

ردمد: 6549-1680



# مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي

مجلة علمية عالية محكمة مفهرسة

المجلد (٣٥)، العدد (٢)، كانون أول ٢٠١٥ م / ربيع الأول ١٤٣٧ هجري

مجلة نصف سنوية تصدر عن الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية  
وتعنى بقضايا التعليم العالي في الوطن العربي

مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي ٢٠١٥ العدد (٢) المجلد (٣٥)

ISSN 6549-1680



# Journal of the Association of Arab Universities for Research in Higher Education (JAARU-RHE)

A Peer-reviewed International Indexed Journal

Volume (35), Number (2), December 2015, Rabi' al-awwal 1437 Hijri

Biannual Issued by the General Secretariat of the  
Association of Arab universities and dealing with issues  
of higher education in the Arab World

## مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي

### مجلة علمية عالمية محكمة ماهرة

المجلد (35) العدد (2) كانون أول 2015 ميلادي / ربيع الأول 1437 هجري

مجلة نصف سنوية تصدر عن الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية

وتعنى بقضايا التعليم العالي في الوطن العربي

#### هيئة التحرير:

رئيس هيئة التحرير / الأمين العام / أ.د. سلطان أبو عرابي العدوان

رئيس التحرير / الأمين العام المساعد / أ.د. مصطفى إدريس البشير

أعضاء هيئة التحرير

الأمين العام المساعد / أ.د. محمد رأفت محمود

أ.د. مروان راسم كمال أ.د. خالد العمري

أ.د. عادل الطويسي أ.د. راتب السعود

أ.د. عبد الرحيم الحنيطي أ.د. بشير الزعبي

مدير التحرير / أ.د. سامح محمد محافظة

أمانة سر المجلة / سهام محمد النداف

التنسيق والإخراج / غسان لافي

المدقق اللغوي / أ.د. سامح محمد محافظة

#### الهيئة الاستشارية:

مدير شبكة عجمان للعلوم والتكنولوجيا	مدير جامعة الإمارات العربية المتحدة
رئيس جامعة تونس	مدير جامعة البحرين
مدير الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة	رئيس جامعة الجزائر
مدير جامعة الخرطوم	مدير جامعة الملك سعود
رئيس جامعة دمشق	مدير جامعة وادي النيل
رئيس جامعة صلاح الدين	رئيس جامعة تشرين
رئيس الجامعة الإسلامية بغزة	رئيس جامعة الأنبار
مدير جامعة قطر	رئيس جامعة النجاح الوطنية
رئيس جامعة القديس يوسف	مدير جامعة الكويت
رئيس جامعة بنغازي	رئيس جامعة طرابلس
رئيس جامعة المنصورة	رئيس جامعة مقديشو
رئيس جامعة محمد الخامس	رئيس جامعة بني سويف
رئيس جامعة صنعاء	رئيس جامعة سيدي محمد بن عبد الله بفاس
	رئيس جامعة تعز



## محتويات العدد 35 (2) 2015

عناوين البحوث:

- واقع استخدام شبكات التواصل الاجتماعي لدى معلمات العلوم للمرحلة المتوسطة،  
(تصور مقترح لتوظيفها في تعليم وتعلم العلوم) ..... 1- 25  
■ أماني بنت محمد الحصان
- واقع الإدارة الالكترونية في تحقيق الإبداع الإداري في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر أعضاء هيئة  
التدريس والاداريين فيها ..... 27- 44  
■ محمد عبد الإله الطيبي ■ خليل عريقات
- درجة توافر متطلبات إنتاج المعرفة كمدخل لبناء ميزة تنافسية في جامعة حائل من وجهة نظر  
قياداتها الأكاديمية، (دراسة ميدانية) ..... 45- 66  
■ محمد بن فهاد الشمري
- التحديات العالمية التي تواجه التعليم الجامعي بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر  
أعضاء هيئة التدريس ..... 67- 81  
■ أحمد حسن صالح القواسمة
- علاقة الذكاء الانفعالي بالمهارات الاجتماعية لدى طلبة كلية التربية الرياضية في الجامعة الأردنية .... 83- 97  
■ بشير أحمد علوان
- تقييم فعالية بوابة جامعة القدس المفتوحة الأكاديمية وفق المعايير العالمية لتصميم المواقع  
الالكترونية ..... 99- 121  
■ زياد بركات ■ حسام حرز الله ■ أمجد محفوظ
- معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من وجهة  
نظر أعضاء هيئة التدريس ..... 123- 140  
■ عز الدين عبد الله النعيمي
- تقييم واقع الممارسات الأخلاقية الناجمة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي من وجهة نظر  
طلبة العلوم التربوية في جامعتي البلقاء التطبيقية والإسراء ..... 141- 158  
■ سمية عيد حسين الزعبوط
- فعالية الخدمات التعليمية الإلكترونية المقدمة عبر الصفحات الإلكترونية للمقررات الدراسية من وجهة  
نظر الطلبة وأعضاء هيئة التدريس في جامعة القدس المفتوحة ..... 159- 174  
■ مجدي "محمد رشيد" حناوي

مفهوم الإساءة للطفل وأشكالها ومؤثراتها من وجهة نظر طلبة كلية العلوم التربوية  
والآداب/ الأونروا - الأردن ..... 175 - 194

■ بسام عمر غانم      ■ انتصار خليل عشا      ■ مها محمد درويش



واقع استخدام شبكات التواصل الاجتماعي لدى معلمات العلوم للمرحلة المتوسطة  
(تصور مقترح لتوظيفها في تعليم وتعلم العلوم)

أمانى بنت محمد الحصان

قسم المناهج وطرق التدريس

كلية التربية - جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن

المملكة العربية السعودية

تاريخ القبول: 2015/8/27

تاريخ التسلم: 2015/7/2

استهدفت الدراسة تشخيص واقع استخدام وتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي لدى معلمات العلوم للمرحلة المتوسطة، في تعليم وتعلم العلوم، ومن ثم تقديم تصور مقترح وإطار مرجعي مستقبلي لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تعليم وتعلم العلوم، لذا تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي. وتكونت عينة الدراسة من (60) معلمة من معلمات العلوم للمرحلة المتوسطة، تم تشخيص واقع استخدامهن لشبكات التواصل الاجتماعي في تعليم وتعلم العلوم من خلال استبانة الكترونية من اعداد الباحثة. وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن واقع توظيف معلمات علوم المرحلة المتوسطة لشبكات التواصل الاجتماعي في تعليم وتعلم العلوم متدن؛ كما يقيسها المتوسط الوزني لاستجابات عينة الدراسة. كما توصلت النتائج إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات معلمات المرحلة المتوسطة عينة الدراسة على مدى توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تعليم العلوم حسب متغير (سنوات الخبرة، والدورات التدريبية). (الكلمات المفتاحية: تصور مقترح، شبكات التواصل الاجتماعي، تعليم وتعلم العلوم، تقنيات (web2.0).

The Reality of The use of Social Networks among Science Teachers at Intermediate Stage  
(a Proposed Conception for Employing them in the Teaching and Learning of Science).

Amani M. Al-Hussan

E-mail: dr.amanihossan@gmail.com

Curriculum & Instructions Department

College of Education

Princess Nourah Bint Abdulrahman University

KSA

This study aimed to diagnosis the reality of the use and employing of social networks among science teachers at intermediate stage in teaching and learning of science. and then to provide a proposed conception, and frame reference for future employment social networks in teaching and learning of science. The researcher used a descriptive analytical approach. The sample of the study consisted of (60) teachers science in intermediate stage, It was diagnosed use of social networks in teaching and learning science through using an electronic questionnaire prepared by the researcher. The results of the study showed that reality employing teachers science at intermediate stage to social networks was Low, according to the weighted mean for the Responses sample study. The results also showed that there were no significant statistical differences between the responses teachers of the intermediate stage among sample study over the employment of social networks in teaching science education due to the variable (years of experience, and training courses). (Keywords: A Proposed teaching Conception, social networks, teaching and learning of Science, web 2.0 technical).

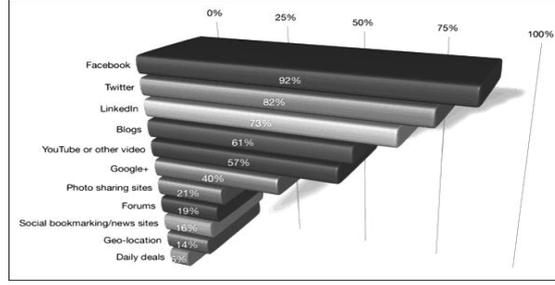
المقدمة:

يتفق عدد من الخبراء والتربويين في مجال التعليم الرقمي، على أن الشبكات الاجتماعية تمثل بيئة فعالة وثرية لتعليم متميز ومواكب للتقدم التقني والالكتروني على مستوى العالم. ويرجع هذا لكونها أداة مهمة يلجأ لها الطلاب لمتابعة كل ما هو جديد في مختلف القضايا الاجتماعية والعلمية والحياتية، كما أضحت جزءاً من حياتهم اليومية يتابعونها باستمرار من خلال هواتفهم الذكية المتطورة.

فهي تتطرق بالطلاب إلى تعليم منفتح يعتمد على التواصل والمشاركة كأساس للعملية التعليمية وكبديل عن التلقين، كما أنها تعطي أفقاً واسعاً لتبادل الخبرات والاطلاع على تجارب أخرى يمكن الاستفادة منها في رفع الابتكار والإبداع لدى الطلاب. (عودة، 2014)

فمع ظهور مواقع وشبكات التواصل الاجتماعي عبر الويب، استطاعت أن تجذب ملايين الناس من كافة دول العالم، مما أدى إلى زيادة وتضاعف أعداد مستخدميها عالمياً، ومن

الاجتماعي ومنها: ماي سبيس my space - لينكد ان  
 LinkedIn - فليكر Flickr - وجوجل بلس Google Plus  
 ؛ إلا أن أشهر هذه الشبكات وأكثرها انتشاراً واستخداماً هي فيس  
 بوك Facebook وتويتر Twitter ويوتيوب Youtube.  
 (المنصور، 2013، 70). كما يوضح ذلك الشكل (1)



شكل (1): مواقع التواصل الاجتماعي الأكثر شعبية ونسب استخدامها

اعتمدت عليها معظم مؤسسات التعليم العالي والجامعات في  
 نشر أخبار المؤسسة والتواصل مع الطلاب والمعلمين وتبادل  
 الآراء والإجابة على الاستفسارات كقناة اتصال مستمرة بين  
 المؤسسة وجميع العناصر التعليمية. (الشرقاوي، 2012؛  
 عمر، 2013؛ الهزاني، 2013؛ العبيري، 1434هـ؛ العنزي،  
 1434هـ؛ الشهري، 1434هـ؛ الحمد، 1435هـ، العطاس  
 والحسن، 2015).

وتؤكد عدد من الدراسات على أن نجاح التعلم عبر  
 الشبكات، يعتمد على توفير بيئة تعليمية مرنة توفر للتعلم إلى  
 جانب المقررات المنشورة عبر الشبكات، الأدوات التي تلبى  
 حاجته في الاتصال مع باقي عناصر الموقف التعليمي، وتتيح  
 له التفاعل مع تلك العناصر. كما أكدت على ضرورة إتقان  
 مهارات التفاعل مع هذه التطبيقات والتي تعد مصدراً أساسياً من  
 مصادر التعلم الإلكتروني، كما تعد وسائل لتفعيل التعلم  
 الإلكتروني، وزيادة التحصيل الدراسي، وتطوير المستوى الثقافي  
 والمعرفي لدى المتعلمين. (عبدالحميد، 2005؛ الشرقاوي،  
 2012، 546).

ويرى كل من كوتينهو وجينبور (2010) أن تكنولوجيا Web  
 2.0، والتي - تعني التحول في نشر محتويات المواقع من  
 الطريقة التقليدية التي تعتمد على التحديث من صاحب الموقع،  
 إلى طريقة التعديل المفتوح لمحتويات الموقع من قبل زوار

هنا استطاعت إحداث التواصل الاجتماعي بين الملايين حول  
 العالم، والتي أمكن توظيفها حديثاً في التعليم، حيث تفوقت  
 الشبكات الاجتماعية في التأثير؛ على شبكات الإذاعة والتلفزيون  
 كونها تساعد في إحداث اتصال سريع وآني. (الشرنوبي، 2013،  
 118).

ويزخر اليوم فضاء الانترنت بالعديد من الشبكات  
 الاجتماعية، حيث تم رصد العديد من شبكات التواصل

ولا شك أن هذا التطور السريع لتكنولوجيا الاتصالات  
 وشبكات الانترنت وتعدد مزاياها، يفرض على الباحثين  
 في الوسط التربوي، الحاجة المستمرة للبحث عن أساليب تعليمية  
 متطورة تتواءم مع التقدم التقني وسمات التطور، وتساعد المتعلم  
 على التعلم العصري الذي يتفق مع ثورة التقنية الحديثة. ومن  
 هذا المنطلق أثرت شبكة الويب بأدواتها وتقنياتها بشكل مباشر  
 في تطور التعليم وأساليب التعلم، وساعدت في ارساء قواعد  
 ونماذج التعلم الإلكتروني المعتمد على الويب. وأصبحت شبكات  
 التواصل الاجتماعي تتيح للمعلم استخدام عدد من التقنيات  
 المتطورة، ليدعم تقديم مادته العلمية وأساليب تقييم تعلم طلابه  
 في أي وقت وأي مكان بفعالية متقدمة.

