من طلبة كلية الاقتصاد بجامعة غرداية في الجزائر. وأفادت النتائج، أن لدى الطلبة استعداداً بدرجة متوسطة للتعلم عن بعد، ويفضلون الموارد التي تحقق التفاعل غير المتزامن، وبالنسبة لمستوى تفاعل الطلبة، كان منخفضاً، وكان مستوى تكيف الطلبة مع التعليم عن بعد متوسطًا. وكان مستوى التفاعل بين الطلبة والمدرسين منخفضًا. وكان تقدير الطلبة ضمن المستوى المرتفع للصعوبات والعوائق التي تواجههم في عمليات التعليم عن بعد.

وكانت دراسة (الربايعة، 2020) التي هدفت إلى التعرف على دور التعليم عن بعد في تعزيز التعلم الذاتي لدى طلبة جامعة الزرقاء الخاصة في ظل انتشار فيروس جائحة كوفيد- 19 في الأردن، واتبعت المنهج الوصفي والكيفي، وطبقت باستخدام الاستبانة على عينة بلغت (134) طالباً، وبينت الدراسة أن مستوى التعليم عن بعد كان متوسطاً.

كما قام (صالح، 2020) بدراسة هدفت إلى الكشف عن مدى جودة الخدمات الإلكترونية لنظام التعليم عن بعد بكلية التربية بسوهاج في مصر من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلاب. واتبعت الدراسة المنهج الوصفي، وطبقت باستخدام استبانة على عينتين، (50) عضو هيئة تدريس، و(200) من الطلبة. وأظهرت النتائج أن مستوى جودة الخدمات الإلكترونية كان متوسطًا، وأن جميع أبعاد الخدمات كانت ضمن المستوى المتوسط، وبحسب الترتيب التنازلي، كانت كما يأتي: جودة خدمة الدعم الفني، جودة تصميم بوابة التعليم عن بعد، جودة خدمة العملاء (طلاب - أعضاء هيئة التدريس). ولم يكن هناك فروق بين متوسط استجابات شقي العينة حول كل بعد، وكذلك حول إجمالي الأبعاد كلها. ولم يكن هناك فروق بين متوسط استجابات أعضاء هيئة التدريس تبعاً لمتغيري الجنس، ومستوى دورات الحاسوب، وكانت هناك فروق تبعاً للرتبة العلمية، لصالح رتبة المدرس المساعد، ولم يكن هناك فروق بين متوسط استجابات الطلبة تبعاً لمتغيري الجنس، وكانت الفروق تبعاً لمستوى دورات الحاسوب، لصالح الدورات المتقدمة، وكانت هناك فروق تبعاً للتخصص، لصالح التخصص الأدبي.

كما قام (صفر، 2020) بدراسة للتعرف على المعوقات التي واجهت التعليم عن بعد في جامعة الكويت أثناء انتشار جائحة كوفيد-19، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي، وطبقت باستخدام استبانة على عينة قوامها (495) من أعضاء هيئة التدريس في الجامعة، وبينت الدراسة أن أفراد العينة قدروا جميع مجالات المعوقات مجتمعة بدرجة كبيرة. وكانت المعوقات الإدارية بدرجة كبيرة جداً، فيما كانت المعوقات الأكاديمية بدرجة كبيرة فقط، وكانت المعوقات اللوجستية بدرجة متوسطة. وبينت النتائج أن هناك فروقًا ذات دلالة إحصائية بالنسبة لإجمالي المعوقات، تبعاً للنوع لصالح الإناث. وتبعاً للجنسية، لصالح غير الكويتي. وأن هناك فروقًا تبعا لمجال التخصص، لصالح التخصص الأدبي. ولا توجد فروق تعزى لمتغير الخبرة.

وأجرى (العمري، 2020) دراسة هدفت إلى تقويم تجربة جامعة مؤتة – الأردن - في استخدام أعضاء هيئة التدريس نظام إدارة التعلم الإلكتروني (Moodle)، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وطبقت على (523) من أعضاء الهيئة التدريسية، وبينت النتائج أن اتجاهات أفراد العينة نحو الاستخدام كانت إيجابية. وكان مستوى استخدامهم للنظام كان متوسط. فيما كان تقديرهم للمعوقات ضمن المستوى المتوسط أيضاً. وبينت النتائج أن هناك فروقًا في متوسط تقديرات أفراد العينة في درجة الاستخدام تبعاً لمتغير النوع، لصالح الإناث. وكان هناك فروق تبعاً للدرجة العلمية، لصالح رتبة أستاذ وجميع الرتب الأخرى، لصالح الأخيرة. وفروق أخرى تبعاً لنوع الكليات، لصالح الإنسانية. وكان هناك فروق بحسب متغير الخبرة لصالح جميع فئات الخبرة مقارنة بالخبرة التي تزيد عن (15) سنة.

وكانت دراسة (Ahmed et all، 2020) التي هدفت إلى محاولة التخطيط للتعليم لما بعد جائحة كوفيد-19، لتحقيق توازن أفضل بين التعلم عن بعد والتعلم الوجاهي على مستوى العالم. واتبعت الدراسة المنهج النوعي من خلال مقابلة 79 عضو هيئة تدريس من (19) من دول الشرق الأوسط عبر منصة زووم. وتناولت الدراسة الكشف عن فوائد التعليم عن بعد وسلبياته، ومميزات التعليم الوجاهي التي اتضحت بعد الاتجاه للتعليم عن بعد ومشكلاته. وأظهرت النتائج أن التدريس الوجاهي يسمح تكوين صلات مباشرة تسمح بتأثير أقوى، وفرص للعمل الجماعي وتعزيزه. كما أن التدريس عن بعد يعد بيئة جيدة لمعظم الطلبة. لكن الطلبة الذين يعانون ضغوطات مالية، لا يتمتعون بفرص مناسبة للتوصل إلى سبل التكنولوجيا. وبينت الدراسة أن الخدمات الفنية والتقنية اللازمة للتعليم عن بعد أكثر تعقيدًا من الواجب توافرها للتعليم الوجاهي. وحذرت الدراسة من عيوب التركيز على شكل واحد من التعلم على حساب الأخر، والاستخدام الأمثل يتم من خلال الطريقتين معا.

كمت قام (Bilgic & Tuzun، 2020) بدراسة لتحديد القضايا والتحديات الأساسية التي يواجها التعليم عن بعد في معاهد التعليم العالي التركية: عملية إطلاق البرنامج، التشريعات، هيكل البرنامج، التصميم التعليمي، التقييم، التواصل والتفاعل، الدعم، قضايا فنية، وتقييم البرنامج ، واتبعت

الدراسة المنهج النوعي، من خلال تحليل برامج التعليم عن بعد، وتحليل الوثائق، والمقابلات مع (164) من ممثلي مراكز التعليم عن بعد التي تدير خدمات التعليم عن بعد وتدعمها في (4) معاهد، وبينت النتائج أن هدف إطلاق التعليم عن بعد هو تحسين جودة التعليم وجعله أكثر سهولة، ويتطلب بدء العمل موافقة مجلس التعليم العالي في تركيا، الذي يشترط توافر مقومات تتعلق بالبنية التحتية المؤسسية والبرمجيات والأجهزة والإعداد ومجموعة من الإجراءات والإمكانات المالية. وبالنسبة للهيكل الإداري لبرامج التعليم عن بعد، يضم مجلس إدارة ونواب مديرين ومعلمين من الأقسام الأكاديمية. ويتم توظيف موظفين من مختلف المجالات حسب الحاجة. وبالنسبة للتصميم التعليمي يتم وفقًا لأهداف التعلم، حسب مجالات التخصص واحتياجاته الخاصة. ويتم إجراء التقييم من خلال اختبار نصف الفصل الدراسي من خلال المهام عبر الإنترنت، والاختبارات النهائية وجهًا لوجه. ويتم التواصل والتفاعل من خلال قنوات الاتصال، مثل الهاتف والبريد الإلكتروني والرسائل القصيرة والفاكس ومراكز الاتصال وأنظمة الدعم المباشر عبر الإنترنت والحوار، ووسائل التواصل الاجتماعي والمنتديات وأنظمة مؤتمرات الفيديو وأنظمة إدارة التعلم. ويتم إجراء التوجيه والدعم باستخدام مقاطع الفيديو وغيرها من المواد الإلكترونية المعدة للطلاب من قبل مراكز التعليم عن بعد. كما يتم استخدام التدريب وجهًا لوجه. بالنسبة للقضايا الفنية، تستخدم في برامج التعليم عن بعد على شبكة الإنترنت. سواء أكانت مفتوحة المصدر أم مدفوعة الأجر. لتحقيق التكاملية، وتقوم معاهد التعليم العالي باستثمارات كبيرة في البنية التحتية. ويتم تقييم البرنامج مرحلياً وختامياً، من خلال تقارير منسقي البرامج شهرياً وفي نهاية العمل.

وكانت دراسة (Couttsa et all، 2020) التي هدفت إلى الكشف عن التحديات التي واجهها المعلمون أثناء التعلم عن بعد في حالات الطوارئ، في البحرين، والعراق، وروسيا. واتبعت الدراسة المنهج النوعي، من خلال مقابلات عبر منصة زووم مع نحو (245) معلمًا ومعلمة. وتحليل الوثائق ذات العلاقة. وبينت النتائج أن المعلمين والطلبة لم يكونوا مستعدين لتجربة التعليم عن بعد المفاجئة. وواجهوا مشكلات وعوائق عديدة. ووجود تفاوت بين طبقات المجتمع في الوصول إلى التعليم. وبصفة عامة خاضت الدول هذه التجربة، رغم تعدد التحديات، التي يمكن تقسيمها إلى ثلاث فئات: إدارة الأزمات واتخاذ القرارات، واستعدادات البنية التحتية، وتقبل الطلبة لعملية التغيير المفاجئ. وبينت النتائج أن هناك فرصة حقيقية وجادة للمزج بين التعليم عن بعد والتعليم الوجاهي، يمكن أن تستمر وتنضج بعد جائحة كوفيد-19.

فيما قام (Lassoued et all، 2020) بدراسة الكشف عن معوقات تحقيق الجودة في التعلم عن بعد أثناء جائحة كوفيد-19 (جائحة كوفيد -19) في عدة جامعات عربية، واتبعت المنهج الوصفي الاستكشافي، وطبقت من خلال استخدام استبانة على عينتين، (300) من الطلبة، و (100) عضو هيئة تدريس في جامعات في الجزائر، وفلسطين، ومصر، والعراق. وبينت الدراسة أن التعليم عن بعد في الجامعات العربية، جمع بين الأشكال القديمة والحديثة. حيث استخدمت معظم الجامعات العربية الإنترنت لتقديم الدروس عبر مختلف منصات تعليمية، مثل منصة موودل، وكذلك الراديو والتلفزيون وكذلك مواقع التواصل الاجتماعي. وأظهرت النتائج أن أعضاء هيئة التدريس أكدوا أن التعليم عن بعد يعاني بعض العقبات. وهي بنسب متفاوتة، 55% عقبات شخصية، 43% عقبات تربوية، 77% عقبات تقنية، 62.75% المالية والتنظيمية.

من خلال استعراض الدراسات السابقة، يتبين أن هناك اهتمامًا واسعًا من قبل مؤسسات التعليم العالي على المستويات العالمية والإقليمية والمحلية، بدراسة إدارة التعليم عن بعد، باعتباره مطلبًا تنمويًا وتطويريًا للعمليات التعليمية في الجامعات، وكان هناك اهتمام ملحوظ في الآونة الأخيرة بتلك الدراسات، في ظل إغلاق الجامعات، والاتجاه إلى سبل التعليم عن بعد، وبخاصة تلك الجامعات التي لم يكن لها تجارب حقيقية في هذا المجال.

وقد ركزت بعض الدراسات على البحث في إدارة التعليم عن بعد بصفة عامة، مثل دراسات: (حورية والقرشي، 2017)، (الطيطي وحمايل، 2017)، (الملا، 2016)، (صالح، 2020)، (Gökçe et all، 2020). وركز بعضها الآخر على بعض الجوانب مثل توافر البيئة، والمخرجات، والتدريس والتقييم، مثل دراسات: (الطيطي وحمايل، 2017)، (صفر، 2020)، (Yilmaz، 2017)، (Lassoued et all، 2020). كما أن معظم الدراسات بينت أن إدارة التعليم عن بعد كان مستواها كبيرًا، كما دراسات: (حورية والقرشي، 2017)، (صالح، 2020). وبعضها بين أن المستوى كان متوسطًا أو أقل، مثل دراسات: (الربايعة، 2020)، (الملا، 2016)، (أويابه وصالح، 2020)، (صفر، 2020)، وركزت دراسات أخرى على البحث في التعليم عن بعد في ظل جائحة كوفيد-19، مثل دراسات: (الربايعة، 2020)، (أويابه وصالح، 2020)، (Lassoued et all، 2020). وذهبت بعض الدراسات الى أهمية الدمج بين التعليم التقليدي والتعليم عن بعد، مثل دراسات: (الملا، 2016)، (Hegazy et all، 2020).

وتتوافق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة كونها تتعلق بدراسة إدارة التعليم عن بعد، وتتماشى مع بعض الدراسات في الاهتمام بهذا الموضوع في ضوء جائحة كوفيد-19. وقد استفادت الدراسة الحالية في تحديد موضوع الدراسة وتحديد مشكلتها، والتوصل إلى المصادر، ومناقشة النتائج.

وتتمايز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة، في الجمع بين أدوات دراسات ثلاث، وهي تحليل الوثائق، والمقابلات المقننة، والاستبانة، وتقسيمات مجالات الأداتين الأخيرتين، وطبيعة عينة الدراسة الميدانية.

الطريقة والإجراءات

منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة أيضاً على المنهج الوصفي المسحي الكمي الذي يرصد الظاهرة في وضعها الراهن، ويمتد إلى تحليل البيانات وتفسيرها وعقد المقارنات، والتي من شأنها تقديم المقترحات ووضع الحلول للتحسين والتطوير، وهو ما يتناسب مع طبيعة البحث وموضوعه. كما تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي النوعي من خلال مقابلة أعضاء لجنة التعليم عن بعد، وتحليل تعليمات ومستندات إدارة الجامعة حول إدارة التعليم عن بعد. وطريقة البحوث الكمية من خلال استبانة موجهة إلى أعضاء هيئة التدريس للتعرف على استجاباتهم حول تقييم إدارة الجامعة للتعليم عن بعد.

مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة من:

أ. مجتمع الدراسة للمقابلة: ويشمل أحد عشر شخصًا يمثلون جميع أعضاء لجنة تفعيل التعليم عن بعد.

ب. مجتمع الدراسة للاستبانة: يشمل اثنين وستين عضوًا من أعضاء هيئة التدريس الذين يتولون مناصب إدارية أكاديمية: العميد، مساعد العميد، رئيس القسم، ومساعد رئيس القسم. حيث إنهم يمارسون التعليم عن بعد، ويطّلعون - بحكم مهام عملهم- على أداء زملائهم، ويقدمون تقارير متابعة أسبوعياً حول سير التعليم عن بعد في أقسام كلياتهم.

عينة الدراسة

أ. عينة الدراسة للمقابلة: تم اختيار بعض أعضاء لجنة التعليم عن بعد بالطريقة القصدية، حيث تم اختيار أكثر الأعضاء نشاطاً وتفاعلًا. حيث تم تحديد ذلك وفق الاحتكاك المباشر، وكان عددهم ثمانية أعضاء.

ب. عينة الدراسة للاستبانة المستجيبة: عينة ممثلة لجميع أفراد لمجتمع البحثي، وقد تمكن الباحث من استلام خمس وخمسين استبانة صالحة للتفريغ والمعالجة. والجدول رقم (1) يوضح توزيع العينة وفقاً للمتغيرات.

جدول (1): يوضح توزيع عينة أعضاء هيئة التدريس حسب متغيرات الدراسة

المتغير	التصنيف	ك	%
التخصص	علمي	11	20
	إنساني	44	80
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	1	1.8
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	5	9.1
	من 10 إلى أقل من 15 سنة	10	18.2
	من 15 سنة فأكثر	39	70.9
الرتبة العلمية	مدرس مساعد	16	29.1
	أستاذ مساعد	28	50.9
	أستاذ مشارك	8	14.5
	أستاذ	3	5.5

أدوات الدراسة

1. **الاستبانة:** صمم الباحث أداة الاستبانة بغرض جمع معلومات من عينة أعضاء التدريس بهدف التعرف على تقييمهم لواقع إدارة التعليم عن بعد في جامعة الأقصى. ومرت عملية بناء الاستبانة بخطوات منتظمة، تمثلت في: تحديد هدف الاستبانة. والاطلاع على مصادر لاستقاء مضمونها. والاستعانة ببعض المختصين. وتحديد مجالاتها. صياغة عباراتها. وتحديد طريقة تصحيحها.

تتكون الاستبانة من أربعة أجزاء: الجزء الأول يتضمن البيانات الأساسية ومتغيرات الدراسة، فيما يتضمن الجزء الثاني أربعة مجالات لتقييم الإدارة، وهي على النحو الآتي:

المجال الأول: التخطيط للتعليم عن بعد (القرارات والتعليمات)، ويتضمن (17) فقرة.

المجال الثاني: بيئة التعليم عن بعد (البيئة التقنية والفنية)، ويتضمن (8) فقرات.

المجال الثالث: التدريب والدعم الفني للتعليم عن بعد، ويتضمن (10) فقرات.

المجال الرابع: التدريس والتقويم. ويتضمن (9) فقرات.

طريقة التصحيح، ومعيار التصنيف في أداة الاستبيان:

اتصفت فقرات الاستبانة التي طبقت على أعضاء هيئة التدريس بأنها موجبة الاتجاه، وتدرجت استجابات أفراد العينة حسب مقياس ليكرت الخماسي، (بدرجة كبيرة جداً-بدرجة كبيرة-بدرجة متوسطة-بدرجة صغيرة- بدرجة صغيرة جداً). كان معيار الحكم على متوسط الإجابات على الفقرة الواحدة أو المتوسط الإجمالي للمجال الواحد على النحو الآتي: أقل من (1.8) صغير جداً، من (1.8) إلى أقل من (2.6) صغير، من (2.6) إلى أقل من (3.4) متوسط، من (3.4) إلى أقل من (4.2) كبير، (4.2) فأكثر كبير جداً.

2. **مقابلة أسئلة مفتوحة:** مع أعضاء لجنة التفعيل عن بعد، وتكونت أسئلة المقابلات مما يأتي:
   1) ما واقع توفير جامعة الأقصى لبيئة التعلم عن بعد؟
   2) ما واقع عمليات التدريب للتعليم عن بعد في جامعة الأقصى؟
   3) ما واقع العملية التدريسية في جامعة الأقصى في التعليم عن بعد؟
   4) ما مدى تلبية الإمكانات المتوافرة في جامعة الأقصى لمتطلبات التعليم عن بعد؟
   5) ما المعوقات والصعوبات التي واجهت عمليات إدارة التعليم عن بعد في جامعة الأقصى؟
   6) ما الاحتياجات اللازمة لتقديم مستويات أفضل في إدارة التعليم عن بعد في جامعة الأقصى؟
3. **تحليل الوثائق:** وتتضمن تحليل المستندات والتعليمات الصادرة من إدارة جامعة الأقصى بصدد إدارة وتوجيه وتنظيم عمليات التعليم الإلكتروني في الجامعة. وذلك للتعرف إلى ما يأتي:
   1) واقع تخطيط جامعة الأقصى لإدارة التعليم عن بعد.
   2) الإنجازات التي حققتها إدارة التعليم عن بعد في جامعة الأقصى.

صدق الاستبانة:

أ. **صدق المحكمين:** تم عرض الاستبانة على مجموعة من المختصين في مجال التربية والتعليم للتزود بآرائهم حول مدى مناسبة الفقرة، وانتمائها للمجال الذي وضعت فيه. ومدى كفاية الفقرات لقياس المجال الذي تنتمي إليه. وتم تنفيذ ملاحظات المحكمين. ومن أهم الملاحظات التي قدمها المختصون وقام الباحث بالتعديل وفقها، ما يأتي:

بالنسبة للمجال الأول، تم تعديل الفقرة (4) من "توضع خطة العمل بشكل متكامل قبل التنفيذ". إلى "تعلن خطة العمل لأعضاء هيئة التدريس قبل بدء الفصل الدراسي". إضافة فقرة رقم (13) "تتصف عمليات التخطيط للتعليم عن بعد بالتجويد والتطوير المستمر". إضافة فقرة رقم (17) "يهتم التخطيط للتعليم عن بعد بإثارة الدافعية لدى الطالب". وتم حذف فقرة "تشجع الجامعة أعضاء هيئة التدريس للقيام بأبحاث حول التعليم عن بعد للاستفادة بنتائجها في إدارته والتخطيط له". "تتصف خطة التعليم عن بعد في الجامعة بالمرونة والقابلية لاستيعاب المتغيرات الطارئة".

بالنسبة للمجال الثاني، تم تعديل الفقرة رقم (8) من "تعالج الجامعة الطوارئ الفنية بشكل مناسب". إلى "تعمل الجامعة على حل الإشكاليات الفنية الطارئة في وقت مناسب". وإضافة فقرة رقم (4) "توفر الجامعة الدعم الفني المتواصل لأعضاء هيئة التدريس لإنتاج محاضراتهم بطريقة ملائمة".

بالنسبة للمجال الثالث، تم تعديل الفقرة رقم (5) من "تعقد الجامعة عبر موقعها الإلكتروني ملفات معينة للعملية التدريبية". إلى "تعقد الجامعة عبر موقعها الإلكتروني ملفات مطبوعة ومرئية ومقروءة معينة للعملية التدريبية". وتم حذف فقرة "تلقيت التدريب الكافي في الجامعة للتعامل مع نظام التعليم عن بعد".

بالنسبة للمجال الرابع: تم حذف فقرة "هناك تعليمات من إدارة الجامعة واضحة ومحددة بشأن تنظيم وتحديد محتويات المادة الدراسية المقدمة من خلال التعليم عن بعد". وتم تعديل الفقرة رقم (4) من " تحدد الجامعة ما يقدمه المحاضر من مواصفات محاضراته". إلى "تحدد الجامعة إطار زمني مناسب ومحددات لما يمكن تقديمه من محتويات وملفات صوتية ومرئية ومقروءة، اسبوعياً من إنتاج المحاضر نفسه".

بالنسبة لفقرات المعيقات، تعديل الفقرة رقم (3) "عدم الاقتناع بالتعليم عن بعد". إلى " ضعف القناعة بجدوى التعليم عن بعد". وتعديل الفقرة رقم (7)"يعاني المحاضر من بعض المشكلات الفنية"، إلى "حدوث مشكلات تقنية أثناء عمليات التدريس عن بعد". وإضافة فقرة رقم (10) "انتشار ظاهرة الغش بين الطلبة أثناء عقد الاختبارات الإلكترونية". وإضافة فقرة رقم (12) "ضعف باللغة الإنجليزية، مما يعيق تعاملي مع منظومة التعليم عن بعد".

بالنسبة للفقرات المقترحات، إضافة الفقرة رقم (7) "عقد ورش عمل متخصصة حول التعليم عن بعد". وإضافة الفقرة رقم (8) "تصميم المحتويات التعليمة وفق نماذج التعليم".

ب. صدق الاتساق الداخلي: تم التأكد من صدق البناء من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون، بين درجة المجال والدرجة الكلية، وبين المجال والمجالين الآخرين، كل على حدة. كما في الجدول (2).

جدول (2): صدق الاتساق الداخلي

المجال	الأول	الثاني	الثالث	الرابع		مستوى الدلالة
الأول		0.737**	0.578**	0.731**	0.890**	دالة عند0.01
الثاني	0.737**		0.731**	0.761**	0.894**	دالة عند0.01
الثالث	0.578**	0.731**		0.809**	0.854**	دالة عند0.01
الرابع	0.731**	0.761**	0.809**		0.916**	دالة عند0.01

يتضح من الجدول (2) أنَّ جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (0.1)، بين كل مجال منفرداً، وكل مجال من المجالات الأخرى، وكذلك بين كل مجال منفردًا، والدرجة الإجمالية لجميع المجالات معاً.

ثبات الاستبانة

للتأكد من ثبات الاستبانة، تم تطبيق معامل ألفا كرونباخ Cronbach's alpha. كما هو موضح في جدول رقم (3)، ويظهر أن معاملات الثبات دالة إحصائياً عن مستوى (0.01)، وجميعها يزيد عن 0.9، مما يشير إلى قدرٍ عالٍ من ثبات الاستبانة.

جدول (3): معامل ثبات الاستبانة ألفا كرونباخ

المجال		معامل كرونباخ ألف
واقع إدارة التعليم عن بعد	الأول: التخطيط للتعليم عن بعد (القرارات والتعليمات).	0.951
	الثاني: بيئة التعليم عن بعد (البيئة التقنية والفنية)	0.921
	الثالث: إدارة التدريب والدعم الفني للتعليم عن بعد.	0.946
	الرابع: إدارة التدريس والتقويم في التعليم عن بعد.	0.951
العوائق والصعوبات التي تواجه التعليم عن بعد في جامعة الأقصى		0.902
المقترحات والاحتياجات لتفعيل وتطوير التعليم عن بعد في جامعة الأقصى		0.838

تحليل المقابلات:

أولاً: التعامل مع كل مقابلة على انفراد، من خلال تفريغ إجابات أفراد العينة. القراءة المتأنية لكل مقابلة، وترتيبها. تحديد كل فقرة تم التطرق إليها وترميزها. دمج الفقرات التي تنتمي إلى محور وفكرة واحدة. تحديد بعض الأفكار والفئات الفرعية.

ثانياً: الانتقال إلى النظر والتحليل لجميع المقابلات، من خلال: تحديد أوجه الاتفاق والاختلاف بين جميع المقابلات، والأوجه التي أجمع الجميع عليها. وتم عرض النتائج من خلال ستة محاور رئيسة.

تحليل الوثائق والتعليمات:

بدأت عملية التحليل من خلال جمعها، وترتيبها وتصنيفها. ثم قراءتها بدقة. ثم تحديد أفكار كل منها وترميزها. ثم عملية دمج الأفكار ذات البعد الواحد. وتلا ذلك تحديد بعض الأبعاد الفرعية.

متغيرات الدراسة

المتغير المستقل: واقع إدارة التعليم عن بعد في جامعة الأقصى كما يراه أفراد عينة الدراسة.

المتغيرات التابعة: تقديرات أعضاء هيئة التدريس حول واقع إدارة التعليم عن بعد في جامعة الأقصى. وتشمل هذه التقديرات: (التخطيط – البيئة الفنية – التدريب والدعم الفني . التدريس والتقييم). وفق المتغيرات التصنيفية التي تشمل: التخصص: (إنساني – علمي). الرتبة العلمية: (أستاذ مساعد - أستاذ مشارك – أستاذ مساعد – مدرس مساعد). سنوات الخبرة: (من 15 سنة إلى أكثر- من 10 سنوات إلى اقل من 15- من 5 سنوات إلى اقل من 10- اقل من 5 سنوات).

نتائج الدراسة ومناقشتها

السؤال الأول: ما تقييم أعضاء هيئة التدريس لواقع إدارة التعليم عن بعد في جامعة الأقصى في ضوء جائحة كوفيد-19؟

يتضح من الجدول التالي رقم (4) متوسط تقديرات أفراد العينة حول إدارة جامعة الأقصى للتعليم عن بعد، وقد جاء التقدير العام بمتوسط حسابي (3.84)، وكانت التقديرات حول كل مجال فرعي، حسب الترتيب التنازلي: إدارة التدريس والتقويم في التعليم عن بعد (3.9)، إدارة التدريب والدعم الفني للتعليم عن بعد (3.86)، التخطيط للتعليم عن بعد (القرارات والتعليمات) (3.83)، إدارة بيئة التعليم عن بعد (البيئة التقنية والفنية) (3.78).

جدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لتقديرات أعضاء هيئة التدريس حول واقع إدارة التعليم عن بعد

مسلسل	الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	النسبة التقديرية	المستوى	الترتيب
1	المجال الأول: التخطيط للتعليم عن بعد (القرارات والتعليمات).	3.83	0.65	76.6	كبير	3
2	المجال الثاني: إدارة بيئة التعليم عن بعد (البيئة التقنية والفنية)	3.78	0.8	75.6	كبير	4
3	المجال الثالث: إدارة التدريب والدعم الفنى للتعليم عن بعد.	3.86	0.75	77.2	كبير	2
4	المجال الرابع: إدارة التدريس والتقويم فى التعليم عن بعد.	3.9	0.75	78	كبير	1
	الإجمالي	3.84	0.64	76.8	كبير	

يتبين من نتائج الجدول السابق أن تقدير أفراد العينة لإدارة جامعة الأقصى للتعليم عن بعد جاء ضمن المستوى الكبير، وتحديداً منتصف هذا المستوى تقريباً، ويشير ذلك إلى مستوى رضى كبير لدى أفراد العينة، ويعكس ذلك جهوداً كبيرة قامت بها الجامعة، وقدرةً مناسبةً لإدارة الأزمة في وقت قصير بالاعتماد على الإمكانات المتوافرة لدى الجامعة، خاصة أن قبل جائحة كوفيد-19 لم يكن للتعليم عن بعد وجود منظم وفعال. وبينت النتائج أيضاً أن تقدير أفراد العينة لكل مجال من مجالات التعليم عن بعد جاء ضمن المستوى الكبير وكانت التقديرات متقاربة، وهذا يشير إلى توازن الجهود التي بذلت في الجوانب كافة، ويشير ذلك إلى تبني الجامعة نظرةً تتصف بدرجة عالية من الشمولية في بناء منظومة التعليم عن بعد لديها. ويعكس أيضاً أن لجنة التعليم عن بعد اتصفت بإلمامها بجوانب العمل الخاص بالتعليم عن بعد. وتتفق نتائج الجدول السابق ونتائج دراسات: (حورية والقرشي، 2017). وكان هناك قدر من الاختلاف مع نتائج دراسات: (صالح، 2020).

أ- تقديرات أعضاء هيئة التدريس لواقع التخطيط للتعليم عن بعد (القرارات والتعليمات) في جامعة الأقصى في ضوء جائحة كوفيد-19؟

جدول (5): المتوسطات الحسابية والوزن النسبي لتقديرات أعضاء هيئة التدريس حول التخطيط للتعليم عن بعد (القرارات والتعليمات).

مسلسل	الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	النسبة التقديرية	المستوى	الترتيب
1	تتولى مسؤولية إدارة تخطيط ومتابعة التعليم عن بعد في الجامعة لجنة محددة.	4.33	0.64	86.6	كبير جداً	1
2	أعضاء الفريق المسؤول عن التخطيط للتعليم عن بعد متخصصون في المجال.	4.22	0.67	84.4	كبير جداً	2
3	تم تحديد أهداف التعليم عن بعد وفق الاحتياجات المنطقية المطلوب تحقيقها.	4.05	0.73	81	كبير	3
4	تعلن خطة العمل لأعضاء هيئة التدريس قبل بدء الفصل الدراسي .	3.84	0.94	76.8	كبير	8-7
5	تتصف تعليمات الجامعة بخصوص التعليم عن بعد بالوضوح.	3.84	0.86	76.8	كبير	8-7

مسلسل	الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	النسبة التقديرية	المستوى	الترتيب
6	تم تحديد أهداف التعليم عن بعد في ضوء الإمكانات المتاحة لأعضاء هيئة التدريس.	3.67	0.88	73.4	كبير	12-11
7	تم تحديد أهداف التعليم عن بعد وفق احتياجات طلبة الجامعة.	3.65	0.99	73	كبير	13-14
8	تضع الجامعة آراء وملاحظات الطلبة بعين الاعتبار فيما يتعلق بالتعليم عن بعد.	3.6	0.89	72	كبير	16
9	تمتد عمليات التخطيط للجوانب التنفيذية للعملية التدريسية.	3.8	0.97	76	كبير	9-10
10	تحرص الجامعة على متابعة آراء أعضاء هيئة التدريس من أجل التخطيط للتعليم خلال مرحلة التنفيذ.	3.65	0.99	73	كبير	13-14
11	تخضع عمليات التدريس عبر التعليم عن بعد للمتابعة والتقويم المستمر.	3.95	0.87	79	كبير	4
12	تعقد الجامعة فعاليات تستهدف مناقشة التخطيط للتعليم عن بعد وتحديد مشكلاته وتطويره.	3.53	0.92	70.6	كبير	17
13	تتصف عمليات التخطيط للتعليم عن بعد بالتجويد والتطوير المستمر.	3.89	0.74	77.8	كبير	5
14	يشجع التخطيط للتعليم عن بعد في الجامعة التعاون بين أعضاء هيئة التدريس وتبادل الخبرات فيما بينهم.	3.87	0.82	77.4	كبير	6
15	يهتم التخطيط للتعليم عن بعد بالتغذية الراجعة، ومن ثم تطوير المنتج النهائي.	3.8	0.91	76	كبير	9-10
16	يهتم التخطيط للتعليم عن بعد بإثارة الدافعية لدى عضو هيئة التدريس.	3.76	0.9	73.4	كبير	12-11
17	يهتم التخطيط للتعليم عن بعد بإثارة الدافعية لدى الطالب.	3.62	097	72.4	كبير	15

يبين الجدول رقم (5) تقديرات أعضاء هيئة التدريس حول التخطيط للتعليم عن بعد في جامعة الأقصى، وقد جاء التقدير العام للمجال في المستوى الكبير، ويشير ذلك إلى الجهد الكبير والوعي الذي تميزت به إدارة التعليم عن بعد في جانب التخطيط للتعليم عن بعد، الذي يتناسب مع إمكانات الجامعة ومواجهة الأزمة التعليمية التي طرأت نتيجة جائحة كوفيد-19. وقد حصلت الفقرتان الأولى والثانية على أعلى التقديرات، "تتولى مسؤولية إدارة تخطيط ومتابعة التعليم عن بعد في الجامعة لجنة محددة" بمتوسط حسابي (4.33)، و"أعضاء الفريق المسؤول عن التخطيط للتعليم عن بعد متخصصون في المجال" بمتوسط حسابي (4.22)، وهذا يشير إلى وعي الإدارة بخصوصية التعليم عن بعد، حيث إن إدارته وتنفيذه يتطلب فريقًا يعمل في إطار إداري مستقل، لذا كان تشكيل كيان إداري وفني مسؤول بصفة مباشرة عن إدارة العملية التعليمة عن بعد، ومما يزيد احتمالات النجاح والتميز، أن اللجنة المكلفة لاقت تقديرًا عاليًا من أعضاء هيئة التدريس، كونها مشكلة من المختصين في المجال، وهذا أمر إيجابي يحسب لعملية إدارة التعليم عن بعد في جامعة الأقصى منذ بداية العمل.

وبالنسبة للفقرتين اللتين حصلتا على أقل تقدير، فكانت الفقرة رقم (8)، "تضع الجامعة آراء وملاحظات الطلبة بعين الاعتبار فيما يتعلق بالتعليم عن بعد في الجامعة" بمتوسط حسابي (3.6)، والفقرة رقم (12)، "تعقد الجامعة فعاليات تستهدف مناقشة التخطيط للتعليم عن بعد وتحديد مشكلاته وتطويره" بمتوسط حسابي (3.53)، ويشير ذلك إلى تراجع الاهتمام بعمليات تقييم عمل التعليم عن بعد، ويمكن إرجاع ذلك إلى حداثة العمل في التعليم عن بعد، وقصر زمن العمل من خلاله، وذلك يدعو إلى ضرورة توجه الإدارة إلى مزيد من الاهتمام برصد ملاحظات ووجهات نظر طرفي عملية التعليم عن بعد الطلبة والمحاضرين، وهذا إقرار ضمني أن عملية التخطيط للتعليم عن بعد تحتاج إلى مزيد من التجويد، وهو أمر متوقع، لأن الجامعة انتقلت إلى هذا النوع من التعليم اضطراريا وكان مفاجئا. وهناك قدر من التوافق لنتائج الجدول السابق ونتائج دراسة (Gökçe et all، 2020)، (Lassoued et all، 2020). وتختلف نتائج الجدول السابق مع نتائج دراسات سابقة: (الطيطي وحمايل، 2017). (الملا، 2016).

ب- تقديرات أعضاء هيئة التدريس لو اقع إدارة بيئة التعليم عن بعد (البيئة التقنية والفنية) في جامعة الأقصى في ضوء جائحة كوفيد-19؟

جدول (6): المتوسطات الحسابية والوزن النسبي لتقديرات أعضاء هيئة التدريس حول إدارة بيئة التعليم عن بعد (البيئة التقنية والفنية)

مسلسل	الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	النسبة التقديرية	المستوى	الترتيب
1	نعقد الجامعة أنشطة توعوية لأعضاء هيئة التدريس حول أهمية التعليم عن بعد وضرورته الملحة.	3.35	0.99	67	متوسط	8
2	توظف الجامعة جميع إمكاناتها لتفعيل التعليم عن بعد.	3.8	0.97	76	كبير	5
3	تجهز الجامعة الأجهزة والخدمات الفنية والشبكات اللازمة لتفعيل التعليم عن بعد.	3.71	1.07	74.2	كبير	7-6
4	توفر الجامعة الدعم الفني المتواصل لأعضاء هيئة التدريس لإنتاج محاضراتهم بطريقة ملائمة.	3.8	0.98	76	كبير	4
5	توفر الجامعة فرص لتصوير و إنتاج المحاضرات، لبعض أعضاء هيئة التدريس في الجامعة من خلال طاقم مختص.	3.93	1.07	78.3	كبير	2
6	يمكن لأعضاء هيئة التدريس تسجيل و إنتاج محاضراتهم للتعليم عن بعد من خلال مختبرات الحاسوب.	3.71	1.03	74.2	كبير	7-6
7	موقع الجامعة الإلكتروني متاح طوال اليوم لاستخدام المودل من خلاله للتعليم عن بعد.	4.05	0.89	81	كبير	1
8	تعمل الجامعة على حل الإشكاليات الفنية الطارئة في وقت مناسب.	3.89	0.95	77.8	كبير	3

يبين الجدول رقم (6) تقديرات أعضاء هيئة التدريس حول إدارة بيئة التعليم عن بعد (البيئة التقنية والفنية) في جامعة الأقصى، وقد حصلت الفقرتان الخامسة والسابعة على أعلى التقديرات، "موقع الجامعة الإلكتروني متاح طوال اليوم لاستخدام المودل من خلاله للتعليم عن بعد"، بمتوسط حسابي (4.05)، "توفر الجامعة فرص لتصوير المحاضرات وإنتاجها، لبعض أعضاء هيئة التدريس في الجامعة من خلال طاقم مختص"، بمتوسط حسابي (3.93). ويشير ذلك على أن إدارة التعليم عن بعد في الجامعة، استطاعت أن توفر الإمكانات الفنية والطاقم البشري اللازمين على مدار الساعة لإتاحة الفرصة للعمل واستخدام المودل، ويعكس ذلك جهدًا كبيرًا، خاصة وأن قطاع غزة يعاني من قطع التيار الكهربائي في جميع المناطق لساعات عديدة يومياً. كما بينت النتائج أن إدارة التعليم عن بعد في الجامعة انتهت لضعف إمكانات بعض المحاضرين في عملية إنتاج المحاضرات عبر الحاسوب وضعف مهارات التعامل مع المودل، رغم عقد عدة دورات، لذا توجهت إلى مساعدة هذه الفئة من خلال توفير الإمكانات لتصوير المحاضرات داخل الجامعة، من خلال الإمكانات المتوافرة في كلية الإعلام في الجامعة وتوفير الاحتياجات الأخرى غير الموجودة.

وبينت النتائج في جدول رقم (6)، أن الفقرة الأولى، "تعقد الجامعة أنشطة توعوية لأعضاء هيئة التدريس حول أهمية التعليم عن بعد وضرورته الملحة"، حصلت على أقل تقدير، حيث كانت متوسطها الحسابي (3.35)، وقد يعود ذلك إلى أن أغلب أعضاء هيئة التدريس لديهم القناعة العالية لأهمية وضرورة اتباع سبل التعليم عن بعد، وهذا لا ينفي قيام الجامعة بأنشطة حول ذلك، وكانت موجهة في الأساس للفئة القليلة التي تعاني من ضعف القناعة بالتعليم عن بعد في بدايات العمل.

وتتفق نتائج الجدول السابق ونتائج دراسات: (حورية والقرشي، 2017)، (الطيطي وحمايل، 2017)، و(Lassoued et all، 2020). وتختلف نتائج الجدول السابق مع نتائج (الربايعة، 2020)، (الملا، 2016).

ج- تقديرات أعضاء هيئة التدريس لو اقع إدارة التدريب والدعم الفني للتعليم عن بعد في جامعة الأقصى في ضوء جائحة كوفيد-19؟

جدول (7): المتوسطات الحسابية والوزن النسبي لتقديرات أعضاء هيئة التدريس حول إدارة التدريب والدعم الفني للتعليم عن بعد

مسلسل	الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	النسبة التقديرية	المستوى	الترتيب
1	تعتمد الجامعة على مجموعة من أعضاء هيئة التدريس كمدربين في تقديم الدورات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس لممارسة التعليم عن بعد.	4.24	0.77	84.8	كبير جداً	1
2	تتسم عملية التدريب بالتخطيط والتنظيم الذى يضمن قدرًا عاليًا من النجاح والجودة.	3.87	0.86	77.4	كبير	5-4
3	تعقد الجامعة دورات تدريبية وجاهية لأعضاء هيئة التدريس فور إغلاق الجامعات بسبب جائحة كوفيد-19 لممارسة التعليم عن بعد.	3.93	0.86	78.6	كبير	2
4	تعقد دورات تدريبية مباشرة عبر تطبيقات وبرامج اللقاءات من خلال الإنترنت، لممارسة التعليم عن بعد.	3.89	0.87	77.8	كبير	3
5	تعقد الجامعة عبر موقعها الإلكتروني ملفات مطبوعة ومرئية ومقروءة معينة للعملية التدريبية.	3.84	1	76.8	كبير	7
6	تقدم الجامعة عبر موقعها الإلكتروني مواد متنوعة لتدريب الطلبة على عملية التعليم عن بعد التي تنظمها الجامعة.	3.87	0.96	77.4	كبير	5-4
7	تقدم الجامعة الدعم الفنى المباشر لأعضاء هيئة التدريس بشكل مستمر.	3.76	1.02	75.2	كبير	9
8	تقدم الجامعة الدعم الفني غير الوجاهي عبر تواصل أعضاء هيئة التدريس مع المدربين.	3.85	0.87	77	كبير	6
9	تراعى الدورات التدريبية الفروق الفردية بين المشاركين فيها.	3.6	0.97	72	كبير	10
10	تراعى الدورات التدريبية الاحتياجات الأساسية من المهارات اللازمة.	3.78	0.94	75.6	كبير	8

يبين الجدول رقم (7) تقديرات أعضاء هيئة التدريس حول إدارة التدريب والدعم الفني للتعليم عن بعد، في جامعة الأقصى، وقد حصلت الفقرتان الأولى والثالثة على أعلى التقديرات، "تعتمد الجامعة على مجموعة من أعضاء هيئة التدريس كمدربين في تقديم الدورات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس للممارسة التعليم عن بعد" بمتوسط حسابي (4.24). "تعقد الجامعة دورات تدريبية وجاهية لأعضاء هيئة التدريس فور إغلاق الجامعات بسبب جائحة كوفيد-19 لممارسة التعليم عن بعد" بمتوسط حسابي (3.93). ويشير ذلك إلى توجيه الاهتمام السريع من قبل إدارة التعليم عن بعد في جامعة الأقصى، حيث إن الإدارة قامت برصد سريع لإمكانات المحاضرين، وتبين حاجة المحاضرين لصقل مهارات ممارسة التعليم عن بعد، عبر المودل، وتم اتخاذ التدابير اللازمة لتنظيم تلك الدورات وعقدها في المركز الرئيس للجامعة وفرعيها الآخرين. كما تم انتقاء المدربين من أصحاب التجارب والخبرات في الجامعة، حيث قدموا تلك الدورات، وعمليات الانتقاء والتكليف والتنفيذ، تحتاج لرؤية وخبرة إدارية، وتم العمل بدرجة كبيرة من النجاح، ظهر ذلك في أنشطة ونتائج التعليم عن بعد فترة قصيرة.