ويؤكد "الشرنوبي" في هذا الصدد (2013، 122) على  
 فاعلية أدوات الشبكات الاجتماعية إذا ما استخدمت بشكل  
 صحيح ووظفت لخدمة الفرد والمجتمع، حيث أن تعدد فروع  
 التربية العلمية والتطور السريع في مجالات المعرفة، وعدم  
 ملاحقة المواد المطبوعة لنشر هذا الإنتاج المعرفي المتزايد؛  
 جعل شبكات التواصل الاجتماعي من الوسائل المهمة والمؤثرة  
 على مستوى العالم وخاصة في المجال التربوي، كونها تؤثر  
 بشكل كبير في تربية جيل المستقبل، وإكسابهم القيم والسلوكيات.  
 ومن هنا اهتمت المؤسسات التربوية بوضع البرامج والأنشطة  
 للطلاب والتي تعتمد على شبكات التواصل الاجتماعي، كما

التعليمية دعم العلاقات بين المعلمين وطلابهم، وتطوير التربية المهنية، وتبادل المحتوى، ومشاركة المصادر. وباعتبار أن الشبكات الاجتماعية أسرع قطاعات التعلم الإلكتروني نموًا في السنوات الأخيرة، سعت السياسات التعليمية في العالم بشكل عام، وخطط التعليم في- المملكة العربية السعودية - بشكل خاص إلى التحول من مستوى التركيز على المحتوى التعليمي الذي يجب أن يلقنه كل الطلاب، إلى التركيز على إيجاد الطرق المثلى التي تمكن الطلاب من التعلم. حيث يتمكن الطلاب من بناء علاقات جديدة مع آخرين ومشاركة نتاجهم الفكري والمعرفي. ونشر هذا كله عبر الوسائط المتعددة من نص وصوت وصورة وفيديو وغيرها من التقنيات التي باتت من أهم سمات الجيل القادم لشبكة الانترنت. (الهزاني، 2013، ص130).

ويعمل- مجتمع التربية العلمية- جاهداً في محاولة البحث عن تحقيق فهم أفضل لكيفية تدريس العلوم، ويتمثل هذا جلياً في سعي معلم العلوم في جميع مراحل التعليم العام والجامعي إلى البحث عن الطرق والتقنيات المتقدمة التي يمكن أن تسهم في تحقيق أهداف تدريس العلوم والتربية العلمية وتعكس فهماً واضحاً لطبيعتها لدى المتعلمين. وأصبحت هذه الشبكات الأكثر تفاعلية وقراباً من المستخدم، فأصبح بإمكانه التعليق على المادة المكتوبة وإبداء الرأي والإضافة إلى محتوى الصفحة وإضافة التغييرات في محتوى الموقع وإثرائها بكل ما يدعم مقرره الدراسي. (جارش وبروكسفورت، 2015؛ عمر، 2013؛ حسانين، 2013).

وتأسيساً على هذه الأهمية، وانطلاقاً من ضرورة استخدام برمجيات وتطبيقات Web 2.0 العصرية في المنظومة التعليمية بشكل عام، وتعليم العلوم بشكل خاص، ومن منطلق أن سياسة التعليم في المملكة العربية السعودية تؤكد في أسسها العامة على وجوب التناسق المنسجم مع العلم والمنهجية التطبيقية (التقنية) باعتبارها من أهم وسائل التنمية المستقبلية في جميع المجالات، وباعتبار أن مواد العلوم من أكثر المواد الدراسية ارتباطاً بالتقنية سواء ارتباطاً معرفياً أو وظيفياً من حيث دمج التقنية في التعليم، ليتمكن الطلاب من دراسة كثيراً من الظواهر العلمية والتجارب العملية التي يتعدى دراستها معملياً نظراً لخطورتها أو لارتفاع تكلفتها المادية أو لعدم توافر المواد والأدوات اللازمة لإجرائها أو

الموقع- تقدم للمربين فرصاً هائلة لتهيئة بيئات التعلم العلمية الفاعلة، كما أنها تتيح الفرصة للطلاب في المشاركة. (Coutinho & Junior, 2010)، ويعتمد الجيل الثاني للويب على عدد من الأدوات الرئيسية من أهمها: الويكي Wikis، والمدونات Blogs، والمفضلة الاجتماعية Social Bookmark، والشبكات الاجتماعية Social Networks؛ حيث وضعت هذه الأدوات المتعلم في مركز المعارف والخبرات التي تؤدي إلى أشكال جديدة من التعلم والتعليم. (عبد اللطيف، 2012؛ المنصور، 2013، العنزي، 1434هـ). وفي مجال التأثير القوي لتطبيقات الجيل الثاني للويب، وخاصة شبكات التواصل الاجتماعي، أشار كونيتيكت (2008) إلى أن أهميتها المتزايدة؛ تدعو التربويين إلى السؤال عن دور هذه المواقع الاجتماعية في التربية. (Stamford, 2008). وفي ذات السياق أشارت دراسة مينوتشا (2009) إلى أن الشبكات الاجتماعية تدعم الأنواع المختلفة من التعلم، وتتيح فرصة التشارك في المصادر، وتنمي التعلم التعاوني والتأملي، وتساعد الطلاب على اكتساب مهارات الاتصال والعمل في فريق. (Minocha, 2009).

وقد عززت النتائج التي توصلت لها جامعة مينسوتا في الولايات المتحدة الأمريكية، في أن هناك تأثيراً إيجابياً كبيراً لمواقع الشبكات الاجتماعية في التعليم؛ فضلاً عن استخدامها الإيجابي من قبل الطلاب، مما أكسبهم العديد من المهارات الحياتية والتكنولوجية، وساهم في تعزيز روح التعاون في الفصول الدراسية، وبناء مهارات اتصال أفضل. كما أشارت الدراسة إلى أن الطلاب الذين استخدموا موقع التواصل الاجتماعي "توتير" في القيام بأداء الواجبات وإنجاز المهام، قد تحسنت مشاركتهم على مدى الفصل الدراسي، بضعف مشاركة المجموعة الضابطة. (University of Minnesota, 2008).

كما يشير تقرير رابطة هيئات المدارس القومية بالولايات المتحدة الأمريكية National School Boards Association (NSBA) (2007) إلى أن 60% من مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي، يناقشون الموضوعات الدراسية على الموقع. و50% منهم يناقشون الواجبات المدرسية. كما أشار 20% من أولياء الأمور إلى أن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي يساعد أطفالهم على تحسين مهارات القراءة والكتابة. (National School Boards Association, 2007). وتسهل الشبكات

الكاملة على المجموعات والتحكم في عضويتها، ومراقبة كل ما يتم نشره من طرف الأعضاء، لتبني وتقوية أواصر التواصل بما في ذلك المدونات التعليمية والملفات الشخصية الالكترونية (e-portfolios)، إلى جانب الاتصالات مثل الدردشة وخطوط النقاش والحلقات المتزامنة. كما أن تلك المواقع تتضمن صورة أو أخرى من تبادل المحتويات العلمية وأسلوباً لتقييمها. وتبتش ستريت (teach street) موقع على الويب يوفر معلومات للطلبة عن الفصول الدراسية المحلية والحصص الدراسية على الانترنت بما في ذلك تكاليفها وأماكن تقديمها وخلفيات المدرس ومؤهلاته؛ كما أنه يوفر آليات إدارة أعمال للمدرسين والمدارس. والموقع مجاني للطلاب ويتضمن تعليقات من الطلاب وتزكيات للمدرسين. (عبداللطيف، 2012).

#### السمات والمزايا الأساسية لمواقع شبكات التواصل الاجتماعي في التعليم والتعلم:

- تتسم مواقع شبكات التواصل الاجتماعي بعدد من المزايا والسمات التي تجعلها مهمة في التعليم والتعلم، ومنها: (الحري، 2012؛ حسانين، 2013؛ نصر الدين، 2013؛ الحمد، 1435هـ؛ البابطين، 2015):
- المستخدمون يقومون ببناء محتوى الموقع: حيث تتوفر للجميع الأدوات المبتكرة والخدمات الفعالة، ويقوم كل مستخدم ببناء محتوى صفحته، وبالتالي تتكون شبكة متفرعة لا نهاية لها من المحتوى الخاص بكل مستخدم.
- الجمع بين (الفردية) والاجتماعية في التعلم: من خلال خدمة الصفحات الشخصية التي توفرها الشبكات الاجتماعية، فهي أشبه بهويته الفردية على الويب، أما الاجتماعية فهي عندما تترابط هذه الصفحات الشخصية للأعضاء في الشبكة.
- الاستمرارية في التواصل بين المستخدمين: التواصل الفعال ليس فقط الاتصال المباشر بين الأفراد، وإنما هو أن تصل نشاطات وأخبار مستخدم إلى مستخدم آخر بشكل آلي دون تدخل يدوي، ويمكن أيضاً التعليق عليها وإبداء الرأي والمناقشة.
- التحكم في المحتوى المعروض: حيث يتم إتاحة روابط للخدمات والأدوات التي يمكن استخدامها في إضافة الأصدقاء، وتحديد من يرغب في مشاهدة أنشطته وأخباره،

لضيق وقت تطبيقها، وذلك من خلال استخدام مواقع المعامل الافتراضية (Al-Radi, 2008). فضلاً عن أن مجال العلوم من بين أكثر المجالات التي تطبق وتوظف فيها خصائص ومميزات التكنولوجيا الرقمية الحديثة وتطبيقات الشبكات. (Al-Husari, 2002).

وتأسيساً على ما تقدم، استشعرت الباحثة أهمية الأخذ بزمام المبادرة في تشخيص واقع استخدام وتوظيف هذه الشبكات الاجتماعية لدى معلمات العلوم للمرحلة المتوسطة، في تعليم وتعلم العلوم، ومن ثم محاولة بناء تصور مقترح وإطار مرجعي مستقبلي لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تعليم وتعلم العلوم.

#### الخلفية النظرية والدراسات السابقة:

عرف العلونة (2012م) شبكات التواصل الاجتماعي بأنها: "أحدى وسائل الاتصال الجديدة من خلال شبكة الانترنت، التي تتيح للمستخدم التواصل مع الآخرين، وتقدم خدمات متنوعة في العديد من المجالات".

وقد وظفت المجتمعات العلمية شبكات التواصل الاجتماعية على جميع الأصعدة، كما استهلت شركات التقنية الحيوية استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية في تبادل المعرفة العلمية والشراكة فيها، مما أدى إلى زيادة الحصيلة المعرفية والمشاركة في الأفكار وتبادل الخبرات، فالمرونة في أسلوب التبادل العلمي فتح لهم مجالاً جديداً لم يكن متاحاً في نظام المؤسسات والمعامل المغلق والقائم على النظام الهرمي. بل إن كثيراً من النظريات العلمية قد تصبح معزولة وغير مجدية دون التبادل العلمي الذي يجري على الشبكات الاجتماعية في مجتمعات العلوم المهنية. (مركز الدراسات الاستراتيجية بجامعة الملك عبد العزيز، 2012). وكذلك الحال على مستوى التطوير المهني للمعلمين. فعلى سبيل المثال، أنشئت مواقع مثل (تبتش ستريت) (Teach Street)، (twiducate, social networking for Schools)، وهي عبارة عن مواقع للتواصل الاجتماعي التربوي الآمن، و بالإضافة إلى كونها مجانية فإنها كذلك تشجع المعلمين والطلاب على التعاون و التشارك. ويسمح (Twiducate) للمعلمين بإنشاء جماعة الفصل باستخدام رمز الفئة بدلا من عنوان البريد الإلكتروني، كما يسمح لهم بالسيطرة

الطلاب والطالبات أثناء دراستهم بأسلوب في التدريس التفاعلي الحديث الذي يعتمد بشكل كبير على التواصل الاجتماعي الخلاق بين المعلم والطالب اعتماداً على تطبيقات Web.2، وإثراء شبكة الانترنت بمواقع شبكات التواصل الاجتماعي باللغة العربية. كما استهدفت دراسة (نصر الدين، 2013) إلى تقديم تصور مقترح لتوظيف إمكانات وأدوات شبكات التواصل الاجتماعي والتي يمكن توظيفها في التعلم القائم على المشروعات، وتوصلت النتائج الى وجود علاقة طردية بين توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في التعلم القائم على المشروعات وبين زيادة دافعية الانجاز والاتجاه نحو التعلم عبر الويب. مما يلقي الضوء على ضرورة استخدام وتطبيق استراتيجيات التعلم القائم على المشروعات والتي تعزز قدرات الطلاب في التعلم الذاتي وتحثهم على التعلم التعاوني، وذلك من خلال تصميم بيئات تعلم تعتمد بشكل كبير على الويب وتطبيقاته الاجتماعية. وشاركها في الهدف دراسة (كساب وآخرون، 2015)، ودراسة (الباطين، 2015)، والتي سعنا لتقديم تصور مقترح لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في التعلم القائم على المشروعات. كما استهدفت الدراسة الميدانية للهناني (2013) إلى التعرف على واقع استخدام طالبات كلية التربية في جامعة الملك سعود للشبكات الاجتماعية في عمليتي التعليم والتعلم. وتوصلت إلى أن 73% من الطالبات يستخدمن الشبكات الاجتماعية، بينما 27% لا تستخدمها، كما توصلت الدراسة إلى أن شبكات التواصل الاجتماعي ساهمت في إثراء حصيلتهن المعرفية في التخصص، و أظهرت نتائجها مدة أهمية الشبكات في التواصل وتكوين المجاميع البحثية والعلمية. ويؤكد على هذه الأهمية دراسة (عماشة، 2010)، التي أوضحت عينة البحث فيها من الخبراء- في مجال تكنولوجيا التعليم والحاسب الآلي وإدارة المدارس - أهمية دور الشبكات الاجتماعية في تطوير التعليم، حيث هدف البحث إلى وضع برنامج (SNS) Social Network Service تدريبي لتطوير أداء مديري المدارس معتمداً على خدمات الشبكات الاجتماعية في ضوء نماذج التصميم التعليمي. وفي الوقت نفسه هدفت دراسة (طيب، 2010) إلى التعرف على أثر استخدام وتوظيف البرمجيات الاجتماعية القائمة على التعلم الشبكي التشاركي على النمو المهني لدى المشرفات التربويات، واستخدم البحث البرمجيات

وروابط المواقع والصفحات التي ترغب في عرض محتواها لديه، وعلى أساس اختياراته يتم تحديد محتوى صفحته، فالشخص هو فقط من يحدد المحتوى الذي سيُعرض على صفحته.

- العالمية: حيث تلغى الحواجز الجغرافية والمكانية، وتتلاشى الحدود الدولية.
  - التفاعلية: حيث أن المستخدم فيها كما أنه مستقبل وقارئ، فهو مرسل وكاتب ومشارك، فهي تلغي المركزية في نشر المعلومات والبيانات، ولن يرتبط الناس بوسائل الإعلام من خلال المسافات الجغرافية فقط، وإنما خلال الاهتمامات المشتركة.
  - التنوع وتعدد الاستعمالات، فيستخدمها الطالب للتعلم، والعالم لنشر علمه واكتشافاته ونتاج أبحاثه واسهاماته، والكاتب للتواصل مع القراء.
  - سهولة الاستخدام: فالشبكات الاجتماعية تتميز ببساطة في الاستخدام ولا تحتاج إلى تدريب.
  - التوفير والاقتصادية: من حيث كونها اقتصادية في الجهد والوقت والمال، في ظل مجانية الاشتراك والتسجيل، فالفرد البسيط يستطيع امتلاك حيز على الشبكة للتواصل الاجتماعي.
  - الشفافية (Transparency)، حيث يستطيع الطلاب متابعة أنشطتهم من خلال خدمة التنبيه للتحديثات Notifications حيث تظهر كل التغييرات الجديدة على الشبكة آلياً.
- وقد أجريت بعض الدراسات في مجال استقصاء فاعلية شبكات التواصل الاجتماعي في تعليم العلوم، ومنها دراسة العنززي (1434هـ) والتي استهدفت فاعلية استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في تحصيل العلوم والاتجاه نحو مجتمع المعرفة لدى طالبات الصف الثالث المتوسط بالمدينة المنورة، وقد خلصت نتائج الدراسة إلى فاعليتها في تنمية التحصيل والاتجاه نحو مجتمع المعرفة. كما هدفت دراسة سيلواين (selwyn,2009) إلى الكشف عن مدى استخدام الطلبة لشبكة الفيسبوك في الأغراض التربوية، وانتهجت هذه الدراسة التحليل النوعي لخمسة موضوعات رئيسة يتناولها الطلبة وهي، الخبرات الجامعية، والمعلومات العملية، والمعلومات الأكاديمية وإبداء الاقتراحات. وأوصت دراسة عبدالهادي (2011) بضرورة دعم

المُهتمون، ويسمح لهم بطرح الآراء والأفكار البناءة، مما يُساعده على تحديد المُحتوى وصياغة الأهداف المُقررة.

استخدام المجموعات المغلقة "Closed Group" كأحد أهم الوسائل الناجحة في تعزيز التعليم، حيث يمكن للمعلم أن ينشئ مجموعة خاصة فقط بطلاب الفصل أو المادة التي يدرسها، مما يشجعهم على فتح النقاش والحوارات حول المادة العلمية.

يعد تويتر "Twitter" تجمع ضخم لأشهر الخبراء والمختصين، وبالتالي فإن مجرد تواجد المعلم على تويتر وحث طلابه على متابعته، سيمكنهم من الحصول على معارف وخبرات تعليمية وتربوية وفق ما يسمى بالمنهج الخفي.

تشجيع الطالب على تأسيس مدونة "Blog" على شبكة الإنترنت والتدوين فيها بشكل مستمر" سيعزز شخصية الطالب وينمي لديه العديد من المهارات الحياتية والعلمية، ويساعده في تحديد توجهه المهني في وقت مبكر، وبالتالي فإن مدونات الطلاب قد تكون جزء من مشاريع التخرج أو الأنشطة اللامنهجية وبالتالي تحفزهم على الكتابة والتدوين المستمر فيها.

من المهم تفعيل الملتيميديا (Multimedia) التفاعلية مثل إعداد مقاطع فيديو أو رسوم توضيحية أو عروض تقديمية لها علاقة بشكل مباشر أو غير مباشرة بالمادة الدراسية، وإضافتها عبر يوتيوب "YouTube" لتدعيم فهم المادة العلمية، من خلال مشاركة الآخرين في نقدها وتحليلها، حيث أن عرضها أمام الآخرين يمثل أعلى درجات التعلم.

تفعيل بعض التطبيقات الموجودة في الفيسبوك مثلاً، ومنها: Webinaria Screen Cast Recorder وهذا التطبيق يتيح تسجيل كل التحركات على سطح المكتب، ويمكن إضافة صوت وكاميرا في نفس الصفحة لعمل درس أو توضيح أو تسجيل عرض مع الشرح الصوتي، ثم إضافة ذلك في الفيسبوك. والشكل التالي يوضح مزايا هذا التطبيق.

الاجتماعية الويكي، وأكدت نتائجه على أثر البرمجيات الاجتماعية القائمة على التعلم الشبكي التشاركي wiki في زيادة التعلم الذاتي لدى المشرفات التربويات عينة البحث. كما أثبتت دراسة (حبشي وآخرون، 2012) أنه يمكن تطوير التدريب الميداني للطلاب المعلمين عن طريق التعلم الإلكتروني المدعم بأدوات الشبكات الاجتماعية إذ تحققت من فاعلية الويكي wiki والتدوين المرئي عبر الويب Video Casting، وملقم الأخبار RSS، والـ «RSS» هو اختصار للعبارة « Really Simple Syndication» والتي تعني النشر المتزامن البسيط، فالـ «Syndication» هو عملية بيع الصور أو المواد الإخبارية لعدد من وكالات الأنباء، الصحف، المجلات، الإذاعات والتلفزيونات، إلخ ... ليقوموا باستخدامها لصالحهم، ويمكن استخدام هذه التقنية في التعليم في تبليغ جميع الطلبة بمواعيد الأحداث المهمة في الكلية مثل بدء التسجيل، آخر موعد لتسليم الوثائق المطلوبة، مواعيد دفع الرسوم الدراسية وغيرها. وكذلك في تطوير بيئة التدريب الميداني لطلاب كلية التربية. كما تمثل الشبكات الاجتماعية أدوات ذات فاعلية في تعزيز عملية التعلم، وهذا ما توصلت إليه دراسة (2013) Ishtaiwa & Dukmak، والتي تحققت من مريثات المعلمين قبل الخدمة نحو استخدام المدونات والويكي لتعزيز عملية التعلم، وكان من أبرز نتائج الدراسة أن المدونات أكثر فاعلية من الويكي. كما قارن (2013) Strudler&Grove، بين استخدام شبكة (Google+) وبيئة التعلم (WebCT) فيما يتعلق بمدى تأثيرها على اهتمام الطالب وحضوره الاجتماعي والتعليمي. وتوصلت نتائج الدراسة إلى تفوق شبكة قوقل بلس في تنمية المهارات الاجتماعية والتعليمية لدى الطلاب.

ومن هنا أضحت استخدام شبكات التواصل الاجتماعي كوسيلة للتعليم مطلب عصري ملح، شريطة توافر عدد من الضوابط والمحددات التنظيمية عند استخدامها كأداة تعليمية تعليمية ومنها.(الهدلق،2013؛ حسانين، 2013؛ نصر الدين، 2013؛ عمر،2013؛ عودة،2014):

– يمكن للمُعلِّم أن يُنشئ مدونة الكترونية على أي من مواقع التواصل الاجتماعي يشترك فيها الخبراء والطلّاب



شكل(2): تطبيقات Webinaria Screen Cast Recorder (www.bestwebcourses.com. )

- كما يمكن الاستفادة من خدمات موقع Slide Share فهو يجمع الكثير من العروض ويسمح بتحميلها وتنزيلها
- لمشاركتها مع الآخرين في شبكات التواصل الاجتماعي.



شكل(3): خدمات موقع Slide Share (WWW.Slide Share.com)

- وكذلك تفعيل الاستفادة من Quiz Creator لعمل اختبار سريع خاص بالمستخدم.
- حماية الخصوصية عند استخدام الإنترنت ومواقع شبكات التواصل الاجتماعي.
- تقديم تدريبات عملية على مواقع الويكي والويكيبيديا سواء في عرض موضوع جديد أو في تحرير وتنقيح موضوع منشور.
- التدريب على المشاركة في حوار أو قضية علمية؛ بما في ذلك الخروج بلباقة من مواقف الجدل أثناء الحوار الجماعي على الشبكة.

#### مشكلة الدراسة والإحساس بها:

لمست الباحثة وبحكم قربها من الواقع الميداني لتعليم العلوم، ويتأيد عدد من معلمات ومشرفات العلوم وتأكيدهن، أن وقت الحصة المخصص لتدريس العلوم غير كاف في معظم الأحيان لتطبيق الأنشطة المصاحبة للتعلم، حيث أن التفاعل والحوار والنقاش بين المجموعات يحتاج مدة أطول للعصف الذهني وتوليد الأفكار والحصول على نتائج التعلم المستهدفة. وعلى الرغم من الأهمية العصرية والاجتماعية والتربوية لشبكات التواصل الاجتماعي في التعليم بشكل عام وفي تعليم

كما أنه في حدود علم الباحثة لم تتطرق الدراسات السابقة إلى تشخيص واقع استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لدى معلمات العلوم للمرحلة المتوسطة، ومن ثم تقديم تصور مقترح

### أهمية الدراسة:

تكمُن أهمية الدراسة في جانبين نظري وتطبيقي، من حيث أنه:  
 ○ يتناول موضوعاً من أهم الموضوعات التي تهتم بها الساحات التربوية والتعليمية والاقتصادية في العالم والوطن العربي والمجتمع المحلي، ومن هنا يستمد أهميته من عدم وجود أي دراسة- على حد علم الباحثة- استهدفت تقديم تصور مقترح لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تعليم وتعلم العلوم.

○ يهتم بما جاء في توصيات المؤتمرات الإقليمية والعربية والعالمية في أهمية التحول نحو التعلم الإلكتروني والذي أصبح خياراً استراتيجياً في مختلف المؤسسات التعليمية، حيث حظي باهتمام كبير في الآونة الأخيرة، وشهد الميدان التربوي العديد من مبادرات التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد، ونشر الكثير من البحوث والدراسات العلمية في هذا الشأن الأمر الذي أدى إلى تطبيقه ونشر ثقافته في مختلف المستويات. (المؤتمر الدولي الرابع للتعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد، 2015).

○ يتواءم وينسجم مع تطلعات وزارة التعليم والخطة الوطنية للمملكة العربية السعودية في تطبيق التعلم الإلكتروني وتطبيقات الويب.

○ محاولة تزويد الخبراء والمختصين في وزارة التعليم ومراكز الأبحاث بتصور مقترح لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تعليم العلوم.

○ يحدد المعوقات والعراقيل التي تحول دون نسج روابط مثمرة وهادفة عبر شبكات التواصل الاجتماعي في تعليم العلوم، واقترح أساليب للتغلب على هذه العراقيل التي تعترض عملية الاستفادة من هذه الشبكات.

### مصطلحات الدراسة:

#### التصور المقترح:

ويعرف اجرائياً في هذه الدراسة بأنه: عبارة عن تخطيط مستقبلي لموضوع معين تقوم به الباحثة بناء على نتائج الدراسات والأبحاث السابقة وتوصياتها، ويرتكز على فلسفة وأهداف ومنطلقات ومراحل علمية محددة تتبثق من الفكر البنائي الاجتماعي.

لتوظيفها. ومن هنا تحددت مشكلة الدراسة في الحاجة إلى تشخيص واقع استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لدى معلمات العلوم للمرحلة المتوسطة. وكذلك الحاجة إلى بناء تصور مقترح لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي لدى معلمات العلوم للمرحلة المتوسطة بالرياض. ونتيجة لهذه المشكلة ومحاولة حلها، تم صياغة الأسئلة البحثية التالية: ما التصور المقترح لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تعليم العلوم لدى معلمات العلوم للمرحلة المتوسطة في مدينة الرياض؟ ويتفرع من هذا التساؤل الرئيس، التساؤلات الفرعية الآتية:

1- ما واقع توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تعليم العلوم وتعلمها لدى معلمات العلوم للمرحلة المتوسطة في مدينة الرياض؟

2- ما اتجاهات معلمات العلوم للمرحلة المتوسطة نحو توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تعليمهن للعلوم؟

3- ما معوقات توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تعليم العلوم من وجهة نظر المعلمات؟

4- ما دور معلمة العلوم في انجاح توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تعليم العلوم؟

5- ما مدى توافر متطلبات توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في مدارس المرحلة المتوسطة؟

### فروض الدراسة:

1- يوجد تدن في واقع استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في تعليم العلوم؛ كما يقيسها المتوسط الوزني لاستجابات عينة الدراسة.

2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات معلمات المرحلة المتوسطة عينة البحث على مدى توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تعليم العلوم حسب متغير (سنوات الخبرة، الدورات التدريبية).

### أهداف الدراسة:

استهدفت الدراسة الحالية ما يلي:

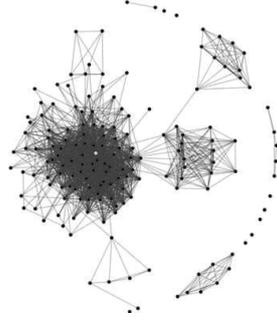
1- تشخيص ورصد واقع استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في تعليم وتعلم العلوم لدى معلمات المرحلة المتوسطة.

2- تقديم تصور تخطيطي مقترح لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تعليم وتعلم العلوم لدى معلمات المرحلة المتوسطة.

## شبكات التواصل الاجتماعي:

فيما بينهم. وهذه الفكرة للشبكة الاجتماعية يمكن تمثيلها برسم بياني توضيحي مثل الشكل 4، حيث تمثل النقاط أعضاء الشبكة بينما تمثل الخطوط الروابط بينهم. (حلاسة، 2013؛ الدراسات الاستراتيجية بجامعة الملك عبدالعزيز، 2012).