وبينت نتائج الجدول رقم (7)، أن الفقرتين السابعة والتاسعة، حصلتا على أقل تقدير. "تقدم الجامعة الدعم الفني المباشر لأعضاء هيئة التدريس بشكل مستمر "(3.76). "تراعي الدورات التدريبية الفروق الفردية بين المشاركين فيها "(3.6). ويمكن إرجاع السبب بالنسبة للفقرة السابعة إلى صعوبة توافر الإمكانات التي تمكن من الدعم الفني المستمر، قد يعود السبب إلى فقر المهارات لدى فئة من المحاضرين، خاصة وأن التعليم عن بعد أصبح هو الطريقة الوحيدة للتدريس. وبالنسبة للفقرة التاسعة، يمكن إرجاع تدني التقدير لمراعاة الفروق الفردية في الدورات التدريبية، إلى تدني وفقر مهارات الحاسوب لدى بعض أعضاء هيئة التدريس، الذين يصعب عليهم استيعاب واكتساب المعلومات والمهارات الحاسوبية وما يتعلق بالمودل. وهناك قدر من التوافق لنتائج الجدول السابق ونتائج دراسة (Bilgic & Tuzun، 2020).

د- تقديرات أعضاء هيئة التدريس لو اقع إدارة التدريس والتقويم في التعليم عن بعد في جامعة الأقصى في ضوء جائحة كوفيد-19؟

جدول (8): المتوسطات الحسابية والوزن النسبي لتقديرات أعضاء هيئة التدريس حول إدارة التدريس والتقويم في التعليم عن بعد.

م	الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	النسبة التقديرية	المستوى	الترتيب
1	تحرص الجامعة على اتخاذ ما يلزم من أجل تنفيذ فعاليات العملية التدريسية من خلال منظومة التعليم عن بعد.	3.87	0.86	77.4	كبير	6-5
2	تحرص الجامعة على إتاحة الفرصة للمناقشة والتفاعل بين الطلبة ومدرسيهم من خلال منظومة التعليم عن بعد.	3.85	0.91	77	كبير	7
3	تحدد الجامعة معايير وإطار زمني للتدريس بمحتويات وملفات صوتية ومرئية ومقروءة من إنتاج أعضاء هيئة التدريس.	3.96	0.79	79.2	كبير	3
4	تحدد الجامعة إطارا زمنيا مناسبا ومحددات لما يمكن تقديمه من محتويات وملفات صوتية ومرئية ومقروءة، اسبوعياً من إنتاج المحاضر نفسه.	3.8	0.93	76	كبير	9-8
5	تقوم الجامعة بالمتابعة والتقييم المستمر لعمليات التدريس عن بعد، لمعالجة المشكلات الطارئة وتجنبها.	3.95	0.76	79	كبير	4
6	تستهدف الجامعة تطوير عملية التدريس عبر التعليم عن بعد من وقت لأخر.	4	0.92	80	كبير	2-1
7	تحدد الجامعة معايير واضحة لتقييم التحصيل الدراسي للطلبة.	3.8	0.89	76	كبير	8-9
8	تصمم الجامعة وتنظم اختبارات عن بعد لتقويم التحصيل الدراسي للطلبة بالشكل المطلوب.	4	0.9	80	كبير	1-2
9	تعمل الجامعة على تزويد أعضاء هيئة التدريس بالتغذية الراجعة المستمرة لأنشطة الطلبة.	3.87	0.96	77.4	كبير	5-6

يبين الجدول رقم (8) تقديرات أعضاء هيئة التدريس حول إدارة التدريس والتقويم في التعليم عن بعد، في جامعة الأقصى، وقد حصلت الفقرتان السادسة والثامنة على أعلى تقدير، "تستهدف الجامعة تطوير عملية التدريس عبر التعليم عن بعد من وقت لأخر". "تصمم الجامعة وتنظم اختبارات عن بعد لتقويم التحصيل الدراسي للطلبة بالشكل المطلوب"، بمتوسط حسابي (4). وتشير تلك النتائج إلى أن إدارة التعليم عن بعد في حالة تطوير مستمر لعملية التدريس من خلال منظومة المودل، وهذا لا يعني أن الإدارة متخبطة، بل يعني ذلك البحث المستمر عن سبل التجويد، خاصة أن تجربة التعليم عن بعد ما زالت في بداياتها في جامعة الأقصى. كذلك فإن قدرة إدارة التعليم عن بعد في إنجاز اختبارات لتقويم التحصيل الدراسي، هو إشارة صريحة لاكتمال العملية التعليمية عن بعد في جامعة الأقصى. مع التأكيد أن الإنجاز الحالي، هو إنجاز مرحلي، ويتطلب التجويد والتطوير بطبيعة الحال.

وبينت النتائج أن الفقرتين الرابعة والسادسة، حصلتا على أقل تقدير، بمتوسط حسابي (3.8)، "تحدد الجامعة إطارًا زمنيًا مناسبًا ومحددات لما يمكن تقديمه من محتويات وملفات صوتية ومرئية ومقروءة أسبوعياً من إنتاج المحاضر نفسه". "تحدد الجامعة معايير واضحة لتقييم التحصيل الدراسي للطلبة". وقد يعود ذلك إلى أن تحديد الجامعة للتعليمات حول ما يقدمه المحاضر في التعليم عن بعد وتقييم الطلبة، قد يراه بعض المحاضرين غير مناسب، حيث يحتاج الإنتاج الذاتي وتنفيذ عمليات التقييم لجهد وخبرة ومهارات، وقد لا تتوافر لديهم بالشكل المطلوب. مما يوجب ضرورة استمرار إدارة التعليم عن بعد في تقديم التدريب والدعم اللازم. وهناك قدر من التوافق لنتائج الجدول السابق ونتائج دراسة (Bilgic & Tuzun، 2020)، (Lassoued et all، 2020). تختلف نتائج الجدول السابق مع نتائج دراسات سابقة: (الملا، 2016)، كما أن هناك قدرًا من الاختلاف مع نتائج دراسة (Yılmaz، 2017).

السؤال الثاني: هل يختلف متوسط تقديرات أفراد العينة نحو مجالات إدارة جامعة الأقصى للتعليم عن بعد، تبعاً لمتغيرات (التخصص، سنوات العمل، الرتبة العلمية)؟

للإجابة عن السؤال الثاني تمت صياغة فرضيات، والإجابة عنها كما يأتي:

فرضيات الدراسة:

الفرض الأول: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات تقديرات أفراد العينة لمجالات إدارة جامعة الأقصى للتعليم عن بعد، تبعاً لمتغير التخصص.

للتحقق من صحة هذه الفرضية، قام الباحث بالمقارنة بين متوسطات تقديرات أفراد العينة لكل المجالات الأربعة لإدارة التعليم عن بعد في جامعة الأقصى، التي تعزى إلى متغير التخصص، وذلك من خلال استخدام اختبار (t.test) كما هو موضح في الجدول اللاحق رقم (9). وكانت مستويات الدلالة كما يأتي:

التخطيط للتعليم عن بعد (القرارات والتعليمات)، (0.354). إدارة بيئة التعليم عن بعد (البيئة التقنية والفنية)، (0.30). إدارة التدريب والدعم الفني للتعليم عن بعد (0.535). إدارة التدريس والتقويم في التعليم عن بعد (0.914).

جدول (9): نتائج اختبار"t.test"للمقارنة بين متوسط درجة تقديرات أفراد العينة حول جو انب إدارة التعليم عن بعد تبعاً لمتغير التخصص

إدارة التعليم عن بعد	التخصص	عدد الأفراد	درجات الحرية	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	متوسط الفروق	مستوي الدلالة عند (0.05)
التخطيط	انسانية	44	53	3.87	77.4	0.69	0.936	0.21	0.354
	علمية	11		3.66	73.2	0.48			غير دال
بيئة التعليم	انسانية	44	53	3.84	76.8	0.8	1.047	0.28	0.30 دال
	علمية	11		3.56	71.2	0.77			
التدريب والدعم الفني	انسانية	44	53	3.9	78	0.79	0.624	0.16	0.535
	علمية	11		3.75	75	0.6			غير دال
التدريس والتقويم	انسانية	44	53	3.91	78.2	0.82	0.109	0.28	0.914
	علمية	11		3.88	77.6	0.38			غير دال
الجميع	انسانية	44	53	3.88	77.6	0.68	0.797	0.17	0.429
	علمية	11		3.7	74	0.42			غير دال

يتضح من نتائج الجدول السابق رقم (9) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط تقديرات أفراد العينة تبعاً لمتغير التخصص حول جميع مجالات إدارة التعليم عن بعد في جامعة الأقصى. وتشير تلك النتائج إلى أن منظومة إدارة التعليم عن بعد نظرت في تنظيم أعمالها وتوجهاته نحو اهتمام متوازن بجميع المساقات سواء أكانت مساقات تنتمي إلى التخصصات الإنسانية أم العلمية. ويعكس ذلك نظرة ناضجة شمولية في الاهتمام بمجالات المساقات الدراسية عن بعد في الجامعة.

الفرض الثاني: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات تقديرات أفراد العينة لمجالات إدارة جامعة الأقصى للتعليم عن بعد، تبعاً لمتغير الرتبة العلمية.

للتحقق من صحة هذه الفرضية، قام الباحث بالمقارنة بين متوسطات تقديرات أفراد العينة حول مجالات إدارة التعليم عن بعد في جامعة الأقصى، تبعاً لمتغير الرتبة العلمية (أستاذ ـ أستاذ مشارك ـ أستاذ مساعد ـ مدرس مساعد). وذلك من خلال استخدام اختبار التباين الأحادي كما هو موضح في الجدول اللاحق رقم (10). وكانت مستويات الدلالة كما يأتي: التخطيط للتعليم عن بعد (القرارات والتعليمات)، (0.117). إدارة بيئة التعليم عن بعد (البيئة التقنية والفنية)، (0.332). إدارة التدريب والدعم الفني للتعليم عن بعد (0.187). إدارة التدريس والتقويم في التعليم عن بعد (0.163). جميع المجالات (0.13).

جدول (10): نتائج اختبار"t.test"للمقارنة بين متوسط درجة تقديرات أفراد العينة حول جوانب إدارة التعليم عن بعد تبعاً لمتغير الرتبة العلمية

إدارة التعليم عن بعد	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوي الدلالة
التخطيط	بين المجموعات	3	2.48	0.83	2.06	غير دال0.117
	داخل المجموعات	51	20.48	0.4		
بيئة التعليم	بين المجموعات	3	2.2	0.73	1.17	غير دال0.332
	داخل المجموعات	51	32.12	0.63		
التدريب والدعم الفني	بين المجموعات	3	2.71	0.91	1.66	غير دال0.187
	داخل المجموعات	51	27.8	0.55		
التدريس والتقويم	بين المجموعات	3	3.1	1.03	1.93	0.136 غير دال
	داخل المجموعات	51	27.24	0.53		
الجميع	بين المجموعات	3	2.3	0.77	1.97	0.13 غير دال
	داخل المجموعات	51	19.8	0.39		

يتبين من الجدول السابق رقم (10) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط تقديرات أفراد العينة تبعاً لمتغير الرتبة العلمية إدارة التعليم عن بعد، ومجالاته بشكل منفرد. ويتضح من ذلك أن خبرات أعضاء هيئة التدريس العلمية والبحثية المتنوعة، والتي عكستها رتبهم العلمية المختلفة، وجهتهم جميعاً إلى تقدير إدارة جامعة الاقصى للتعليم عن بعد بمستوى كبير، وقد يشير ذلك إلى أن الجامعة تسير على النهج الصحيح، وهذا لا يعني بطبيعة الحال أن جامعة الأقصى وصلت إلى أفضل مستوى في إدارة التعليم عن بعد. وتتفق نتائج الجدول السابق بشكل عام مع نتائج دراسات سابقة: (الطيطي وحمايل، 2017)، فيما يخص عينتي أعضاء هيئة التدريس في جامعتي بيرزيت والقدس، وكان الاختلاف مع نتائج عينة جامعة النجاح فكانت الفروق في متغير الرتبة العلمية لصالح الدكتوراه على الماجستير. كما كان هناك قدر من الاختلاف مع دراسات: (صالح، 2020) حيث كانت فروق تبعاً للرتبة العلمية، لصالح رتبة المدرس المساعد. وفروق أيضاً تبعاً للتخصص، لصالح التخصص الأدبي.

الفرض الثالث: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات تقديرات أفراد العينة لمجالات إدارة جامعة الأقصى للتعليم عن بعد، تبعاً لمتغير سنوات العمل.