هي مجتمعات افتراضية على شبكة الانترنت، تتبنى مفهوم web 2.0 للإنترنت، يتواصل مشتركوها أفراداً وجماعات من خلال استخدام جميع وسائل التواصل المعروفة والمستحدثة، بهدف تعميق معرفتهم ببعضهم، والاستفادة القصوى المتبادلة



شكل (4): نموذج مصور لشبكات التواصل الاجتماعية

الأدبيات والدراسات التربوية في هذا المجالات، وجمع المعلومات وتصنيفها وتحليلها وتفسيرها، ومن ثم تقديم تصور مقترح لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تعليم العلوم.

## مجتمع الدراسة:

يقصد بالمجتمع، "كل العناصر التي تنتمي لمجال الدراسة" (الأغا والأغا، 2000، ص183)، وتكون مجتمع الدراسة من معلمات العلوم في المرحلة المتوسطة بمدارس التعليم العام الحكومية التابعة لوزارة التعليم بشرق مدينة الرياض لعام 1435-1436هـ، ويقدر عددهن بحوالي (201) معلمة وفقاً لإحصائيات مكتب الإشراف التربوي بالنهضة والروابي.

## عينة الدراسة:

تم اختيار العينة بالطريقة العشوائية البسيطة شاملة لكل مجتمع الدراسة، التي بلغ عددها (60) معلمة، وتوزع أفرادها وفق متغير التخصص وسنوات الخبرة ومتغير الدورات التدريبية. وفيما يلي توضيح خصائص عينة البحث في جدول (1)، (2)، (3):

وتعرف اجرائياً في هذا الدراسة بأنها: مواقع الكترونية اجتماعية تفاعلية تندرج تحت تطبيقات (Web2.0)، هدفها تحقيق الترابط بين الأفراد على مستوى العالم عن طريق تقديم خدمات التواصل الاجتماعي (مجانياً) والمتمثلة في تبادل الخبرات العلمية في مجال العلوم المهنية المختلفة، والملفات العلمية وروابط مواقع افتراضية في العلوم ومعامل العلوم، وروابط الفيديو واليوتيوب ذات العلاقة بتطبيقات علمية ومخبرية، ومن أهم هذه المواقع التي اهتمت بها الدراسة (فيس بوك، تويتر، يوتيوب) وكذلك (twiducate, social networking for Schools). وهو عبارة عن موقع للتواصل الاجتماعي التربوي الآمن.

## منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لانسجامه مع طبيعة الدراسة، ويعرف بأنه طريقة في البحث يتناول دراسة أحداث وظواهر وممارسات كائنة، وموجودة ومتاحة للدراسة والقياس كما هي؛ دون تدخل الباحث في مجرياتها، ويستطيع الباحث أن يتفاعل معها فيصفاً ويحللها". (عبيدات وعبدالحق

وعدس، 2012، ص176). حيث يتيح إمكانية الاستفادة من

(1) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للتخصص:

جدول (1): توزيع افراد عينة الدراسة وفقاً للتخصص

التخصص	العدد	النسبة المئوية
أحياء	25	41.7
فيزياء	18	30.0
كيمياء	17	28.3
المجموع	60	100.0

توزيع أفراد عينة الدراسة وفق سنوات الخبرة في العمل الأكاديمي:

جدول (2): توزيع افراد عينة الدراسة وفق سنوات الخبرة في العمل الأكاديمي

الخبرة	العدد	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	10	16.7
من 5 سنوات إلى عشر سنوات	10	16.7
من 10 سنوات إلى 15 سنة	11	18.3
15 سنة وأكثر	29	48.3
المجموع	60	100.0

(2) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للبرامج التدريبية:

جدول (3): توزيع افراد عينة الدراسة وفق البرامج التدريبية

البرامج التدريبية	برامج التعلم الالكتروني		برامج التواصل الاجتماعي	
	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية
حصلت	35	58.3	1	1.7
لم تحصل	25	41.7	59	98.3
المجموع	60	100.0	60	100.0

أداة الدراسة:

للاستجابة عليه (أُتفق بشده، أُتفق، أُتفق إلى حد ما، لا أُتفق، لا أُتفق بشده) وفق الدرجات (5، 4، 3، 2، 1) . وبعد بناء الاستبانة قامت الباحثة بعرضها على ستة من المحكمين المختصين في المناهج وطرق تدريس العلوم واللغة العربية، وتكنولوجيا التعليم، والقياس التربوي. وفي ضوء ما تم الحصول عليه من ملاحظات ومقترحات المحكمين، تم إجراء التعديلات، وتمثلت في حذف بعض العبارات لتكرارها واقتراح عبارات جديدة ترتبط بالمحاور وترحيل بعضها من محور لآخر. وأصبح عدد بنود الاستبانة في صورتها النهائية (46) عبارة، ومن هنا تعتبر موافقة معظم المحكمين على مجالات وعبارات الاستبانة دليلاً على صدق محتواها. وطبقت الاستبانة بتعميمها إلكترونياً على مجتمع الدراسة؛ وذلك لضمان وصولها وتغطيتها لأكبر شريحة من المجتمع.

صدق أداة الدراسة:

لمعرفة صدق وصلاحيّة الاداة لقياس ما أعدت لقياسه، تم التأكد من صدق الاداة من خلال صدق الاتساق الداخلي وهو العلاقة بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي ينتمي اليه، وذلك باستخدام معامل (ارتباط بيرسون) كالتالي:

جدول (4): جدول صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل (ارتباط بيرسون)

المحور الاول		المحور الثاني		المحور الثالث		المحور الرابع		المحور الخامس	
رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
1	.596**	11	.555**	21	.375**	29	.376*	40	.564**
2	.485**	12	.532*	22	.305*	30	.282*	41	.404*
3	.379*	13	.517**	23	.783**	31	.506**	42	.327*
4	.372*	14	.537**	24	.393*	32	.341**	43	.543**
5	.284**	15	.429**	25	.639**	33	.672**	44	.564**

.623**	45	.339*	34	.347*	26	.648**	16	.506**	6
.318*	46	.420**	35	.427**	27	.402*	17	.064**	7
-	-	.610**	36	.597**	28	.544**	18	.561**	8
-	-	.399**	37	-	-	.468**	19	.638**	9
-	-	.670**	38	-	-	.481**	20	.728**	10
-	-	.377**	39	-	-	-	-	-	-

(\*) دالة عند مستوى 0.05 (\*\*) دالة عند مستوى 0.01

(Cronbach's Alpha). وبلغ الثبات الكلي لأداة الدراسة (0.715) وهو معامل ثبات مرتفع، مما يؤكد على قوة ثبات الأداة وصلاحيته للتطبيق.

#### المعالجة الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها، فقد تم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences، والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS). وذلك بعد أن تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي في برنامج (SPSS)، وتم توزيع الدرجات وفق تدرج الفئات التالي في جدول (5):

جدول (5): توزيع الفئات وفق التدرج المستخدم في أداة البحث

الوصف	الدرجة	مدى المتوسطات
أتفق بشده	5	من 4.21 إلى 5
أتفق	4	من 3.41 إلى 4.20
أتفق إلى حد ما	3	من 2.61 إلى 3.41
لا أتفق	2	من 1.81 إلى 2.60
لا أتفق بشده	1	من 1 إلى 1.80

واعتمدت هذه الدراسة على بعض أساليب الإحصاء الوصفي والاستدلالي لوصف خصائص العينة ووصف البيانات والإجابة عن أسئلة الدراسة كالتالي: معامل ارتباط " بيرسون " ( Pearson )، لمعرفة صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة، معامل "ألفا كرونباخ " (Alpha - Cronbach) : للتأكد من ثبات أداة الاستبيان، التكرار والنسبة المئوية: لوصف خصائص عينة البحث وتحديد استجابات أفرادها تجاه فقرات لاستبانة، المتوسط الحسابي: لترتيب العبارات حسب الأهمية لنتائج الدراسة، الانحراف المعياري: لتوضيح مدى تشتت استجابات أفراد العينة، اختبار (One Way ANOVA) تحليل التباين الأحادي لمعرفة الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين متغيرات الدراسة، ولمعرفة

يتضح من الجدول رقم (4) أن نتائج معامل ارتباط بيرسون (بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي ينتمي إليه) تدل على أن جميع عبارات الدراسة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) او عند مستوى (0.05) مع مجموع المحور الذي ينتمي إليه، وهذا يدل على ان جميع عبارات الدراسة صادقة، أي أن أداة الدراسة صادقة وصالحة لقياس ما أعدت لقياسها.

#### ثبات أداة الدراسة :

يقصد بثبات أداة الدراسة إلى أي درجة يعطي المقياس قراءات متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها، و للتأكد من ثبات الأداة فقد تم استخدام قيمة معادلة ألفا كرونباخ

جدول (6): واقع توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تعليم وتعلم العلوم لدى معلمات المرحلة المتوسطة

م	المحاور وبنودها	أففق بشده	أففق	أففق إلى حد ما	لا أففق	لا أففق بشده	المتوسط الحسابي	الرتبة
1	أجيد التعامل باحترافية مع مواقع التواصل الاجتماعي	ك 13	28	19	0	0	3.90	0.73
2	أوظف شبكات التواصل الاجتماعي في تعليم و تعلم موضوعات العلوم	ك 0	0	0	31.7	46.7	1.48	0.50
3	قمت ببنديين صفحة في أحد مواقع التواصل الاجتماعي بغرض اثراء تعلم العلوم	ك 0	0	3	28	48.3	1.58	0.59
4	تعليم وتعلم العلوم في مدرستي يقتصر فقط على بيئة الصف	ك 0	0	19	14	45.0	2.17	0.74
5	أشجع طالباتي على اثراء تعلمهن للعلوم بزيارة بعض مواقع التواصل الاجتماعي ومواقع اليوتيوب العلمية	ك 3	27	21	9	0	2.40	0.81
6	سبق وأن نظمت مع زميلات التخصص " معرضاً للعلوم " تم تغطيته ونشر أركانه في أحد مواقع التواصل الاجتماعي	ك 0	0	0	39	21	1.35	0.48
7	أوظف حسابي في أحد مواقع التواصل الاجتماعي في تعليم وتعلم العلوم	ك 0	0	0	60	0	1.00	0.00
8	أشارك في مؤتمرات وملتقيات توظيف وسائل التواصل الاجتماعي في التعليم	ك 0	4	26	18	12	2.27	0.97
	المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام للمحور						2.02	0.60

ك : التكرارات، % : النسبة المئوية

لديهن ثقافة توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تعليم وتعلم العلوم. كما أن كثافة المنهج والتزامهن بجدول زمني لتنفيذ الدروس قد يكون سبباً في عدم تمكنهن من الخروج عن نطاق المقرر ومحاولة توظيف طرق مبتكرة وحديثة للتعليم. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (فوره،2012؛ العنزي،1434هـ؛ Oblyer, McDaniel, Webb, Herman and Witty, 2010)، والتي أوضحت أن هناك فجوة رقمية بين المعلم والطالب في توظيف شبكات التواصل الاجتماعية في التعليم. وأن عدد من المعلمين والمعلمات ليس لديهم حساب في أحد شبكات التواصل الاجتماعي، كما أنهم غير منضمين لمجموعات خاصة بأمر التدريس. كما تتفق مع دراسة (الحمد،1435؛ العبيري،1434) في الثقافة السائدة عن شبكات التواصل الاجتماعي في الوطن العربي أنها بيئة اجتماعية لا يتم ارتيادها واستخدامها إلا لأغراض اجتماعية فقط. كما تتفق مع دراسة كل من (Bhukuvhani, et al, 2012) والتي أشارت إلى أن كثير من شبكات التواصل الاجتماعي يمكن التعرف عليها والاستفادة منها وتوظيفها في التعليم من خلال الورش التدريبية. كما تتفق مع دراسة (Kinengyere,2007) التي أشارت إلى أن توافر المعلومات على المواقع الإلكترونية المختلفة لا يعني بالضرورة الاستخدام الفعلي؛ لأن المستخدمين قد لا يكونوا على علم بتوافر

يتضح من الجدول (6) ان المتوسط الحسابي العام للمحور الأول بلغ (2.02) وهي درجة "لا أففق" حسب المقياس المستخدم، وجاء ترتيب عبارات واقع توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تعليم العلوم للمرحلة المتوسطة في مدينة الرياض من وجهة نظرهن كالتالي: العبارة رقم (1) احتلت المرتبة الأولى " أجيد التعامل باحترافية مع مواقع التواصل الاجتماعي" بمتوسط حسابي قدرة (3.90) وهي درجة "أففق"، وتمثل أعلى متوسط حسابي في المحور، مما يعني أن لدى معلمات العلوم للمرحلة المتوسطة أساسيات التعامل مع شبكات التواصل الاجتماعي بشكل عام. وقد احتلت العبارة رقم (7) المرتبة الثامنة والأخيرة" أوظف حسابي في أحد مواقع التواصل الاجتماعي في تعليم وتعلم العلوم " بمتوسط حسابي قدرة (1) وهي درجة " لا أففق بشده"، والتي تكشف عن واقع توظيف شبكات التواصل الاجتماعي لدى معلمات العلوم للمرحلة المتوسطة بأنه متدن. وتغزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن معلمات العلوم للمرحلة المتوسطة لم يتعرضن مسبقاً للتدريب على توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تعليم وتعلم العلوم، كما أنهن قد تنقصهن الامكانيات المعرفية والمهارية والتطبيقية لتوظيفها. إضافة إلى أنهن لم يحضين بالدعم والتشجيع من مشرفات العلوم والمسؤولين في الوزارة ولم تنشر

الوسائل الاجتماعية انتشاراً واستخداماً في المؤسسات التعليمية والمدارس الفيس بوك، فهي أداة قوية للتعليم التعاوني بين طلاب من أماكن أو مسافات مختلفة.