للتحقق من صحة هذه الفرضية، قام الباحث بالمقارنة بين متوسطات تقديرات أفراد العينة حول مجالات إدارة التعليم عن بعد في جامعة الأقصى، تبعاً لمتغير سنوات العمل (من 15 سنة إلى أكثر ـ من 10 سنوات إلى أقل من 15 ـ من 5 سنوات إلى أقل من 10 ـ أقل من 5 سنوات). وذلك من خلال استخدام اختبار التباين الأحادي كما هو موضح في الجدول اللاحق رقم (10). وكانت مستويات الدلالة كما يأتي:

التخطيط للتعليم عن بعد (القرارات والتعليمات)، (0.784). إدارة بيئة التعليم عن بعد (البيئة التقنية والفنية)، (0.181). إدارة التدريب والدعم الفني للتعليم عن بعد (0.054). إدارة التدريس والتقويم في التعليم عن بعد (0.743). جميع المجالات (0.523).

جدول (11): نتائج اختبار التباين الأحادي لمتوسط تقديرات أفراد العينة حول جوانب إدارة التعليم عن بعد تبعاً لمتغير سنوات العمل

إدارة التعليم عن بعد	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوي الدلالة
التخطيط	بين المجموعات	3	0.47	0.16	0.39	غير دال0.784
	داخل المجموعات	51	22.49	0.44		
بيئة التعليم	بين المجموعات	3	3.10	1.03	1.69	غير دال0.181
	داخل المجموعات	51	31.22	0.61		
التدريب والدعم الفني	بين المجموعات	3	4.2	1.4	2.72	غير دال0.054
	داخل المجموعات	51	36.31	0.52		

إدارة التعليم عن بعد	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
التدريس والتقويم	بين المجموعات	3	0.72	0.24	0.42	0.74 غير دال3
	داخل المجموعات	51	29.61	0.59		
الجميع	بين المجموعات	3	0.95	0.31	0.76	0.523 غير دال
	داخل المجموعات	51	21.17	0.42		

يتبين من الجدول السابق رقم (11) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط تقديرات أفراد العينة لمجالات إدارة التعليم عن بعد في جامعة الأقصى، تبعاً لمتغير الرتبة العلمية. ويشير ذلك إلى أن جميع أعضاء هيئة التدريس، رغم تباين سنوات عملهم، فإنهم يتفقون على تقديرات متوازنة حول إدارة التعليم عن بعد في جامعة الأقصى. أصحاب سنوات العمل الكثيرة الذين اختلطوا بالإدارة ولهم تجارب كثيرة معهم، وقد يكونون مطلعين على إدارة التعليم عن بعد في جامعات أخرى، قدموا استجابات إيجابية بدرجة كبيرة حول إدارة التعليم عن بعد في جامعة الأقصى. كذلك أصحاب سنوات العمل الأقل يقدمون نفس التقدير. وهذا أمر يمكن أن يرسم صورة إيجابية عن الجهود التي بذلتها جامعة الأقصى في إدارة التعليم عن بعد. وتتفق نتائج الجدول السابق مع نتائج دراسات سابقة: (الطيطي وحمايل، 2017).

السؤال الثالث: ما المعوقات التي واجهت في إدارة التعليم عن بعد في جامعة الأقصى في ضوء جائحة كوفيد-19، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟

يتضح من الجدول رقم (12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لاستجابات أفراد العينة حول تقديراتهم للمعوقات التي تواجه جامعة الأقصى في إدارة التعليم عن بعد في ضوء جائحة كوفيد-19.

وقد جاء التقدير العام بمتوسط حسابي (3.6)، وكانت التقديرات للفقرات، حسب الترتيب التنازلي: انتشار ظاهرة الغش بين الطلبة أثناء عقد الاختبارات الإلكترونية (**4.11**) ضعف سرعة الإنترنت وانقطاعه أحياناً (**3.95**) قلة الحوافز التشجيعية والمعنوية للطلبة المستخدمين للتعليم عن بعد (**3.85**). حدوث مشكلات تقنية أثناء خلال عمليات التدريس عن بعد (**3.73**). ضعف القناعة بجدوى التعليم عن بعد (**3.71**). ضعف متابعة الطلبة للمحاضرات والأنشطة والتفاعل الذي أقدمه من خلال التعليم عن بعد (**3.71**). ضعف مهارة الطلبة في التعامل مع تقنيات التعليم عن بعد (3.31). حدوث مشكلات تقنية أثناء عقد الاختبارات الإلكترونية عن بعد (3.65). الإلزام بعبء تدريسي كبير (**3.58**). ضعف مهارات في التعامل مع تقنيات التعليم عن بعد (3.31). مساقاتي التدريسية لا يناسبها التعليم عن بعد (3.24). ضعف باللغة الإنجليزية، مما يعيق تعاملي مع منظومة التعليم عن بعد (2.75).

جدول (12): المتوسطات الحسابية والوزن النسبي لتقديرات أعضاء هيئة التدريس حول المعيقات والصعوبات التي تواجه التعليم عن بعد في جامعة الأقصى

مسلسل	الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	النسبة التقديرية	المستوى	الترتيب
1	ضعف المهارات في التعامل مع تقنيات التعليم عن بعد.	3.31	1.15	66.8	متوسط	10
2	إلزامي بعبء تدريسي كبير.	3.58	1.27	71.6	كبير	9
3	ضعف القناعة بجدوى التعليم عن بعد.	3.71	0.96	74.2	كبير	6-5
4	قلة الحوافز التشجيعية والمعنوية للطلبة المستخدمين للتعليم عن بعد.	3.85	0.95	77	كبير	3
5	ضعف مهارة الطلبة في التعامل مع تقنيات التعليم عن بعد.	3.65	1.02	73	كبير	8-7
6	ضعف متابعة الطلبة للمحاضرات والأنشطة والتفاعل مع الذي أقدمه من خلال التعليم عن بعد.	3.71	1	74.2	كبير	6-5
7	حدوث مشكلات تقنية أثناء عمليات التدريس عن بعد.	3.73	1.11	74.6	كبير	4
8	حدوث مشكلات تقنية أثناء عقد الاختبارات الإلكترونية عن بعد.	3.65	1.16	73	كبير	8-7

مسلسل	الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	النسبة التقديرية	المستوى	الترتيب
9	ضعف سرعة الإنترنت و انقطاعه أحياناً.	3.95	1.03	79	كبير	2
10	انتشار ظاهرة الغش بين الطلبة أثناء عقد الاختبارات الإلكترونية.	4.11	0.96	82.3	كبير	1
11	مساقاتي التدريسية لا يناسبها التعليم عن بعد.	3.24	1.4	64.8	متوسط	11
12	ضعف باللغة الإنجليزية، مما يعيق تعاملي مع منظومة التعليم عن بعد.	2.75	1.4	55	متوسط	12
	الإجمالي	3.6	0.78	72	متوسط	

ويتبين من الجدول السابق رقم (12)، أن الفقرة التي حصلت على أعلى التقديرات، هي: الفقرة رقم (10) "انتشار ظاهرة الغش بين الطلبة أثناء عقد الاختبارات الإلكترونية"(82.3%)، وتنتمي إلى المستوى الكبير جداً، وتشير إلى عائق يتعلق بثقافة الطلبة أنفسهم، ومدى التزامهم بأخلاقيات تقديم الامتحانات، وكانت الفقرة التالية رقم (9) "ضعف سرعة الإنترنت وانقطاعه أحياناً"، بمتوسط حسابي (3.95)، وهو أمر يتعلق نحو ما بضعف إمكانات الشركات المزودة للإنترنت، وهو أمر شائع في قطاع غزة، كما أن التزود بسرعة إنترنت أكبر، يتطلب نفقات أكثر سواء للمحاضرين أم للطلبة، وهو أمر يصعب توفيره إلى حد ما، في ضوء الأوضاع الاقتصادية المتردية في غزة والتي تلقي بظلالها على نفقات الأسرة. وكانت الفقرة التالية وهي رقم (4) "قلة الحوافز التشجيعية والمعنوية للطلبة المستخدمين للتعليم عن بعد""، بمتوسط حسابي (3.85)، ويمكن أن تعمل الجامعة على انتهاج أساليب وإجراءات تحفيزية للطلبة لمزيد من الدمج مع عمليات التدريس عن بعد. وبصفة عامة يتضح من الفقرات الثلاث أن أفراد العينة يرون أن المعوقات التي تواجه التعليم عن بعد في جامعة الأقصى، لا تتعلق بخلل أو نقص في عمليات إدارته، وإنما تتعلق بأمور تقنية ومادية خاصة المحاضر والطلبة بصفتهم الشخصية.

ويتبين من الجدول السابق رقم (12)، أن الفقرات اللاتي حصلن على أقل التقديرات، هي: الفقرة رقم (1) "ضعف المهارات في التعامل مع تقنيات التعليم عن بعد". بمتوسط حسابي (3.31)،الفقرة رقم (11) "مساقاتي التدريسية لا يناسبها التعليم عن بعد""، بمتوسط حسابي (3.24)، الفقرة (12) "ضعف باللغة الإنجليزية، مما يعيق تعاملي مع منظومة التعليم عن بعد". "، بمتوسط حسابي (2.75). وتبين من ذلك أن أعضاء هيئة التدريس يمتلكون المهارات المناسبة للتعامل مع تقنيات التعليم عن بعد، وأن منظومة التعليم عن بعد تناسب المساقات التي يدرسونها، وهي تنتمي إلى تخصصات مختلفة، كذلك فإن مستوى أعضاء هيئة التدريس في اللغة الإنجليزية يمكنهم من التعامل مع منظومة التعليم عن بعد. مع إشارة أن المودل لا يتطلب معرفة متقدمة في اللغة الإنجليزية.

واتفقت نتائج الجدول السابق بشكل عام مع نتائج دراسات سابقة: (العمري، 2020)، (Yılmaz، 2017). (Lassoued et all، 2020)، (Coutts et all، 2020)، (Ahmed et all، 2020). وكان هناك قدر من الاختلاف بين نتائج الجدول السابق مع نتائج دراسات سابقة: (صفر، 2020).

السؤال الرابع: ما مقترحات أعضاء هيئة التدريس حول تحسين سبل إدارة التعليم عن بعد في جامعة الأقصى؟

يتضح من الجدول رقم (13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لاستجابات أفراد العينة حول تقديراتهم لمقترحات تحسين التعليم عن بعد في جامعة الأقصى.

وقد جاء التقدير العام" بمتوسط حسابي (4.22)، وكانت التقديرات للفقرات، حسب الترتيب التنازلي: "تكثيف الأنشطة التوعوية للطلبة حول أهمية وضرورة التعليم عن بعد" (4.38). "عقد اللقاءات التقييمية المباشرة مع أعضاء هيئة التدريس" (4.33). "عقد ورش عمل متخصصة حول التعليم عن بعد" (4.31). "تقديم الحوافز المادية والمعنوية لأعضاء هيئة التدريس لدفعهم إلى تجويد عملهم عبر التعليم عن بعد" (4.25). "تطوير طرق وأساليب التدريس لبعض المساقات بما يتلاءم مع طبيعة التعليم عن بعد، ويحقق نتائج أفضل" (4.24). "تصميم المحتويات التعليمة وفق نماذج التعليم". (4.24). "التخفيف من العبء التدريسي الموكل لعضو هيئة التدريس" (3.58). "التخفيف من أعداد الطلبة في الشعب المسندة لعضو هيئة التدريس" (4.22).

جدول (13): المتوسطات الحسابية والوزن النسبي لتقديرات أعضاء هيئة التدريس حول مقترحات لتحسين التعليم عن بعد في جامعة الأقصى

مسلسل	الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	النسبة التقديرية	المستوى	الترتيب
1	التخفيف من العبء التدريسى الموكل لعضو هيئة التدريس.	4.22	0.96	84.4	كبير جداً	7
2	التخفيف من أعداد الطلبة فى الشعب المسندة لعضو هيئة التدريس.	3.85	1.18	77	كبير	8
3	تكثيف الأنشطة التوعوية للطلبة حول أهمية وضرورة التعليم عن بعد.	4.38	0.68	87.6	كبير جداً	1
4	عقد اللقاءات التقييمية المباشرة مع أعضاء هيئة التدريس.	4.33	0.7	86.6	كبير جداً	2
5	تقديم الحوافز المادية والمعنوية لأعضاء هيئة التدريس لدفعهم إلى تجويد عملهم عبر التعليم عن بعد.	4.25	0.93	85	كبير جداً	4
6	تطوير طرق وأساليب التدريس لبعض المساقات بما يتلاءم مع طبيعة التعليم عن بعد، وبحقق نتائج أفضل.	4.24	0.77	84.8	كبير جداً	6-5
7	عقد ورش عمل متخصصة حول التعليم عن بعد.	4.31	0.74	86.2	كبير جداً	3
8	تصميم المحتويات التعليمية وفق نماذج التعليم.	4.24	0.79	84.8	كبير جداً	6-5
	الإجمالي	4.22	0.59	84.4	كبير جداً	

ويتبين من الجدول السابق رقم (13) بصفة عامة أن لدى أفراد العينة اهتمامًا كبيرًا بتقديم اقتراحات، وتقديرهم لتقديم الاقتراحات في المستوى الكبير جداً. مما يشير إلى إدارة التعليم عن بعد في جامعة الأقصى يجب أن تأخذ بعين الاعتبار تلك الاقتراحات.

وبينت نتائج الجدول رقم (13) أن الفقرتين اللتين حصلتا على أعلى التقديرات، هي: الفقرة رقم (3) "تكثيف الأنشطة التوعوية للطلبة حول أهمية وضرورة التعليم عن بعد". الفقرة رقم (4) "عقد اللقاءات التقييمية المباشرة مع أعضاء هيئة التدريس". وهذا يشير إلى أن إدارة التعليم عن بعد في جامعة الأقصى يجب ألا ينصب الاهتمام فقط بإدارة التعليم عن بعد من الناحية الكيفية والشكلية فقط، بل يجب أن يمتد الأمر إلى مزيد من الاهتمام إلى الجوانب التوعوية والتثقيفية للطلبة حول هذا الشكل من التعليم، حيث إن الطلبة لم يمارسوه خلال سنوات ومراحل تعليمهم المختلفة. كما تميل اقتراحات أعضاء هيئة التدريس إلى اتباع سبل للتقييم المستمر لأعمال أعضاء هيئة التدريس في التعليم عن بعد، ويفضلون اللقاءات المباشرة، التي يمكن أن تثمر نتائج مميزة تثري عمليات إدارة التعليم عن بعد، حيث إن الوضع القائم حالياً يتركز بنسبة كبيرة في تقديم تقارير المتابعة الكتابية للمحاضر وللجهات المسؤولة في الجامعة. ويتبين من الجدول السابق رقم (13)، أن الفقرتين اللتين حصلتا على أقل التقديرات، هي: الفقرة رقم (1) "التخفيف من العبء التدريسي الموكل لعضو هيئة التدريس". الفقرة رقم (2) "التخفيف من أعداد الطلبة في الشعب المسندة لعضو هيئة التدريس". وتنسجم تلك النتائج مع مميزات التعليم عن بعد الذي يسمح بها التعليم عن بعد، فمخاطبة عدد كبير من الطلبة في وقت واحد ومتزامن، وتقديم الأنشطة المحتفلة والمتنوعة بصورة أسرع، وكذلك عمليات تقديم الاختبارات والأعمال وغير ذلك، تسمح بها منظومة التعليم عن بعد في يسر وسرعة.

السؤال الخامس: ما واقع إدارة التعليم عن بعد في جامعة الأقصى في ضوء جائحة كوفيد-19 والمعوقات التي واجهتها، ومقترحات تحسينها، من خلال آراء أعضاء لجنة تفعيل التعليم عن بعد في الجامعة؟

أ. واقع إدارة التعليم عن بعد من خلال آراء أعضاء لجنة تفعيله

بيئة التعلم الإلكتروني (البنية التقنية والفنية).

- يرى أعضاء لجنة التعليم عن بعد أهم سبل توفير البيئة التقنية والفنية للتعليم عن بعد، تمثلت في زيادة السعة التخزينية في السيرفرات. فيقول أحد الأعضاء: "نظراً للاستخدام الواسع المتوقع وعمليات التفاعل بين المحاضرين والطلبة، كان من اللازم توسيع السعة التخزينية اللازمة في

السيرفرات لتسمح بتحميل عدد كبير من الملفات من قبل المحاضرين أو الطلبة".

- تجهيز المختبرات في الجامعة والتأكيد على توفير خدمات الإنترنت فيها بشكل يناسب استخدام المحاضرين أعمالَ التعليم عن بعد والتدريب عليها. فيقول أحد الأعضاء: "تم تجهيز مختبرات الحواسيب فوراً لتلبية احتياجات التدريب الفني للمحاضرين على استخدام المودل". ويقول عضو آخر: "تم تجهيز مختبرات الجامعة وإتاحتها للمحاضرين تحسباً لعدم توفر أجهزة حواسيب أو خدمات إنترنت مناسبة في منازلهم". ويقول عضو آخر: "أتاحت الجامعة الفرص لجميع المحاضرين للقيام بالمهام التعليمية عبر المودل من خلال استخدام مختبرات وإمكانات الجامعة، مع اتباع إجراءات السلامة الصحية".

- كما امتدت جهود الجامعة في ضمان توفير سبل استخدام المودل وموقع الجامعة على مدار الساعة، لإتاحة الفرصة لجميع المحاضرين، خاصة وأن قطاع غزة يعاني مشكلة في توفير الطاقة الكهربائية على مدار الساعة يومياً. ويقول أحد الأعضاء في هذا الشأن: "قامت الجامعة باتخاذ ما يلزم تقنياً، لتوفير الفرص للتعامل مع موقع الجامعة والمودل خلال اليوم دون انقطاع. ويضيف عضو آخر: "حرصت الجامعة على توفير خدمات المودل طوال اليوم، لتناسب جميع المحاضرين في ظل انقطاع التيار الكهربائي لساعات عديدة يومياً". ويضيف عضو آخر: "أتاحت الجامعة فرص استخدام المودل طوال اليوم وعدم حصر الاستخدام في ساعات محددة لتخفيف الضغط على الاستخدام، وتجنب مشكلات فنية".

- حاولت الجامعة تقديم خدمة فنية للمحاضرين من خلال زيادة سرعة الإنترنت ومقدار التحميل وسرعته، بل وتوفير أجهزة راوتر حديثة مجانية. وفي هذا الصدد يقول أحد الأعضاء: "تمكنت الجامعة من عقد اتفاق مع شركة الاتصالات الفلسطينية لزيادة السرعة حتى ثلاثين ميجا، وزيادة سرعة التحميل بشكل مجاني". ويضيف عضو آخر: "إن بعض المحاضرين تسلم أجهزة راوتر للاستخدام المنزلي من شركة الاتصالات الفلسطينية يتناسب مع السرعات العالية للإنترنت، وبشكل مجاني".

- ونتيجة لضعف قدرات بعض المحاضرين في إنتاج المادة العلمية بجهودهم الذاتية، أو عدم رغبتهم في إنتاجها. قامت الجامعة بتجهيز بيئة فنية لعمليات تصوير المحاضرات تلفزيونياً، تكونت من ستوديو تصوير ووحدة مونتاج، وتوفير الإمكانات اللازمة، من أجهزة وتجهيز المكان المناسب، وتوفير فريق العمل الملائم. حيث تم تجهيز مكانين لتصوير المحاضرات في المقر الرئيس، وفي فرع خان يونس لإتاحة الفرصة لجميع المحاضرين. ويقول أحد الأعضاء: تم التعاون مع بعض الممارسين وأصحاب الخبرات من خارج الجامعة في تجهيز أماكن لتصوير المحاضرات، وشراء ما يلزم والعمل الفوري في التجهيز والإعداد". وأضاف عضو آخر: "تم الاستفادة من الإمكانات المتاحة في ستوديو كلية الإعلام في المقر الرئيس للجامعة، والكوادر المتاحة في الجامعة".

ويتبين مما سبق أن جامعة الأقصى حاولت التغلب على بعض المشكلات التقنية، بتوفير مختبرات الحاسوب بصفة مستمرة، وإتاحة استخدام المودل على مدار الساعة. بل امتدت الجهود بمحاولات رفع سرعة الإنترنت في منازل المحاضرين. ويشير ذلك إلى أن الجامعة تتمتع بإمكانات مناسبة، ويمكن العمل على تطويرها وتجويدها.

التدريب والدعم الفني للتعليم عن بعد.

أ- بالنسبة لتدريب أعضاء هيئة التدريس:

- يرى أعضاء لجنة التعليم عن بعد أن الجامعة أعدت وجهزت عناصر العملية التدريبية المطلوبة، من مدربين ومواد تدريبية، وأماكن مناسبة، وفرص مناسبة للمتدربين، ونظمت الدورات التدريبية الوجاهية المطلوبة في المقر الرئيس في الجامعة وفي الفرع في خان يونس، مع اتخاذ إجراءات السلامة الصحية، وانصب التدريب على كيفية استخدام المودل وتقديم الأنشطة والتفاعل مع الطلبة والتقييم. فيقول أحد الأعضاء: "بعد اتخاذ القرارات حول اتباع سبل التعليم عن بعد، شرعت الجامعة في تجهيز البيئة التدريبية من المدربين الأكفاء والمحتوى التدريب اللازم، ومكان وتنظيم عمليات التدريب المركزة". ويضيف عضو آخر: "في البداية كان تنظيم الدورات التدريبية المباشرة المركزة التي قدمت لأعضاء هيئات التدريس في كل كلية بمفردها، باعتبار أن التخصصات يكون لها خصوصية في تقديم مساقاتها من خلال المودل". ويضيف أحد الأعضاء: "تدريب المحاضرين أو أعضاء الهيئة التدريسية على إنتاج المحتوى الرقمي، وكيفية تنفيذ محاضرات إلكترونية وتسجيلها وبثها للطلبة، كيفية التعامل مع جلسات الحوار المباشر وغير المباشر، متابعة الطلبة وتصحيح وتسليم واجباتهم. تطوير بنوك أسئلة متنوعة، وتصميم الاختبارات الإلكترونية ومتابعتها". ويضيف عضو آخر: "تم تدريب المحاضرين على إعداد المساق التدريسي إلكترونياً مثل: إعداد المحاضرات على power point، حيث يقوم المدرب من لجنة التعليم عن بعد بتقديم قوالب قياسية تمكن المحاضر من وصف المحاضرة الدراسية حسب معايير معينة". ويضيف عضو آخر: "تدريب المحاضرين على إنشاء قناة يوتيوب خاصة بكل محاضر وكيفية وضع المحاضرات المصورة والمسجلة على اليوتيوب، وكذلك إدراج رابط مضمن على المودل".

- وامتدت الدورات التدريبية عبر الإنترنت وتم تسجيلها وعرضها من خلال صفحة الجامعة وقناتها على اليوتيوب، وداخل المودل أيضاً، لنشر وتعميق الاستفادة. كما وفرت الجامعة الدعم الفني عبر التواصل مع بعض الكوادر. ويقول أحد الأعضاء: "نظمت الجامعة التدريبات المباشرة بطريقة غير وجاهية، قدمت من خلال التطبيقات والبرامج الإلكترونية عبر الإنترنت".

- كما استخدمت الجامعة المودل نفسه كوسيلة لدعم تدريب أعضاء هيئة التدريس. حيث تم ضمهم في مجموعة واحدة على غرار مجموعات الطلبة في كل مساق، وتم تجميع كل المنتجات التدريبية السمعية والبصرية والمقروءة، وتقديمها لهم، وفي ذات الوقت إتاحة فرص للمتابعة والتفاعل والدعم الفني بين أعضاء الهيئة التدريسية ولجنة تفعيل التعليم عن بعد. ويقول في هذا الصدد أحد الأعضاء: "وتم إعداد مساق عبر الموديل بتعلق بتدريب أعضاء هيئة التدريس، وتم إضافتهم جميعا".

- وبالنسبة للدعم الفني، كما يقول أحد الأعضاء: "تقديم الدعم الفني المباشر عبر التواصل عبر الهاتف النقال حول تصوير المادة التعليمية ورفعها على مودل أو التواصل مع الطلبة وإنشاء الأنشطة والاختبارات والأسئلة بأنواعها المختلفة وتعديل إعداداتها، وبناء الاختبارات النصفية والنهائية ومتابعة عملية بناء الأسئلة وبنوك الأسئلة والتأكد من إضافتها في أيقونة الاختبار".

- كما أقدمت الجامعة على تكليف مجموعة من المنسقين، حيث يتم تكليف منسق لكل قسم من أعضاء هيئة التدريس في القسم نفسه. ليكون على صلة مباشرة بلجنة التعليم عن بعد والشؤون الاكاديمية، لتقديم الدعم الفني لزملائه، والتنسيق فيما يخص العمليات الفنية للتعليم عن بعد.

ويتضح مما سبق أن الجامعة وفرت الدعم الفني خلال جميع مراحل التعليم عن بعد، بداية من بناء المحتوى والتفاعل حوله وحتى اعداد الاختبارات وتقييم الطلبة سواء بالتواصل بالدعم الفني للجنة التعليم عن بعد أو من خلال المنسق داخل القسم الذي يعمل فيه المحاضر. ولا شك فإن الدعم الفني المتاح باستمرار وبطرق متنوعة، يكفل قدر كبير من النجاح، ويعبر عن حرص شديد على نجاح العملية التعليمية عن بعد.

ب- بالنسبة لتدريب الطلبة:

- التعامل مع الطلبة في هذا الأمر كان أمرًا أكثر صعوبة، وذلك لعدم القدرة على تقديم دورات مباشرة لعدد كبير، بالإضافة إلى أن الطلبة في حاجة إلى ثقافة وقناعة بأهمية اتباع سبل التعليم عن بعد. ويقول عضو حول هذا الشأن: "تم انتاج مواد فيلمية من قبل إدارة الجامعة لتشجيع الطلبة على الانخراط في التعليم عن بعد، باعتباره الحل الوحيد، كما قدمت الجامعة مواد سمعية وبصرية للطلبة حول استخدام المودل".

- قامت الجامعة بعدة جهود لتعريف الطلبة بمهارات استخدام المودل والتعامل مع المضامين المقدمة فيه، وكيفية التفاعل مع المحاضر ومع الطلبة أنفسهم المسجلين في المساق الواحد. ويقول أحد الأعضاء: "قامت لجنة التعليم عن بعد بتقديم بعض المواد التدريبية على شكل شروحات فيديو مصورة عن آلية التعامل مع المودل والأنشطة وحل الاختبارات، حيث يتم نشرها عبر وسائل التواصل الخاصة بالجامعة، والدعم الفني للطلبة من خلال الرد على اتصالاتهم، ويستمر الأمر حتى متابعة مشكلاتهم وحلها أثناء تقديم الاختبار". كما اهتمت الجامعة بتوجيه المحاضرين أنفسهم خلال دوراتهم التدريبية إلى كيفية مساعدة الطلبة في استخدامهم للمودل. وحول ذلك أخر يقول أحد الأعضاء: "عقد دورات تدريبية مكثفة لكافة أعضاء الهيئة التدريسية بالجامعة واعتماد فلسفة (TOT) اي يتم تدريب المحاضر والمحاضر بدوره ينقل الخبرة المكتسبة من التدريب إلى الطلبة أنفسهم".

العملية التدريسية وتقييم الطلبة

بالنسبة للفصل الدراسي الأول 2021/2020م، تم توزيع الدرجات إلى (60) نهائي، و (20) اختبار نصفي، و (20) أعمال فصلية. وتحتسب النتيجة النهائية بالدرجات الإجمالية التي حصلها الطالب.

وتتنوع الاختبارات الإلكترونية، ويقول أحد الأعضاء في هذا الشأن:"تتنوع الاختبارات الإلكترونية سواء على شكل اختبارات قصيرة أم اختبارات نصفية أم نهائية. ويلزم إنشاء وتطوير بنك أسئلة لكل مساق من المساقات بحيث يغطي مفردات المساق كافة بأنواع مختلفة من الأسئلة منها التقليدية مثل (اختيار من متعدد، صح وخطأ، اختيار أكثر من خيار، إلى الاسئلة التفاعلية مثل التوصيل والمقابلة، أيضاً الأسئلة المتعلقة بالعمليات الحسابية).

مدى تلبية الإمكانات المتو افرة متطلبات التعليم عن بعد.