**الإجابة على السؤال الثاني : ما اتجاهات معلمات العلوم للمرحلة المتوسطة نحو توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تعليمهن للعلوم؟ وللإجابة على هذا السؤال تم استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري، وترتيب المتوسطات الحسابية ترتيباً تنازلياً لتحديد أي العبارات كان متوسطها أعلى من غيرها وذلك للمحور الثاني في استبيان الدراسة، كالتالي:**

جدول (7): اتجاهات معلمات العلوم عن دور شبكات التواصل الاجتماعي في تميتهن المهنية

م	المحاور وبنودها	أتفق بشده	أتفق	أتفق إلى حد ما	لا أتفق	لا أتفق بشده	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رتبة
9	أهتم بالتعرف على مقررات التعلم الإلكتروني والافتراضي في العلوم	28	31	1	0	0	4.45	0.53	6
10	من بين أهدافي بعيدة المدى في تخطيط مقرري التدريس في العلوم، نشر ثقافة التربية العلمية والتعلم المستمر مدى الحياة في المجتمع من خلال أحد مواقع التواصل الاجتماعي	20	33	7	0	0	4.22	0.64	9
11	تساعدني شبكات التواصل الاجتماعي في متابعة الخبراء والعلماء في مجالات تعليم وتعلم العلوم	0	33	27	0	0	3.55	0.50	12
12	أرى أن شبكات التواصل الاجتماعي وسيلة فعالة لرفع مستوى التطور المهني لدى معلمة العلوم	36	22	2	0	0	4.57	0.56	3
13	تثري شبكات التواصل الاجتماعي المتخصصة حصيلتي العلمية	17	23	20	0	0	3.95	0.79	11
14	تساعدني شبكات التواصل الاجتماعي في انشاء علاقات علمية مهنية في تخصص العلوم على مستوى العالم	36	24	0	0	0	4.60	0.49	2
15	تشجعتني شبكات التواصل الاجتماعي على ابراز ابداعاتي التدريسية	39	21	0	0	0	4.65	0.48	1
16	تمكنتي شبكات التواصل الاجتماعي من بناء تصورات مشتركة حول تطوير المناهج بين المعلمات وخبراء التخصص في العلوم	33	27	0	0	0	4.55	0.50	4
17	أثق بأن شبكات التواصل الاجتماعي تسهم في زيادة فاعلية التعلم المتمركز على المتعلم في العلوم	29	31	0	0	0	4.48	0.50	5
18	أتصور أن شبكات التواصل الاجتماعي تسهم في تبسيط المفاهيم العلمية وذلك بإضافة ميزات الصور والفيديو والوصلات ذات العلاقة	15	45	0	0	0	4.25	0.44	8
19	أعتقد أن شبكات التواصل الاجتماعي تعزز مهارات التفكير الناقد	19	29	12	0	0	4.12	0.72	10
20	لدي توجه قوي لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تدريس العلوم في المستقبل	35	17	8	0	0	4.45	0.72	7
	المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام للمحور						4.32	0.57	

ك : التكرارات، % : النسبة المئوية

توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تعليمهن للعلوم. وتتفق هذه النتائج مع دراسة كل من، (حسانين، 2013؛ الهدلق، 2013؛ العطاس والحسن، 2015؛ University of Minnesota، 2008) وتقرير رابطة هيئات المدارس القومية بالولايات المتحدة الأمريكية. (National School Boards Association, 2007)، والشناق و بن دومي، 2010؛ اسماعيل، 2013) في أن المعلمين والمعلمات لديهم توجهات ايجابية لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في التعليم.

#### السؤال الثالث : ما معوقات توظيف شبكات التواصل

الاجتماعي في تعليم العلوم من وجهة نظر المعلمات؟ وللإجابة على هذا السؤال تم استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري، وترتيب المتوسطات الحسابية ترتيباً تنازلياً لتحديد أي العبارات كان متوسطها أعلى من غيرها وذلك للمحور الثالث في استبيان البحث، كالتالي:

يتضح من الجدول (7) ان المتوسط الحسابي العام للمحور الثاني بلغ (4.32) وهي درجة " أتفق بشدة " حسب المقياس المستخدم، مما يعني ان اتجاهات معلمات العلوم للمرحلة المتوسطة نحو توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تعليمهن للعلوم ايجابية، وجاء ترتيب عبارات هذا المحور على النحو التالي: العبارة رقم (15)، أحتلت المرتبة الأولى، "تشجعني شبكات التواصل الاجتماعي على ابراز ابداعاتي التدريسية " بمتوسط حسابي قدرة (4.65) وهي درجة " أتفق بشده"، مما يعني أنها أهم اتجاهات معلمات العلوم للمرحلة المتوسطة نحو توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تعليمهن للعلوم. في حين أحتلت العبارة رقم (11) المرتبة الأخيرة "تساعدني شبكات التواصل الاجتماعي في متابعة الخبراء والعلماء في مجالات تعليم وتعلم العلوم "بمتوسط حسابي قدره (3.55) وهي درجة " أتفق"، وتمثل أقل العبارات أهمية في اتجاهات معلمات العلوم للمرحلة المتوسطة نحو

جدول (8): معوقات توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تعليم العلوم من وجهة نظر المعلمات

م	المحاور وبنودها	أتفق بشده	أتفق	لا أتفق	لا أتفق بشده	المتوسط الحسابي العام	الانحراف المعياري العام
21	ضخامة الأعباء التدريسية وضغط النصاب التدريسي لمعلمات العلوم.	4	14	27	0	3.12	0.87
22	صعوبة انشاء حساب في مواقع التواصل الاجتماعي.	0	0	0	24	1.60	0.49
23	توظيف شبكات التواصل الاجتماعي يتطلب تدريباً ومهارات إلكترونية.	0	0	15	15	2.00	0.71
24	الظروف الأسرية والاجتماعية تحول دون التفرغ لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تعليم العلوم.	0	0	0	28	1.53	0.50
25	الانشغال بالأعمال الإدارية داخل المدرسة.	0	0	23	23	2.00	0.88
26	قلة الإلمام بمتطلبات توظيف شبكات التواصل الاجتماعي المهنية في تعليم وتعلم العلوم.	43	17	0	0	4.72	0.45
27	قلة استجابة وتعاون معلمات ومشرفات العلوم في انشاء حساب علمي مهني جماعي.	33	23	4	0	4.48	0.62
28	قلة توفير برامج التطوير المهني في مجال توظيف شبكات التواصل الاجتماعي المهنية في تعليم وتعلم العلوم.	26	34	0	0	4.43	0.50
	المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام للمحور					2.99	0.63

ك : التكرارات، % : النسبة المئوية

المعوقات من وجهة نظر المعلمات كالتالي: أحتلت العبارة رقم (26) المرتبة الأولى " قلة الإلمام بمتطلبات توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تعليم وتعلم العلوم " بمتوسط حسابي قدره (4.72) وهي درجة " أتفق بشده"، وهي أعلى متوسط حسابي في المحور، مما يعني أنها أهم معوقات توظيف شبكات

يتضح من الجدول (8) ان المتوسط الحسابي العام للمحور الثالث بلغ (2.99) وهي درجة " أتفق إلى حد ما " حسب المقياس المستخدم، مما يعني أن معلمات العلوم للمرحلة المتوسطة موافقات إلى حد ما بشكل عام على معوقات توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تعليم العلوم، وجاء ترتيب هذه

التواصل الاجتماعي في تعليم العلوم من وجهة نظر المعلمات. ومنها نقص الامكانيات التدريبية وقلة الوعي بأساليب توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في التعليم لدى المعلمات. في حين احتلت العبارة رقم (24) المرتبة الأخيرة "الظروف الأسرية والاجتماعية تحول دون التفريغ لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تعليم العلوم" بمتوسط حسابي قدره (1.53) وهي درجة "لا أتفق بشده"، وهي أقل معوقات توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تعليم العلوم أهمية من وجهة نظر المعلمات. وتتفق هذه النتائج مع دراسة كل من (محمد، 2012؛ حسنين، 2013؛ الهزاني، 2013؛ عبداللطيف، 2012؛ الشايع وبطيشة، 2013)، في أن هناك معوقات تحول دون توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في التعليم بشكل أمثل

جدول (9): ايجابيات توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تعليم العلوم

م	المحاور وبنودها	أُتفق بشده	أُتفق حد ما	لا أُتفق	لا أُتفق بشده	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
29	تمكن بيئات التواصل الاجتماعي المهنية المتعلم من زيارة المكتبات وبيئات العلوم الافتراضية في مختلف الأوقات	32	28	0	0	4.53	0.50	9
30	تمكن بيئات التواصل الاجتماعي المتعلم من اجراء التجارب في معامل العلوم الافتراضية والتي يصعب تنفيذها في العالم الواقعي	36	24	0	0	4.60	0.49	7
31	تمكن بيئات التواصل الاجتماعي من توفير المنشورات الالكترونية Electronic Publishing لأعمال العلماء في فروع العلوم الطبيعية	37	23	0	0	4.62	0.49	4
32	تسمح مواقع التواصل الاجتماعي للمتعلمين بحرية نشر الأفكار والمقترحات العلمية ومناقشتها في مجال تعليم وتعلم العلوم	57	3	0	0	4.95	0.22	2
33	تسهل مواقع التواصل الاجتماعي من اثاره قضايا علمية مجتمعية ذات علاقة بتعليم العلوم	27	33	0	0	4.45	0.50	10
34	تمكن شبكات التواصل الاجتماعي المعلم من طرح مشكلات علمية وتكليف المتعلمين باقتراح حلول لها بعمل عصف ذهني الكتروني	22	32	6	0	4.27	0.63	11
35	تمكن شبكات التواصل الاجتماعي من مشاركة وازافة روابط لصفحات على الانترنت تثري المفاهيم العلمية التي تم تعلمها	33	27	0	0	4.55	0.50	8
36	تسهل شبكات التواصل الاجتماعي في تعليم الجانب النظري للعلوم وتحقيق الأهداف المعرفية بصورة مبسطة يسهل استيعابها.	37	23	0	0	4.62	0.49	5
37	تسهل شبكات التواصل الاجتماعي في حل مشكلة تضخم الكتب الورقية من خلال تحويلها إلى نسخ رقمية.	52	8	0	0	4.87	0.34	3
38	تسهل شبكات التواصل الاجتماعي في حل مشكلة نقص الامكانيات المعملية.	37	23	0	0	4.62	0.49	6
39	تشجع شبكات التواصل الاجتماعي على تفعيل المشروعات الإلكترونية التفاعلية Electronic Collaborative Projects	60	0	0	0	5.00	0.00	1
	المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام للمحور					4.64	0.42	

ك : التكرارات، % : النسبة المئوية

يتضح من الجدول (9) ان المتوسط الحسابي العام للمحور الرابع بلغ (4.64) وهي درجة " أتفق بشده" حسب المقياس المستخدم، مما يعني ان معلمات العلوم للمرحلة المتوسطة موافقات بشده بشكل عام على دور معلمة العلوم في توظيف

عملية التعليم. كما تتفق مع دراسة (Cavus, 2012)، والتي أكدت على ضرورة استخدام وسائط الشبكات الاجتماعية للأغراض التعليمية. كما تتفق مع دراسة (عمر، 2013؛ الهزاني، 2013) والتي أفضت إلى أهمية نشر وعي إلكتروني اجتماعي لتوظيف تطبيقات شبكات التواصل الاجتماعي في التعليم. كما تتفق مع دراسة (Ishtaiwa & Dukmak, 2013) والتي خلصت إلى أن تصورات المعلمين نحو المدونات وتطبيقات الويكي كانت إيجابية، كما خلصت إلى أن المدونات أكثر فاعلية في التعلم من الويكي، واقترحت العديد من التطبيقات التي يمكن أن تكون قوية في تعزيز التعلم مثل مستندات جوجل، البرود كاست، والمنديات الإلكترونية.

**5) الإجابة على السؤال الخامس: ما مدى توافر متطلبات توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في مدارس المرحلة المتوسطة؟ ولإجابة على هذا السؤال تم استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري، وترتيب المتوسطات الحسابية ترتيباً تنازلياً لتحديد أي العبارات كان متوسطها أعلى من غيرها وذلك للمحور الخامس في استبيان البحث، كالتالي:**

**جدول (10): متطلبات توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في مدارس المرحلة المتوسطة**

م	المحاور وبنودها	اتفق بشده	اتفق	اتفق إلى حد ما	لا أتفق	لا أتفق بشده	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتبة
40	تكرس الوزارة جهودها في تنظيم ورش العمل والدورات التدريبية لتطوير مهارات التعلم الإلكتروني وتقنيات الويب 2	0	32	28	0	0	3.53	0.50	4
41	تنظم ادارة المدرسة أنشطة عملية للرفع من مستوى المعلمات المهاري لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تعليم العلوم	0	0	32	27	1	2.52	0.54	6
42	توجد حرية تعليمية كافية لتتيح للمعلمة استخدام أدوات التواصل الاجتماعي الفعالة في تعليم العلوم	0	40	20	0	0	3.67	0.48	3
43	يتوافر طاقم فني حاسوبي داعم في المدرسة لتدريب المعلمات على توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تعليم العلوم	0	29	31	0	0	3.48	0.50	5
44	توافر مصادر ومراجع حول الاستخدام الفعال للشبكة العنكبوتية لمواقع التواصل الاجتماعي في تعليم العلوم	8.3	56.7	35.0	0	0	3.73	0.61	2
45	توافر برامج لتحسين مواهب (Talent) المعلمات وتوسيع نطاق اهتمامهم وتحسين كفاءتهم في مجال تعلم العلوم عبر مواقع التواصل الاجتماعي.	51.7	48.3	0	0	0	4.52	0.50	1
46	توفر المدرسة شبكة واي فاي لدعم الإنترنت بالمدرسة لتسهيل توظيف وسائل التواصل الاجتماعي في التطوير المهني.	0	0	0	19	41	1.32	0.47	7
	المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري للعام للمحور						3.25	0.51	

يتضح من الجدول (10) ان المتوسط الحسابي العام للمحور الخامس، بلغ (3.25) وهي درجة " أتفق إلى حد ما " حسب المقياس المستخدم، مما يعني ان معلمات العلوم للمرحلة المتوسطة موافقات إلى حد ما بشكل عام على متطلبات توظيف

مدارس المرحلة المتوسطة من وجهة المعلمات. وهذه النتائج تؤكد على أن توظيف بيئات تعلم العلوم عبر شبكات التواصل الاجتماعي، يتطلب مشاركة الخبراء والمتخصصين في وزارة التعليم لتهيئة متطلبات بيئة العمل التقنية المناسبة التي تساعد على نجاح هذه التجربة. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (اسماعيل، 2013)، (الهدلق، 2013)، (الهزاني، 2013)، (الشايح وبطيشة، 2013).

#### الإجابة على فروض الدراسة

(1) يوجد تدن في واقع استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في تعليم العلوم؛ كما يقاسها المتوسط الوزني لاستجابات عينة الدراسة:

للإجابة على هذه الفرضية تم استخدام اختبار (T-test) للعينة الواحدة، لإيجاد المتوسط الوزني لاستجابات عينة الدراسة، وذلك كالتالي:

جدول ( 11 ) : اختبار ( T-test ) لاختبار الفرضية الأولى

البعد	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
واقع توظيف معلمات علوم المرحلة المتوسطة لشبكات التواصل الاجتماعي في تعليم العلوم	60	2.66	.60	4.95	0.000

التواصل الاجتماعي في تعليم العلوم حسب متغير (سنوات الخبرة، الدورات التدريبية).

للإجابة على هذا الفرضية تم استخدام اختبار (One Way ANOVA) تحليل التباين الأحادي لمعرفة الفروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات معلمات المرحلة المتوسطة عينة الدراسة على مدى توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تعليم العلوم حسب متغير (سنوات الخبرة، الدورات التدريبية)، كالتالي:

جدول (12): تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA لاختبار الفرضية الثانية

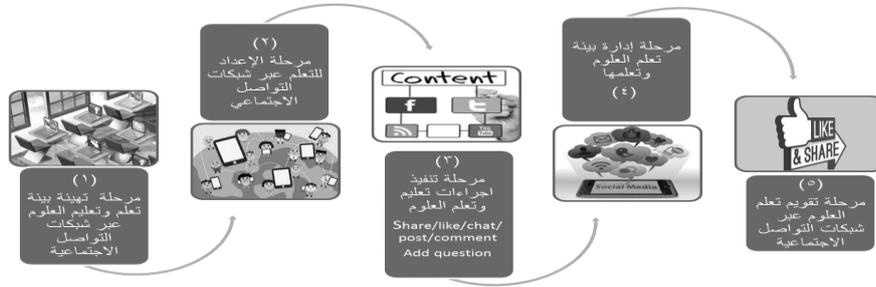
المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	مستوى الدلالة	التعليق
سنوات الخبرة	بين المجموعات	1.852	3	.617	.219	.883	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	157.88	56	2.819			
	المجموع	159.73	59				
الدورات التدريبية	بين المجموعات	.030	1	.030	.011	.917	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	159.70	58	2.753			
	المجموع	159.73	59				

شبكات التواصل الاجتماعي في مدارس المرحلة المتوسطة، وجاء ترتيب متطلبات توظيف شبكات التواصل الاجتماعي من وجهة نظر المعلمات كالتالي: أحتلت العبارة رقم (45) المرتبة الأولى " توافر برامج لتحسين مواهب (Talent) المعلمات وتوسيع نطاق اهتمامهم وتحسين كفايتهم في مجال تعلم العلوم عبر مواقع التواصل الاجتماعي " بمتوسط حسابي قدره (4.52) وهي درجة "أتفق بشده"، وهي أعلى متوسط حسابي في المحور، مما يعني أنها أكثر متطلبات توظيف شبكات التواصل الاجتماعي إلحاحاً في مدارس المرحلة المتوسطة من وجهة نظر المعلمات. في حين أحتلت العبارة رقم (46) المرتبة الأخيرة " توفر المدرسة شبكة واي فاي لدعم الإنترنت بالمدرسة لتسهيل توظيف وسائل التواصل الاجتماعي في التطوير المهني " بمتوسط حسابي قدره (1.32) وهي درجة "لا أتفق بشده"، وهي أقل متطلبات توظيف شبكات التواصل الاجتماعي توافراً في

تضح من الجدول (11) ان المتوسط يساوي (2.66) وهو متوسط يقع في المدى (2.61 الى 3.40) وهي درجة " أتفق إلى حد ما " حسب المقياس المستخدم، بمعنى ان واقع توظيف معلمات علوم المرحلة المتوسطة لشبكات التواصل الاجتماعي في تعليم العلوم بشكل عام متدن.

(2) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات معلمات المرحلة المتوسطة عينة الدراسة على مدى توظيف شبكات

يبين الجدول (12) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات معلمات المرحلة المتوسطة عينة الدراسة على مدى توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تعليم العلوم حسب متغير (سنوات الخبرة، الدورات التدريبية)، حيث بلغت جميع مستويات الدلالة لقيم (F) أكبر من مستوى الدلالة (0.05) أي غير داله إحصائياً. بمعنى لا يوجد تأثير لعدد سنوات خبرة المعلمات و للدورات التدريبية التي حصلن عليها في استجابتهن على مدى توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تعليم العلوم. وهنا نقبل فرضية الدراسة الثانية والتي تنص على " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات معلمات المرحلة المتوسطة عينة الدراسة على مدى توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تعليم العلوم حسب متغير (سنوات الخبرة، الدورات التدريبية).



شكل (5): مخطط التصور المقترح لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعية في تعليم وتعلم العلوم

وفيما يلي استعراض مراحل التصور التطبيقي المقترح وآلية 3- استخدام أساليب تعليم وتعلم حديثة تؤكد على دور نشاط المتعلم والتفاعلات الاجتماعية بين المتعلمين، ونتيح لمعلم العلوم الانفتاح على نافذة عالمية لمشاركة زملائه المتخصصين في جميع أنحاء العالم.

4- مسايرة الاتجاهات العالمية الحديثة والدراسات المتخصصة، والتي أكدت على أهمية إسهام دراسة العلوم لبناء شخصية طالب لديه مهارات علمية متطورة في التفاعل مع التقنية الحديثة وتفعيل شبكات التواصل في التعليم.

5- تهيئة بيئة تعلم اجتماعية حافزة ومشوقة لتعزيز مهارات تعلم العلوم وعمليات العلم.

6- إكساب مهارات التعلم الذاتي المستمر مدى الحياة عن طريق بناء شخصية كيف أعمل كالعلماء.

### ثالثاً: مراحل التصور المقترح

1- مرحلة تهيئة بيئة تعلم وتعليم العلوم عبر شبكات التواصل الاجتماعي

### أولاً: فلسفة ومنطلقات التصور المقترح

تنبثق فلسفة التصور المقترح من فلسفة النظرية البنائية الاجتماعية، التي تؤكد على أهمية دور العلاقات الاجتماعية في عملية التعلم، فالتعلم ناتج عن التفاعلات الاجتماعية داخل شبكات التواصل الاجتماعية أثناء تعليم وتعلم العلوم بين المعلمة وطالباتها، وبين الطالبات مع بعضهن البعض.

### ثانياً: أهداف التصور المقترح

1- تقديم رؤية واضحة لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تعليم وتعلم العلوم.

2- تنمية معلومات ومهارات معلمات العلوم للمرحلة المتوسطة في استخدام شبكات التواصل الاجتماعي وتكوين اتجاهات ايجابية لتطبيقها في تعليم العلوم وتعلمها.

المحتوى العلمي والاثرائي وطرائق التدريس المناسبة وأساليب التقويم، ومن ثم تحميل المحتوى إلكترونياً باستخدام Webinaria Screen Cast Recorder، وخدمات مشاركة الشرائح Slide Share .

### 3- مرحلة تنفيذ إجراءات تعليم وتعلم العلوم عبر شبكات التواصل الاجتماعي

- تنشئ معلمة العلوم حساب ( Account ) على أحد شبكات التواصل الاجتماعية، يشترك فيها خبراء العلوم والطالبات وفنيات مختبر العلوم، ويتم اجراء عصف ذهني لأخذ الآراء ومناقشتها فيما يتعلق بمحتوى الحساب وآلية تفعيله والاشراف عليه. ويمكن لمعلمة العلوم استخدام المجموعات المغلقة "Closed Group". مع أهمية وضع وصف Description لمجموعة تواصل العلوم الاجتماعية.

- تقوم معلمة العلوم بتقسيم الطالبات إلى مجموعات، بحيث تنشئ كل مجموعة حساب خاص بها في أحد شبكات التواصل الاجتماعي، ويتم تقسيم الأدوار والمهام على أفراد المجموعة.

- تحديد قواعد المشاركة في التفاعلات الهادفة بين الطالبة ومحتوى العلوم على الشبكة من جهة، والطالبة مع المعلمة من جهة والطالبات مع بعضهن البعض من جهة أخرى. ويمكن استخدام أداة e-distorm وهي أحد أدوات web2.0 والتي تسمح للطالبة بتنظيم أفكارها أثناء العصف الذهني وتحويلها إلى ملاحظات مفيدة. كما يمكن استخدام موقع Bubbl.us وهو موقع مجاني يساعد المعلمات والطالبات على انشاء مفاهيم علمية انطلاقاً من عملية العصف الذهني. و يمكن السماح للآخرين بالمشاركة في إنجاز مشروع معين من خلال رابط يوفره الموقع. كما يمكن استخدام تطبيق Popplet وهو عبارة عن تطبيق مجاني يمكن من إعداد خرائط المفاهيم الملونة عن طريق دمج النصوص والصور والرسوم ومقاطع الفيديو وخرائط جوجل. - تقوم معلمة العلوم بتحميل مكونات المادة، الأهداف، والمحتوى، والأنشطة الاستقصائية، وطرق التقويم الذاتي والمصادر ومواد العرض العملية والتكليفات والمشاريع، عن طريق تفعيل (Courses) لإدارة عملية تعلم العلوم.

يتم في هذه المرحلة تهيئة بيئة اجتماعية علمية عن طريق نشر ثقافة رقمية وتعزيز الاتجاهات الايجابية نحو شبكات التواصل الاجتماعي (فيس بوك، تويتر، يوتيوب)، وكذلك (twiducate, social networking for Schools). وهو عبارة عن موقع للتواصل الاجتماعي التربوي الآمن، وبالإضافة إلى كونه مجاني فإنه كذلك يشجع المعلمين والطلاب على التعاون والتشارك. ويسمح Twiducate للمعلمين بإنشاء جماعة الفصل باستخدام رمز الفئة بدلاً من عنوان البريد الإلكتروني، كما يسمح للمعلمين بالسيطرة الكاملة على المجموعات والتحكم في عضويتها، ومراقبة كل ما يتم نشره من طرف الأعضاء.

كما يتم في هذه المرحلة التحقق من مدى توافر العناصر الرئيسية للبيئة التعليمية التقنية عبر شبكات التواصل الاجتماعي مثل الهواتف الذكية والأجهزة المحمولة. كما تشمل هذه المرحلة رصد وتحديد الطاقم الفني الداعم من الامكانيات البشرية لمتابعة ودعم بيئة التواصل الاجتماعي من إداريات وفنيات علوم.

### 2- مرحلة الإعداد لتعليم وتعلم العلوم عبر شبكات التواصل الاجتماعي

في هذه المرحلة يتم تكوين فريق فني اداري من معلمات العلوم والمتخصصات في الحاسب الآلي، ويتم التعرف على الأنواع المختلفة لأنظمة إدارة التعلم عبر شبكات التواصل الاجتماعي، مثل: نظام إدارة التعلم Blackboard Mobile Learn، كما يتم التنسيق لتمديد عملية التعلم إلى خارج أوقات الدراسة عن طريق تشجيع الطلاب على طرح أسئلة للنقاش أو للاستفسار حول الدرس أو إرسال روابط لهم تحتوي على معلومات أو قراءات اثرائية في مجال التخصص. كما يتم التعاون والتنسيق مع معلمات علوم في التخصص سواء على المستوى المحلي أو العالمي، لتوسيع مجال النقاش ليشمل طلاباً وطالبات من خارج الفصل، ولا شك أن هذا التنظيم سيطور مهارات النقاش لديهم، ويعودهن على اكتساب قيم التواصل الاجتماعي الايجابية ومنها احترام وجهات النظر المختلفة، وسيزودهن بمنظور جديد للموضوع المطروح للنقاش. كما يتم في هذه المرحلة تشكيل فريق عمل مختص في تصميم مناهج العلوم المطورة، ويتكون هذا الفريق من مجموعة من أعضاء هيئة التدريس في تعليم العلوم والمعلمات ومطوري البرمجيات التعليمية والخبيرات التقنيات، وتحدد مهامهن في تحديد واختيار