اتفق أعضاء لجنة التعليم عن بعد أن الكوادر البشرية الموجودة حالياً يتمتعون بقدرات تمكنهم من إدارة ومتابعة وتطوير عمليات التعلم عن بعد، وتم الاستفادة من الإمكانات التقنية على أكمل وجه، ولكن هناك حاجة لإمكانات تقنية أخرى. وتتركز المشكلة أثناء تقديم الامتحانات الإلكترونية، ويمكن التغلب عليها بإعداد جدول يسمح بتقديم عدد معين من الطلبة، يتناسب مع حجم الاستيعاب المناسب. فيقول أحد الأعضاء: "الإمكانات المادية والبشرية المتوفرة تلبي الاحتياجات لتطبيق التعليم عن بعد، حيث إننا في اللجنة نتابع عمليات التعليم عن بعد مع المعنين بالأمر: الشؤون الاكاديمية أو الإدارية، وكذلك العمادات والأقسام الاكاديمية". ويقول عضو آخر: "بالنسبة لنظام إدارة التعلم عبر المودل نفسه، فالإمكانيات والخدمات التي يوفرها تفي بالغرض وتزيد، لكن أجهزة السيرفر والموارد التقنية المادية كأجهزة المعالج وجهاز التوزيع في الجامعة لا تكفي بالقدر الملائم، حيث يتم دخول 600 طالب في جلسة الامتحان الواحدة وهو عدد قليل مما يتطلب منا زيادة فترات الامتحان وعدد الأيام الامتحانية". ويقول عضو آخر: "يحتاج العمل باستمرار إلى المتابعة أثناء تقديم الاختبارات حتى لا يحدث أية مشاكل تقنية".

ب. المعوقات التي تواجه إدارة التعليم عن بعد من خلال آراء أعضاء لجنة تفعيله

- يتركز العائق الأكبر في ضرورة التحول إلى التعليم عن بعد بشكل شبه كامل وبدرجة ملحة. في وقت قصير جداً. ويقول أحد الأعضاء: "أهم الصعوبات في وجهة نظري هو التحول المفاجئ إلى التعليم عن بعد، وهو أمر يحتاج إلى ثقافة ومهارات حاسوبية واستعداد معرفي". ويقول عضو آخر: "بعض المحاضرين وبعض الطلبة في البداية كانوا يتحدثون عن عدم قناعتهم بالتعلم عن بعد". ويقول عضو آخر: "من أهم العوائق الاتجاهات السلبية لدى أعضاء الهيئة التدريسية . تجاه التعليم عن بعد".

- قلة الخبرات لدى قلة من المحاضرين والطلبة في مجال التعليم عن بعد عبر المودل، وانخفاض المهارات الحاسوبية لدى بعض المحاضرين وبعض الطلبة، وذلك قبل الانخراط في الدورات التدريبية ذات الصلة. ويقول عضو: "بعض المحاضرين لا يجيدون التعامل مع الحاسوب من الأساس". ويضيف عضو آخر: "وجدنا صعوبات في التعامل مع بعض المحاضرين من ذوي الأعمار الكبيرة حيث إن التعليم الإلكتروني يتطلب التعامل مع الأجهزة والبرامج وهي مهارات تفتقر إليها هذه الفئة من المحاضرين". ويذكر أحد الأعضاء: "ضعف مستوى الثقافة الحاسوبية أو المهارات الأساسية المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات حيث إن نظام المودل والتفاعل مع المصادر والأنشطة يتطلب قدرًا كافيًا من المهارات الأساسية المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات، ومتابعة المستحدثات أو المستجدات على التطبيقات التي من الممكن أن يتم إضافتها على نظام المودل لتلبية احتياجات الفئات المستهدفة المحاضرين والطلبة".

- عدم انتظام الموظفين الإداريين والأكاديميين والخدماتيين في الدوام خلال أزمة جائحة كوفيد-19 بناء على تعليمات الحكومة وإدارة الجامعة، مما يؤدي إلى تأخير في تنفيذ الإجراءات.

- في حالات توصف بأنها قليلة جداً، لا يتوفر جهاز كمبيوتر لدى بعض المحاضرين أو الطلبة. ويقول عضو: "عدم توفر أجهزة هواتف ذكية أو جهاز كمبيوتر لدى بعض الطلبة وكذلك المحاضرين".

- مشكلة انقطاع التيار الكهربائي في قطاع غزة. ويقول أحد الأعضاء: "من أهم العوائق انقطاع التيار الكهربائي لساعات عديدة يومياً لدى المستخدمين سواء بالنسبة للطلبة أم المحاضرين".

- يمثل ضعف الإنترنت وعدم توفر الخدمة لبعض الطلاب في بيوتهم عائقًا كبيرًا، ويقول أحد الأعضاء: "تفاوت أو ضعف سرعة الإنترنت لدى الطلبة أو أعضاء الهيئة التدريسية في المناطق التي يعيشون بها".

- صعوبات تتعلق بالقدرة على الرد والتواصل السريع مع بعض المحاضرين للرد عن استفساراتهم. ويقول أحد الأعضاء: "العدد الهائل من الاستفسارات الخاصة بالمحاضرين حول المودل عبر الجوال حيث إن عدد أعضاء اللجنة والأعباء الملقاة على عاتقهم تتطلب تفرغًا لذلك. وذلك إذا قارنا عدد أعضاء اللجنة بعدد المحاضرين".

- الإمكانيات التقنية لا تسمح بدخول عدد كبير من الطلبة في نفس الوقت. ويقول أحد الأعضاء: "المشكلات التقنية المتعلقة بعدد دخول الطلبة في الوقت نفسه على المودل حيث إنه لا يزيد عن 600 طالب، ونحتاج إلى موارد تقنية للتغلب عليها". ويضيف عضو آخر: "العدد الكبير للطلبة المسجلين لبعض مساقات متطلبات الجامعة أحدث بعض المشكلات في الخادم الخاص بالمودل حيث سبب بعض التأخير لبعض الطلبة".

ج. مقترحات تحسين إدارة التعليم عن بعد

تركزت اقتراحات التطوير حول الجوانب التالية، كما يأتي:

1. توسيع سعة الخادم، فيقول أحد الأعضاء: "ضرورة تطوير البنية التحتية من تجهيزات ومعدات، مثل رفع كفاءة الخادم Server لكي يلبي احتياجات أكبر عدد من المستفيدين". ويؤكد عضو آخر: "تجهيز خوادم ذات مواصفات أكبر من الموجودة حالياً".
2. زيادة عدد أجهزة الحواسب والمختبرات المخصصة للطلبة، لتنفيذ الامتحانات الإلكترونية في الجامعة. وحول ذلك يقول أحد الأعضاء: "زيادة عدد أجهزة الحاسوب في مختبرات الجامعة لتمكين الجامعة من عقد اختباراتها الإلكترونية داخل حرم الجامعة مع اتخاذ التدابير الصحية كافة في ظل جائحة كوفيد-19، أو حتى في المستقبل يتم عقد الاختبارات الإلكترونية للمساقات كافة التي تتناسب معها هذا النوع من الاختبارات وهذا يوفر الوقت والجهد".
3. الاهتمام بتحسين خدمات الإنترنت والاتصال، سواء داخل الجامعة أم تحسينها لدى المحاضرين والطلبة في بيوتهم. ويقول أحد الأعضاء: "تقوية الشبكة اللاسلكية للطلبة والمحاضرين داخل حرم الجامعة لإتاحة فرصة للطلبة والمحاضرين بالتفاعل مع نظام المودل بكل سهولة". ويضيف عضو آخر: "رفع سرعة الإنترنت الموجودة في الجامعة واستحداث استخدام الميكروويف بدلاً من خدمة الاتصالات". ويضيف عضو آخر: "الاتفاق مع الشركات الخاصة المزودة لخدمة الإنترنت بان يتم السماح للطلبة الوصول لنظام المودل بشكل مجاني. ومحاولة إقناع شركة جوال والوطنية بتحديث شبكتهما لتدعم الجيل الرابع من الاتصالات الخلوية بحيث تكون بأسعار منخفضة تؤدي إلى زيادة كفاءة الاتصال بمنظومة المودل Moodle من خلال

الأجهزة الذكية المتاحة لدى كل الطلبة.

4. المطالبة بتأسيس كيان إداري لعمليات التعليم عن بعد، له تنظيم مؤسسي يسمح بتفرغ عدد من الموظفين والكوادر لأعمال التعليم عن بعد وتطويرها. ويقول أحد الأعضاء: "تخصيص وحدة للتعليم الإلكتروني تتبع مباشرة للشؤون الأكاديمية". ويقول عضو آخر: "نحتاج إلى مركز تعليم إلكتروني متخصص في مجال التعليم الإلكتروني من تصميم محتوى احترافي وكذلك إرشاد وتوجيه وكذلك صيانة الأعطال الفنية". ويؤكد عضو آخر: "توفير طاقم عمل متفرغ لنظام التعلم الإلكتروني أو تخصيص جهة كقسم أو دائرة مختصة بالتعليم الإلكتروني ومتفرغة لتقديم الدعم التقني واللوجستي ولتطوير النظام بشكل مستمر".

السؤال السادس: ما واقع إدارة التعليم عن بعد وإنجازاته المتحققة في جامعة الأقصى في ضوء جائحة كوفيد-19 من خلال الوثائق ذات العلاقة؟

أ. واقع إدارة التعليم عن بعد

التخطيط للتعليم عن بعد (القرارات والتعليمات)

أفادت الوثائق الصادرة عن إدارة الجامعة، القيام بعدة إجراءات وقرارات لتنظيم العمل وإكساب المهارات.

- تم تشكيل لجنة تعليم عن بعد تتكون من المسؤولين عن الدوائر والأقسام التي يمكن أن تكون ذات الصلة بالتعليم عن بعد، وأيضاً أصحاب الكفاءات والخبرات في هذا المجال في الجامعة.

- القيام ببعض الأنشطة التوعوية حول أهمية وضرورة التعليم عن بعد في ظل جائحة كوفيد-19، والتي استهدفت المحاضرين وطلبة الجامعة. حيث قامت إدارة الجامعة بمخاطبة أعضاء هيئة التدريس وتشجيعهم على أداء أدوارهم في عملية التعليم عن بعد من خلال التواصل معهم عبر البريد الإلكتروني، ومن خلال التواصل معهم عبر رؤساء الأقسام والعمداء لتحفيزهم. وتقديم بعض التقارير المصورة لعمليات وفعاليات أنشطة لجنة التعليم عن بعد، وكذلك التصريحات المصورة من قبل إدارة الجامعة حول هذا الشأن.

- اعتماد منصة (مودل) كمنصة للتعليم عن بعد، ومدرجة على الموقع الإلكتروني للجامعة.

- تحديد المساقات الملائمة للتعليم عن بعد بالمشاركة مع الكليات والأقسام.

- عمل مجموعة خاصة من جميع رؤساء الأقسام للاتصال مع لجنة التعليم عن بعد، من أجل التسريع في إنجاز العمل والتغلب على المشكلات.

- تنسيب منسق فني لكل قسم في جميع الكليات، وتم تدريبهم، من أجل صقل مهارات المحاضرين.

- الدعم الفني المتواصل عبر الهاتف.

متابعة أعمال التعليم عن بعد للمحاضرين من خلال الرئيس المباشر، ورفع تقارير المتابعة أسبوعياً على الشؤون الأكاديمية. من خلال التعميم على رؤساء الأقسام وعمداء الكليات بالحصول على تقارير مفصلة من المحاضرين حول أدائهم وأنشطتهم الإلكترونية، وذلك للوقوف على نقاط الضعف ومعالجتها، من أجل تحسين العمل وتجويده.

- توفير فرص تصوير المحاضرات من خلال الاستفادة من إمكانات كلية الإعلام في الجامعة، وتوفير الإمكانات اللازمة، من أجل توفير فرص سهلة للمحاضرين الذين لا يجيدون صنع المحتوى عبر جهاز الحاسوب. اتخاذ التدابير وتوفير الإمكانات اللازمة لإنتاج محاضرات مصورة بوجود المحاضر نفسه في ستوديو كلية الإعلام بالجامعة.

- أخذ التغذية الراجعة من الطلبة أنفسهم او بمتابعة صفحاتهم على برامج التواصل الاجتماعي أو من خلال عمادة شئون الطلبة ودائرة العلاقات العامة.

- تشكيل لجنة لتنظيم عمل ومتابعة وتنفيذ الاختبارات الإلكترونية.

- تم تشكيل لجنة مركزية للاختبارات الإلكترونية النهائية في الجامعة لمتابعة متطلبات إجراء الاختبارات وضمان نجاحها.

- تم التعميم على المحاضرين بإعداد بنوك أسئلة، يحتوي كل منها على 200 سؤال على الأقل، وتقسم إلى فئات حسب الموضوعات التي تناولها المساق، وتتدرج بالصعوبة.

- أعدت لجنة الاختبارات الإلكترونية جدول للاختبارات النهائية الموضوعية بحيث يراعي إمكانيات موارد الجامعة الإلكترونية، وخدمات الإنترنت وأوقات انقطاع التيار الكهربائي لدى الطلبة.

- قسم جدول الاختبارات النهائية الموضوعية إلى جلستين يومياً، الجلسة الصباحية، والجلسة المسائية.

- خصصت ساعة زمنية لكل فترة في الصباح، وتكرر مرة أخرى في المساء بحيث يختار الطالب أحدهما فقط للتقدم للاختبار.

- خصصت لجنة الاختبارات الإلكترونية أرقام هواتف محمولة لتواصل الطلبة معها في حال حدوث أي طارئ.

- تم التعميم على جميع المحاضرين المعنيين بالحضور إلى مقر لجنة الاختبارات الإلكترونية في الشئون الأكاديمية في الجامعة بغزة قبل بدء الاختبارات، للتأكد من إعدادات امتحاناتهم ومن استيفاء بنوك الأسئلة للمعايير التي وضعتها اللجنة.

- تمت استضافة المحاضرين المعنين في مختبرات الحاسوب في الجامعة اثناء الفترات الصباحية لمتابعة سير امتحاناتهم وتدريبهم على الية المتابعة في الفترات المسائية.

- قامت لجنة الاختبارات بالدوام يوميا من 8 صباحاً حتى 8 مساءً، لمتابعة سير الامتحانات في الفترات الصباحية والمسائية ومتابعة حضور المحاضرين، والرد على استفسارات الطلبة وحل مشاكلهم واعداد التقارير اليومية.

تبين من خلال تحليل الوثائق والمستندات الصادرة عن إدارة الجامعة ولجنة تفعيل التعليم عن بعد، أن العملية التدريسية تتم من خلال ما يأتي:

- قامت الجامعة بالتنسيق مع الكليات وأقسامها بتحديد المساقات التي يصلح تدريسها من خلال الموديل. وكذلك الشق النظري من المساقات العملية. وتم إلزام المحاضرين بمنظومة من الأعمال والمهام عبر الموديل، تدوين المعلومات والبيانات العامة للمساق عبر الموديل، وتوزيع المادة العلمية على أسابيع الدراسة، ورفع المادة الدراسية كملف (pdf)، وتقديم الشرح المرئي والمسموع للطلبة بزمن محدد حسب عدد الساعات المعتمدة للمساق، كما كان هناك تعليمات واضحة بشأن عمل لقاءات تفاعلية محددة بزمن مناسب للساعات المعتمدة للمساق، وذلك بشكل أسبوعي طوال الفصل الدراسي. ويتم تقسيم المساق إلكترونياً على عدد من المواضيع، ويندرج تحت كل موضوع ما يلي:

- مادة علمية مشروحة من جهد المحاضر نفسه على شكل فيديوهات صوت وصورة، بحيث يكون الملف المسجل الواحد (25-30) دقيقة لكل ساعة معتمدة. ويتم تحميلها على قناة المحاضر على (اليوتيوب) ونشرها عبر قناة الجامعة.

- ملف (pdf) لأي مواد تعليمية مساندة.

- أنشطة وتكليفات (تقارير، اختبارات، أبحاث) تقيس مدى فهم الطالب في الموضوع نفسه.

- لقاءات مفتوحة عبر الفصول الافتراضية، مثل: (zoom, google meet) ، مرتين في الفصل الدراسي كحد أدنى. وتطور ذلك إلى إلزام المحاضرين بعقد لقاءات تفاعلية مباشرة مع الطلبة أسبوعياً.

- استخدام منتدى النقاش عبر المودل، بغرض التواصل غير المتزامن مع الطلبة والإجابة عن استفساراتهم.

أما تقييم الطلبة فيتم وفق ما يأتي:

- لأن التجربة تعد جديدة وتم التوجه إليها اضطراريا فقد منحت الجامعة فرصة للطالب في الفصل الدراسي الثاني 2020/2019م، أن يستمر في التعليم عن بعد، أو يدرس المساق في وقت لاحق تحدده الجامعة وفق ظروف ومعطيات الواقع الصحي. وبخصوص تقييم الطلبة، وتوزيع الأعمال والتقييم النهائي، فكانت ستون درجة مخصصة للأعمال والأنشطة طوال الفصل الدراسي الثاني 2020/2019م، وأربعون درجة للتقييم النهائي الذي جمع بين الاختبار الإلكتروني عن بعد والنشاط النهائي. وفي النهاية في حالة النجاح يحصل الطالب على نتيجة ناجح ولا تحتسب له درجة، وفي حالة أن الطالب لم ينجح تم منحه فرصة أخرى، فيسمح له بإعادة الاختبار النهائي تحريريًا، على أن يحتسب له الدرجة من مائة.

ب. الإنجازات المتحققة

يمكن بيان أهم الإنجازات كما يأتي:

- تدريب أكثر من (400) محاضر من محاضري الجامعة، و(100) محاضر من كلية المجتمع على المفاهيم المختلفة للتعليم الإلكتروني. بواقع (124) ساعة على شكل جلسات تدريب وجاهية داخل مختبرات الحاسوب في الجامعة حسبما سمح به الوضع الوبائي. وبواقع (32) ساعة على شكل جلسات تدريب من خلال تقنية الزوم طوال الفصل، وبشكل أسبوعي تقريبا، وتسجيل هذه الجلسات ونشرها لباقي المحاضرين. حيث أعدت اللجنة ونشرت 37 تسجيل فيديو تدريبي (نحو 7 ساعات) حظيت بعدد مشاهدات بلغ 5571 مشاهدة.

- أصدرت اللجنة عددًا من الأدلة الإرشادية المقروءة ونشرتها على شكل ملفات PDF للمحاضرين والطلبة. وشملت: دليل استخدام المودل للمحاضرين، ودليل استخدام المودل للطلبة، ودليل إعداد بنوك الأسئلة، ودليل ضبط وتصدير الدرجات والتقارير، ودليل إنشاء مجموعات تعاونية، ودليل التدريب على المحاضرات المتزامنة.

- بناء صفحة على مودل تتضمن التدريبات وشاملة لكل ما هو مطلوب حول المودل وبصيغة فيديو وبصيغة مطبوعة.

- تغذية قناة اليوتيوب الخاصة بالجامعة بكمية كبيرة من المحاضرات المصورة في كل التخصصات. وقنوات فرعية لكل كلية.

- تجهيز موقعين لتصوير المحاضرات في المقر الرئيس والفرعي للجامعة. والاستفادة من ستوديو وإمكانات كليات الإعلام في ذلك، والاستعانة بخبرات الكلية وكوادر من الخارج أيضاً. وعقد اتفاقية مع إحدى الشركات لإنتاج محاضرات مصورة في مكان ملائم في الجامعة. حيث تم تصوير من (246) محاضرة داخل الجامعة وهي ما تعادل أكثر من (180) ساعة تصوير عالي الجودة في الفصل الثاني 2020/2019م.

- حرصت اللجنة منذ بداية عملها على إبراز الأنشطة التي تقوم بها إعلاميا لتعزيز ثقة الطلبة والمحاضرين بأداء اللجنة وإدارة الجامعة في إدارة

الأزمة ولضمان استجابتهم والتزامهم بتعليماتها. وقد اشتملت الأنشطة الإعلامية المنفذة على ما يلي:

إعداد تقريرين مصورين مفصل عن أنشطة التدريب التي تقوم بها اللجنة في مختبرات الجامعة.

إعداد تقرير مصور مفصل عن استعدادات الجامعة للاختبارات الإلكترونية.

إعداد 3 مقاطع ترويجية قصيرة لإبراز فعاليات اللجنة في التدريب والتصوير والاختبارات.

إجراء عدد 5 مقابلات تلفزيونية مع رئيس الجامعة وأعضاء اللجنة في مراحل مختلفة من عملها.

عقد لقاء مفتوح مع الطلبة من خلال خاصية البث المباشر على صفحات التواصل الاجتماعي التابعة للجامعة، تمت فيه الإجابة عن تساؤلاتهم وتفسير العديد من التعليمات لهم.

نشر العديد من التعليمات التي تخص الطلبة على صفحات التواصل الاجتماعي الخاصة بالجامعة.

نشر العديد من التعليمات التي تخص المحاضرين عن طريق رسائل الجوال أو رسائل واتساب وتلغرام.

تم تحديد الاحتياجات اللازمة لتقديم مستويات أفضل في مجال التعليم عن بعد في جامعة الأقصى من خلال

توصيات الدراسة

في ضوء نتائج الدراسة الحالية، يوصي الباحث بما يأتي:

- اتباع مزيد من جهود وإجراءات لتحديد احتياجات الطلبة من التعليم عن بعد وإثارة دافعيتهم نحوه.
- اتباع مزيد من الجهود والأساليب المتنوعة لتنمية وعي أعضاء هيئة التدريس حول التعليم عن بعد، متابعة آرائهم حول جهود الجامعة أثناء تنفيذ أعمال التعليم عن بعد.
- مزيد من الاهتمام بمراعاة الدورات التدريبية للفروق الفردية بين المشاركين فيها.
- إعادة النظر في تحديد الإطار الزمني والمحددات لأعمال المحاضرين في التعليم عن بعد.
- وضع معايير واضحة لتقييم التحصيل الدراسي للطلبة.
- الشروع في معالجة ومواجهة ظاهرة الغش في الامتحانات الإلكترونية. مثل زيادة أجهزة الحواسب والمختبرات المخصصة للطلبة، لتنفيذ الامتحانات الإلكترونية في الجامعة.
- عقد الاتفاقيات مع شركات الإنترنت أو توفير منح لتحسين خدمات الإنترنت والاتصال، سواء داخل الجامعة أو لدى المحاضرين والطلبة في بيوتهم.
- استحداث إدارة متفرغة ومسؤولة عن إدارة التعليم عن بعد في الجامعة، تستهدف استمرارية العمل وفق نظام التعليم عن بعد، العمل على تطويره وتقدمه.
- توفير الموارد التقنية اللازمة ومن أهمها السعة التخزينية للمودل.

المصادروالمراجع

إبراهيم، ع. (2020). التعليم عن بعد في الجامعة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. *مجلة دراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية، رماح*، 3(4)، 259-294.

بناني، أ.، ومعزوزي، ج. (2020). التعليم الإلكتروني في الجزائر الراهن والمستقبل. *مجلة دراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية، رماح*، 3 (1)، 255-274.

الجمل، س. (2020). الصعوبات التي تواجه طلبة الجامعات الفلسطينية في نظام التعلم عن بعد (التعلم الإلكتروني في ظل أزمة جائحة كوفيد-19). *المجلة الدولية للبحوث والدراسات*، 2(6)، 201-233.

حنتولي، ت. (2016). واقع التعلم الإلكتروني في جامعة النجاح. ودوره في تحقيق التفاعل بين المتعلمين من وجهة نظر طلبة كلية الدراسات العليا كلية التربية وبرامج وأعضاء هيئة التدريس، *رسالة ماجستير*، جامعة النجاح، فلسطين.

حورية، ع.، والقرشي، ع. (2017). إدارة الخدمات الأكاديمية للتعليم عن بعد في جامعة طيبة بالمدينة المنورة. *المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية*، 1 (2)، 186-231.

الربابعة، أ. (2020). دور التعليم عن بعد في تعزيز التعلم الذاتي لدى طلبة جامعة الزرقاء الخاصة. *مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات*، 2 (3)، 52-75.

صالح، أ.، وأبو القاسم، ص. (2020). تقييم تجربة التعليم عن بعد في ظل (covid-19) من وجهة نظر الطلبة: دراسة حالة بجامعة غرداية بالجزائر. *مجلة*

دراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية، مركز البحث وتطوير المواد البشرية، 3 (3)، 133-157.

صالح، ش. (2020). تقويم جودة الخدمات الإلكترونية لنظام التعليم عن بعد بكلية التربية بسوهاج من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلاب. *المجلة التربوية، جامعة سوهاج*، (74)، 252-205.

صفر، ع. (2020). معوقات التعليم والتعلم عن بعد في التعليم الحكومي بدولة الكويت أثناء تفشي جائحة كوفيد-19 "جائحة كوفيد-19"من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة الكويت: دراسة استطلاعية تحليلية. *المجلة التربوية، جامعة سوهاج*، (79)، 2104-2057.

الطيطي، م.، وحمايل، ح. (2017). واقع التعليم الإلكتروني في الجامعات الفلسطينية في ضوء إدارة المعرفة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها. *مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية*، 5(18)، 195-210.

العمري، ع. (2020). تقويم تجربة جامعة مؤتة في استخدام نظام إدارة التعلم الإلكتروني (Moodle). *المجلة الأردنية في العلوم التربوية*، 16(2)، 129-141.

غنايم، م. (2020). التعليم العربي وأزمة جائحة كوفيد-19 : سيناريوهات للمستقبل. *المجلة الدولية للبحوث في العلوم التربوية، المؤسسة الدولية لآفاق المستقبل*، 3(4)، 75-104.

محمود، خ. (2020). تقويم واقع التعليم عن بعد في ظل جائحة كوفيد-19 من وجهة نظر مديري المدارس. *المجلة الدولية أبحاث في العلوم التربوية والإنسانية والآداب واللغات، جامعة البصرة ومركز البحث وتطوير الموارد البشرية رماح*، 1(3)، 556 – 532.

الملا، أ. (2016). تقويم تجربة التعليم عن بعد في الجامعة الماليزية وكلية التربية للبنات وفق معايير الجودة المأخوذة من وكالة التحقق من الجودة للتعليم العالي - بريطانيا. *المجلة الدولية للأبحاث التربوية*، 39، 123-168.

منظمة الصحة العالمية. (2020). *مرض فيروس كورونا (جائحة كوفيد-19)*.https://www.who.int/ar

موجز سياساتي. (2020). *التعليم أثناء جائحة كوفيد-19 وما بعدها*. الأمم المتحدة.

هندي، أ. (2020). تقييم تجربة التعليم عن بعد بكلية العلوم الإسلامية للوافدين بجامعة الأزهر الشريف: دراسة حالة. *مجلة البحوث في مجالات التربية النوعية*، 6 (29)، 1-44.

References

Ahmed, S., Hegazy, N., Malak, H.W., Kayser, W.C., Elrafie, N.M., Hassanien, M., Al-Hayani, A., Saadany, S.A., AI-Youbi, A., & Shehata, M. (2020). Model for utilizing distance learning post COVID-19 using (PACT)™ a cross sectional qualitative study. *BMC Medical Education*, 20.

Bilgic, H., Tuzun, H. (2020). Issues and Challenges with Web-Based Distance Education Programs in Turkish Higher Education Institutes. Turkish Online Journal of Distance Education, 21(1), 143 – 164.

Coutts, E., Buheji, M., Ahmed D., Abdulkareem T., Eidan S., & Perepelkin N. (2020). Emergency Remote Education in Bahrain, Iraq, and Russia During the COVID-19 Pandemic: A Comparative Case Study. *Human Systems Management*, 39 (4). 473–493.

Hodges, C., Moore S., Lockee B., Torrey T., & Bond A. (2020). The Difference Between Emergency Remote Teaching and Online Learning. **https://er.educause.edu/articles/2020/3.**

Lassouedm Z., Alhendawi, M., & Bashitialshaaer, R. (2020) An Exploratory Study of the Obstacles for Achieving Quality in Distance Learning during the COVID-19 Pandemic. *Education since*, 10(9).

Oliveira, M.M., Penedo, A.S., & Pereira, V.S. (2018). Distance education: advantages and disadvantages of the point of view of education and society. *Dialogia*, 139-152.

Yılmaz, R. (2017). Problems Experienced in Evaluating Success and Performance in Distance Education: A Case Study. *Turkish Online Journal of Distance Education*, 18 (1), 39-51..