- استخدام أدوات شبكات التواصل الاجتماعية في أخذ مرييات الطالبات على مكونات المادة وموضوعات دروس العلوم ومنها (Comment)،(Like)،(Share)،(Post).
- إجراء المناقشات التفاعلية Online discussions حول موضوعات التعلم والأنشطة الاستقصائية ونواتج التعلم في كل موضوع. وكذلك تطبيق استراتيجية K.W.L، Know، (what, Learned) للكشف عن بنية المعرفة العلمية وتتبعها لدى جميع الطالبات، والتأكد من تمكن الطالبات من فهم موضوع الدرس والنقاط الرئيسية فيه عن طريق إرسال أسئلة محتملة أو مقترحة حول الدرس ويمكن النقاش حولها وجمعها لتكون بمثابة بنك للأسئلة.
- تفعيل ارتباطات (Links) لمعلومات علاجية واثرائية مناسبة لمستوى أداء الطالبة وسيرها في عملية تعلم العلوم.
- تفعيل المشروعات الإلكترونية التعاونية Electronic Collaborative Projects، للبحث في الموضوعات والقضايا العلمية المستحدثة مثل الهندسة الوراثية والنانو تكنولوجي والخلايا الجذعية.
- إضافة (Flash Card) لإضافة تدريبات تساعد الطالبات على استيعاب المفاهيم العلمية وعمليات العلم الاستقصائية، و(Book Tag) التي تساعد الطالبات على تبادل الكتب وإعارتها فيما بينهم.
- إضافة (Do Research For me)، والتي تساعد الطالبات على جمع المعلومات والدراسات عن موضوع معين في العلوم.
- إضافة ارتباطات (Links) لمعامل علوم افتراضية Virtual Laboratory، وبرامج محاكاة Simulatio Models، تمكن الطالبات من دراسة الظواهر الطبيعية التي يصعب دراستها في الطبيعة مثل أنواع الزلازل والبراكين وطبقات الأرض، وكذلك بعض المفاهيم المجردة التي لا ترى بالعين المجردة مثل مكونات الذرة والحمض النووي والشفرات الوراثية والقطاعات الطولية والعرضية في النباتات المختلفة والفيروسات والبكتريا. ويمكن الاستعانة بالبيئات الافتراضية المصممة على شبكة الانترنت من قبل شركات تجارية مثل السكند لايف وأكتف وورد، <http://edu.activeworlds.com>.
- تنشئ معلمة العلوم قناة تعليمية للعلوم على اليوتيوب youtube تغذيها بمقاطع الفيديو ذات العلاقة بموضوعات دروس العلوم، والتي تشرح المفاهيم العلمية الواردة فيها وتبسط حقائقها ومبادئ تعلمها ونظرياتها. كما يمكنها الاستعانة بقناة Teacher tube، وهي قناة خاصة بالمعلمين، عبارة عن مكتبة من مقاطع الفيديو المتعلقة بالتدريس، حيث يمكن من خلال هذه المواقع رفع مقاطع الفيديو التعليمية في العلوم ومن ثم مشاركتها مع الآخرين.
- تنشئ معلمة العلوم مدونة للعلوم Blogs، وتثريها باكتشافات العلماء واسهاماتهم وكل ما هو جديد في التربية العلمية بجميع فروعها (فيزياء، أحياء، كيمياء)، وتضيف لها مقاطع الفيديو والصور المتحركة وكل ما من شأنه إثراء المدونة وموضوعات العلوم. وتطلب من طالباتها اضافة تعليقاتهم واسهاماتهم لإثراء المدونة. كما يمكن الاستفادة منها في ملفات الانجاز، وعقد المناظرات العلمية ولعب الأدوار.
- تقديم تدريبات عملية على مواقع الويكي والويكيبيديا، الخاصة بموضوعات العلوم، وتكلف الطالبات بقراءة نقدية لها أو تلخيصها كجزء من الواجبات المدرسية. ويمكن تكليف الطلاب بالقيام بعملية البحث عن مصادر المعرفة المتعلقة بموضوع الدراسة؛ ومحاولات التواصل مع الخبراء في مجال الدرس واستجلاء بعض الأمور منهم.
- إتاحة التجارب العملية للمتعلمين في كل الأوقات ومن أي مكان، مع إمكانية إجراء التجربة أي عدد ممكن من المرات طبقا لقدرة الطالبة على الاستيعاب وفي الوقت المناسب لها ودون وجود رقيب بشري. مع إمكانية التفاعل والتعاون مع آخرين في إجراء نفس التجربة، اضافة لتوثيق نتائج التجارب إلكترونيا بهدف تحليلها أو معالجتها أو مشاركتها مع الآخرين. ومن الروابط أو الإيقونات التي توجد على الصفحة الرئيسية في شبكة الانترنت لبيئة مختبر افتراضي، إيقونات الأنشطة المختبرية وإنجازها وتقويمها، المعدات والأجهزة والأدوات الافتراضية المستخدمة، التعليمات الخاصة بإنجاز الأنشطة، تخزين نتائج ممارسة الأنشطة، المصادر والمراجع المساعدة في إنجاز الأنشطة، البريد الالكتروني، المحادثة، التغذية الراجعة، الاختبارات العملية.

- تفعيل الأنشطة اللامنهجية بتكوين نوادي علمية للعلوم على مواقع شبكات التواصل الإجتماعية حيث يتبادل أعضاء النادي المعرفة والمعلومات على الموقع، مثالا لذلك منتدى الفيزياء ومنتدى الكيمياء ومنتدى الأحياء وأصدقاء العلوم ..الخ. هذه المنتديات تجمع بين اهتمامات علمية مشتركة وهذا هو أساس تكوين المجتمعات الافتراضية على الشبكات الاجتماعية.
- 4- مرحلة إدارة تعليم وتعلم العلوم عبر شبكات التواصل الاجتماعي:**
- لمساعدة المعلمة على إدارة ومتابعة وتقديم أنشطة التعلم في العلوم على شبكات التواصل الاجتماعية، يتم تفعيل نظام إدارة التعلم Blackboard (LMS)، ويمثل الهدف الرئيسي من استخدام نظم ادارة التعلم، ضبط عملية التعلم الالكتروني، وذلك برصد مشاركات الطالبات في سجلات الكترونية موثقة.
- 5- مرحلة تقويم إجراءات تعليم وتعلم العلوم عبر شبكات التواصل الاجتماعية:**
- يمكن لمعلمة العلوم عمل بنك أسئلة من خلال برامج الاختبارات القصيرة كويز Quiz وتطلب من طالباتها الاستجابة عليها، ومن ثم اعادة ارسالها على حسابها الشخصي لتقييمها، كما يمكن من خلال خدمة المحادثة Chat أو برنامج النشر Publisher تبادل الأسئلة والأجوبة بين المعلمة والمجموعات التعاونية. كما يمكن تقييم أداء الطالبة إلكترونيا ومتابعة تقدمها في إجراء التجربة في معمل العلوم الافتراضي. مع أهمية التغذية الراجعة المستمرة بين المجموعات. كما يمكن للمعلمة تدريب الطالبات على رسم الخرائط الذهنية الالكترونية باستخدام أدوات web2.0 ومن هذه الأدوات Spider Scribe.net، وأداة mindmeister، وهي أداة تتيح وبكل سهولة إنشاء خريطة ذهنية ومشاركتها مع الطالبات. إضافة إلى مميزات أخرى كثيرة من بينها تصدير هذه الخرائط بصيغة الورد word أو بي دي إف PDF . وبهذا يعطيها الفرصة لتقييم طالباتها من خلال أدائهن في تصميم الخرائط الالكترونية الذهنية.
- الخاتمة وتوصيات الدراسة:**
- تأمل الباحثة أن تكون هذه الدراسة قد ساهمت في إلقاء الضوء على التصور الوظيفي التطبيقي لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعية المهنية في تعليم وتعلم العلوم لدى معلمات
- العلوم، واستناداً لنتائجها، وفي إطار ما تم استقراؤه من أدبيات، تظهر الحاجة إلى تقديم التوصيات التالية:
1. الاستفادة من إجراءات تصميم النموذج المقترح الحالي لوضع آلية في توظيف شبكات التواصل الاجتماعية المهنية في تعليم وتعلم العلوم.
  2. التوسع في استخدام الأنشطة الإثرائية الالكترونية في بيئات تعلم العلوم الافتراضية.
  3. تدريب معلمات العلوم والطالبات على توظيف استخدام مواقع التواصل الاجتماعية المهنية في تقديم أنشطة اثرائية مرتبطة بمحتوى الوحدات العلمية في العلوم.
  4. إنشاء مجتمع تعلم إلكتروني أو رابطة إلكترونية مهنية تهتم بتعليم وتعلم العلوم والتربية العلمية عبر شبكات التواصل الاجتماعية، بحيث تدعم اللغة العربية، للمساهمة في إثراء المحتوى العلمي العربي عبر شبكات التواصل الاجتماعية.
  5. توفير متطلبات بيئة العمل التقنية المناسبة لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعية المهنية في تعليم وتعلم العلوم.
  6. معالجة المشكلات والمعوقات التي تحول دون توظيف شبكات التواصل الاجتماعية المهنية في تعليم وتعلم العلوم.
- المراجع:**
- إسماعيل، حمدان محمد علي.(2013). تصميم بيئة مقترحة للتعلم التشاركي قائمة على توظيف الشبكات الاجتماعية كفضاء تعليمي اجتماعي لتنمية مهارات التواصل الالكتروني والاتجاه نحو تعلم الكيمياء عبر الويب، مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس، 3(35)، 73- 125.
- الأغا، إحسان، والأغا، محمود.(2000). مقدمة في تصميم البحث التربوي، ط2، غزة: دار الرنتيسي.
- البابطين، أماني أحمد عبدالعزيز.(2015). الاستخدامات التعليمية لتويتر كأداة من أدوات التواصل الاجتماعي لخدمة المقررات التعليمية في جامعة الملك سعود. المؤتمر الدولي الرابع للتعلم الالكتروني والتعليم عن بعد، الرياض. متاح على الرابط <http://eli.elc.edu.sa/2015/node/298?abstid=238>
- 3=&numb=3، بتاريخ 2015/3/5.
- جاردش، جيم وبروكسفورت.(2015). تعلم وتعليم الاستقصاء بحوث وتطبيقات، ترجمة عبدالله أمبوسعيدى وآخرون، عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

- حبشي، داليا خيرى عمر، البسيوني، محمد محمد رفعت؛ عبدالرازق، السعيد محمد.(2012). فاعلية بيئة مقترحة للتعليم الإلكتروني التشاركي قائمة على بعض أدوات الويب 2 لتطوير التدريب الميداني لدى الطلاب معلمي الحاسب الآلي، مجلة كلية التربية بالمنصورة، مصر، 1(79)، 705-758.
- الحري، فوزية (2012). استخدام الفتيات السعوديات للفييس بوك دراسة مسحية على عينة من طالبات المرحلة الثانوية في مدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية.
- حسانين، بدرية محمد محمد.(2013). **توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تعليم العلوم وتعلمها بمراحل التعليم قبل الجامعي** " ورقة عمل"، المؤتمر العلمي الدولي الرابع (العربي السابع) حول " التعليم وثقافة التواصل الاجتماعي " 24-25 ابريل 2013م، 160-230.
- حلاسة، محمد منتصر شعبان.(2013). **واقع استخدام المنظمات الأهلية في قطاع غزة لشبكات التواصل الاجتماعي في تعزيز علاقتها بالجمهور**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الادارة، الجامعة الاسلامية بغزة.
- الحمد، أيمن أحمد ناصر.(1435هـ). **دور شبكات التواصل الاجتماعي في دعم المنظومة التعليمية لدى طلاب كلية التربية بجامعة أم القرى**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى.
- الشايح، حصة وبطيشة، مروة.(2013). **مقترح لتوظيف استخدام الشبكات الاجتماعية لدى طالبات المرحلة الجامعية بالمملكة العربية السعودية قائم على واقع استخدامهن لها، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، 2(155)، 619-656.**
- الشرقاوي، جمال مصطفى عبدالرحمن.(2012). **تصميم استراتيجية مقترحة لتطوير التعليم المدمج في ضوء الشبكات الاجتماعية لتنمية مهارات تصميم ونشر المقرر الإلكتروني لطلاب الدراسات العليا بكلية التربية. مجلة كلية التربية بالمنصورة، مصر، 1(81)، 543-654.**
- الشرنوبى، هاشم سعيد ابراهيم.(2013). **فاعلية توظيف الشبكات الاجتماعية عبر الانترنت المصاحبة للمواقع التعليمية وأنماط الرسائل الإلكترونية في التحصيل وتنمية المهارات لتشغيل واستخدام الاجهزة التعليمية الحديثة والقيم الأخلاقية الإلكترونية لدى طلاب تكنولوجيا التعليم بكليات التربية. دراسات عربية في التربية وعلم النفس، 1(34)، 113-226.**
- الشناق، قسيم محمد وحسن علي بني دومي .(2010). **اتجاهات المعلمين والطلبة نحو استخدام التعليم الإلكتروني في المدارس الثانوية الأردنية، مجلة جامعة دمشق، دمشق، سوريا، 26(1+2)، 235-271.**
- الشهري، حنان شعشوع.(1434هـ). **أثر استخدام شبكات التواصل الإلكترونية على العلاقات الاجتماعية" الفيس بوك وتويتر نموذجاً"**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الملك عبد العزيز .
- عبد الحافظ، حسني(2012). **التعليم عبر شبكات التواصل الاجتماعي مزايًا ومآخذ، مجلة المعرفة، وزارة التربية والتعليم، متاح على الرابط:**
- [http://www.almarefh.net/show\\_content](http://www.almarefh.net/show_content)، تم استرجاعه بتاريخ 1435/6/6هـ
- عبد الهادي، محمد محمد.(2011). **دور الشبكات الاجتماعية في دعم المقررات الجامعية.** بحث مقدم إلى مؤتمر المحتوى العربي على الانترنت، التحديات والطموحات الذي تعقده كلية علوم الحاسب والمعلومات بجامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية.
- عبدالحميد، محمد.(2005). **منظومة التعليم عبر الشبكات، القاهرة: عالم الكتب.**
- عبداللطيف، أسامة جبريل أحمد.(2012). **استراتيجية مقترحة قائمة على البنائية الاجتماعية من خلال مواقع التواصل الاجتماعي لتنمية الدافعية للإنجاز والاتجاه نحو مادة العلوم لدى تلاميذ المرحلة الاعدادية، مجلة التربية العلمية، 15(4)، 1-45.**
- عبيدات، نوقان وعبدالحق، كايد وعدس، عبدالرحمن.(2012). **البحث العلمي: مفهومه، أدواته، أساليبه، ط14، عمان (الأردن): دار الفكر.**
- العبيري، فهد حمدان.(1434هـ). **استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في تحسين خدمات الطالب في الجامعات السعودية " تصور مقترح"**، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى.
- العنبيي، هيفاء علي و عزيزة طيب.(2010). **أثر استخدام البرمجيات الاجتماعية القائمة على التعلم الشبكي التشاركي على النمو المهني لدى المشرفات التربويات، المركز للتعليم والتنمية، القاهرة. المؤتمر الدولي الخامس لمستقبل إصلاح التعليم العربي لمجتمع المعرفة " تجارب ومعايير ورؤى"، 1(1)، 837-908.**
- العطاس، عمر و الحسن، رياض. (2015). **أثر التدريس عبر شبكة التواصل الاجتماعي ( فيس بوك) على التحصيل الدراسي**

- الإسلامية بغزة. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الإسلامية بغزة.
- كساب، رانيا و عزمي، نبيل و عبدالسميع، مصطفى والمصري، سلوى. (2015). دور الشبكات الاجتماعية في دعم التعلم القائم على المشروعات لدى طلاب تكنولوجيا التعليم. المؤتمر الدولي الرابع للتعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد، الرياض. متاح على الرابط <http://eli.elc.edu.sa/2015/node/298?abstid=259> &numb=1، تم الاسترجاع بتاريخ 2015/3/5 م.
- العلوانة، حاتم سليم. (2012). دور مواقع التواصل الاجتماعي في تحفيز المواطنين الأردنيين على المشاركة في الحراك الجماهيري، ورقة مقدمة للمؤتمر العلمي السابع عشر بعنوان "ثقافة التغيير، جامعة فيلادلفيا: كلية الآداب.
- عماشة، محمد عبده راغب. (1430هـ). التعليم الإلكتروني وخدمات الشبكات الاجتماعية (SNS)، مجلة المعلوماتية، (27)، 24-30، يناير (1434)، متاح على الرابط: <http://informatics.gov.sa/> تم الاسترجاع في 1434/1/7 هـ.
- عمر، عاصم محمد ابراهيم. (2013). برنامج مقترح في التربية العلمية قائم على شبكات التواصل الاجتماعي لتنمية المفاهيم العلمية وعادات العقل لدى الطالبات معلمات رياض الأطفال"، مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس، 1(40)، 193-270.
- العنزي، جواهر ظاهر محمد. (1434هـ). فاعلية استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في تحصيل العلوم والاتجاه نحو مجتمع المعرفة لدى طالبات الصف الثالث المتوسط بالمدينة المنورة. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى.
- عودة، فراس محمد . (2014). دور شبكات التواصل الاجتماعي في العملية التعليمية، المجلة الإلكترونية لمركز التميز والتعليم الإلكتروني، الجامعة الإسلامية بغزة. متاح على الرابط <http://elearning.iugaza.edu.ps/emag/artical.php?artID=34>، تم الاسترجاع بتاريخ 2014/6/25.
- عوض، حسني. (2011). أثر مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية المسؤولية المجتمعية لدى الشباب " تجربة مجلس شبابي عمار أنموذجاً"، برنامج التنمية الاجتماعية والأسرية، جامعة القدس المفتوحة، نابلس، فلسطين، 26 سبتمبر. متاح على الرابط <http://www.qou.edu/arabic/index.jsp/pageId=346>
- 9 تم الاسترجاع بتاريخ 2013/10/6 م.
- فور، تهاني زياد. (2012). فاعلية إثراء منهاج تكنولوجيا التعليم باستخدام الشبكة الاجتماعية Facebook في تنمية مهارات استخدام الحاسوب والإنترنت لدى الطالبات بالجامعة الإسلامية بغزة. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الإسلامية بغزة.
- كساب، رانيا و عزمي، نبيل و عبدالسميع، مصطفى والمصري، سلوى. (2015). دور الشبكات الاجتماعية في دعم التعلم القائم على المشروعات لدى طلاب تكنولوجيا التعليم. المؤتمر الدولي الرابع للتعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد، الرياض. متاح على الرابط <http://eli.elc.edu.sa/2015/node/298?abstid=259> &numb=3، تاريخ الاسترجاع 2015/3/5 م.
- محمد، ياسر شعبان عبدالعزيز. (2012). متطلبات توظيف الإعلام الإلكتروني في العملية التعليمية. الندوة العلمية حول الإعلام الأمني الإلكتروني (الرياض: 23-25 / 6 / 1433 هـ - 14-16 / 5 / 2012 م). متاح على الرابط: <http://repository.nauss.edu.sa/handle/12345678> 9/56139، تم الاسترجاع بتاريخ 2015/5 م.
- مركز الدراسات الاستراتيجية بجامعة الملك عبد العزيز. (2012). المعرفة وشبكات التواصل الاجتماعي الإلكترونية، نحو مجتمع المعرفة، الإصدار التاسع والثلاثون، جده، المملكة العربية السعودية.
- المنصور، محمد. (2013). تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على جمهور المتلقين دراسة مقارنة للمواقع الاجتماعية والمواقع الإلكترونية "العربية أنموذجاً". رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب والتربية، الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك.
- المؤتمر الدولي الرابع للتعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد. (2015). " تعلم مبتكر: لمستقبل واعد". متاح على الرابط <http://marketingland.com/40-percent-marketers-using-google-9279> تاريخ الاسترجاع 2015/3/5 م.
- نصر الدين، أمل عمر. (2013). تصور مقترح لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في التعلم القائم على المشروعات وأثره في زيادة دافعية الإنجاز والاتجاه نحو التعلم عبر الويب. المؤتمر الدولي الثالث للتعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد، الرياض. متاح على الرابط: <http://eli.elc.edu.sa/2013/eliarsession> تاريخ الاسترجاع 2014/12/5 م.
- الهدلق، عبد الله عبد العزيز. (2013). اتجاهات وتصورات طلاب الدراسات العليا حول تطبيقات الويكي في التعليم، مجلة العلوم التربوية، 25(3)، 675-701.

- Davis M.R. (2010): **Social Networking Goes to School**. Education Week Digital Directions .Retrieved March 25, 2012 from :<http://www.edweek.org/dd/articles/2010/06/16/03networking.h0>
- Ishtaiwa, F. & Dukmak, S. (2013). **Do Web 2.0 Applications Enhance Learning in Teacher Education in the UAE**. An Exploratory Study .Retrieved March 5, 2014 from: [http://www.cedu.uaeu.ac.ae/journal/issue33/ch7\\_33en.pdf](http://www.cedu.uaeu.ac.ae/journal/issue33/ch7_33en.pdf)
- Kinengyere, A.(2007).The Effect of information literacy on the utilization of electronic resources in Selected academic resesarch institutions in uganda. **The electronic Library**,25(3),328-341.
- Minocha, S.(2009): A case study-based investigation of students' experiences with social software tools. **New Review of Hypermedia & Multimedia**. 15 ( 3), 245-265.
- Munoz, C.,&T.(2009).**Opening Facebook :How to use facebook in the College Classroom**. Paper presented at the 2009, society for Information Technology and Teacher Education Conference ,Charleston ,South Carolina.
- National School Boards Association. (2007) **.Creating & connecting: research and guidelines on online social-and educational networking** Retrieved March 12 2012, from <http://www.nsba.org/site/view.asp?CID=63&DID=41340>).
- Qiyun Wang, Huay Lit Woo, Choon Lang Quek, Yuqin Yang and Mei Liu (2012): Using the Facebook group as a learning management system: An exploratory study, **British Journal of Educational Technology**, 43 (3), 428-438.
- Roblyer, M. D., McDaniel,M.,Webb ,M.,Herman ,J.Witty ,J.V.(2010).Findings on facebook in higher education: Acomparision on College Faculty and student uses and perceptions of Social networking Sites. **Internet and Higher Education**, 13(3).134-140.
- Selwyn ,N.(2009).Faceworking: exploring students education related use of facebook.
- الهزاني، نورة سعود. (2013). فاعلية الشبكات الاجتماعية الإلكترونية في تطوير عملية التعليم والتعلم لدى طالبات كلية التربية في جامعة الملك سعود. *المجلة الدولية للأبحاث التربوية*، جامعة الإمارات العربية المتحدة، 1(33)، 129-164.
- Al-Husari, A.( 2002). "Patterns and characteristics of virtual reality, the views of students and teachers in some of its programs available through the Internet", **Journal of Educational Technology**, 12(1), 3-38.
- Al-Radi, A. (2008)."**Virtual Labs as a Model of E-learning**", Ministry of Education, E-Learning Forum.
- Baird, D.E. & Fisher, M. (2006). Neomillennial User Experience Design Strategies: Utilizing Social Networking Media to Support "Always On" Learning Styles, **Journal of Educational and Technology Systems**, 34(1) 5-32, 2005-2006.
- Bhukuvhani,C., Chipparausha,B.& Zuvalinyenga, D.(2012).Effects of electronic information resources Skills training for lectures on pedagogical practices and research productivity. **International Journal of Education and Development using Information and Communication Technology (IJEDICT)**, 8(1),16-28.
- Britland ,Matt.(2012).**Social media for Schools :a guide to Twitter, Facebook and pintereset** .Available Online at :<http://www.guardian.co.uk>, Thursday 26 July.
- CAVUS, N., ERTAC VAROGLU, D., & SERDAROGLU, R. (2012, Dec). **Segmenting Student Profiles on the Usage of Social Networking Media: A Case Study on Facebook**. Proceedings Of The International Future-Learning Conference On Innovations In Learning For The Future: E-Learning, 16(1),648-663.
- Coutinho, C. P., & Bottentuit, J. B. Jr.(2010). From Web to Web 2.0 and E-learning 2.0. In H. H Yang & S. C. Yuen (Eds.), **Handbook of Research on Practices and Outcomes in E-Learning: Issues and Trends** (Hershey & New York: Information Science Reference .International Journal for Research in Education ( IJRE),33(2013).

**course ISTE 2013.** Cynthia Clark doctoral student, San Antonio, TX. Retrieved from [http://www.isteconference.org/uploads/IST2013/HANDOUTS/KEY\\_80520342/ISTE2013\\_3ISeeYou\\_RP.pdf](http://www.isteconference.org/uploads/IST2013/HANDOUTS/KEY_80520342/ISTE2013_3ISeeYou_RP.pdf). Accessed on June, 17,2013.

University of Minnesota (2008): **Educational benefits of social networking sites**, Retrieved March 12 2012,from: <http://www1.umn.edu/news/features/2008f/UR191308REGIO.N1.html>.

**Learning, Media and Technology**,34(2),157-174.

Stamford, C. (2008). **Many college professors see podcasts, blogs and social networking sites as a potential teaching tool.** Retrieved March 18, (2012) from: <http://www.cengage.com/press/release/20070507.html>.

Strudler, N., & Grove, K. (2013). **I see you :Using the affordances of Google+ to increase social and teaching presence in an online undergraduate teacher education**



## واقع الإدارة الإلكترونية في تحقيق الإبداع الإداري في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والإداريين فيها

محمد عبد الإله الطيبي

خليل عريقات

جامعة القدس المفتوحة

فلسطين

تاريخ القبول: 2015/9/8

تاريخ التسلم: 2015/7/8

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى واقع الإدارة الإلكترونية في تحقيق الإبداع الإداري في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والإداريين فيها. وتكوّن مجتمع الدراسة من جميع الأكاديميين المتفرغين والإداريين للعام الجامعي 2015/2014، والبالغ عددهم (1273) مشرفاً، وبلغ عدد أفراد العينة (285) أكاديمياً وإدارياً. واستخدم الباحثان الاستبانة أداة للدراسة، وتكونت من (65) فقرة موزعة على مجالات الإدارة الإلكترونية، وتم التأكد من صدقها وثباتها بالطرق التربوية والإحصائية المناسبة. وأظهرت نتائج الدراسة أن تقديرات الأكاديميين والإداريين لواقع الإدارة الإلكترونية في تحقيق الإبداع الإداري في الجامعات الفلسطينية جاءت بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الدرجة (4.91)، وفق مقياس ليكرت الخماسي. كما أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق جوهرية تبعاً لمتغير الجنس عند جامعة القدس والخليل لصالح الذكور، ووجود فروق تبعاً لمتغير التخصص تبعاً لجامعة القدس حيث أن الفروق كانت لصالح العلوم الطبيعية، ووجود فروق تبعاً لمتغير الوظيفة الحالية لجامعة القدس حيث أن الفروق كانت لصالح أعضاء هيئة تدريس على المجال الكلي لواقع الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية. وفي ضوء نتائج الدراسة تمت التوصية بمجموعة من التوصيات.

**الكلمات المفتاحية:** الإدارة الإلكترونية، الإبداع الإداري، الجامعات الفلسطينية.

### The reality of electronic management in achieving administrative creativity in Palestinian Universities from the viewpoint of faculty members and administrators

Mohammed Abdul ellah al-Titi

Dr. Khalil Erekat

Al-Quds Open University

Palestine

This study aimed to identify the reality of electronic management in achieving administrative creativity in Palestinian universities from the perspective of faculty members and administrators. The study population consisted of all full-time academicians and administrators for the academic year 2014/2015, totaling (1273) supervisor, and the number of respondents were (285). The researchers used the questionnaire tool for the study, Consisted of (65) items distributed on the fields of electronic administration, The validity and reliability of the instrument where determined by appropriate methods ways. The study results showed that the estimates of academics and administrators of the reality of electronic management in achieving administrative creativity in Palestinian universities came moderately, with an arithmetic average for this class (4.91), according to Likert scale. Results of the study also showed that presence of significant differences according to sex at Jerusalem and Hebron University in favor of males, and the existence of differences depending on the specialization variable depending on the University of Jerusalem, where the differences were in favor of the natural sciences, and the existence of differences depending on the variable current function of the University of Jerusalem, where the differences were in favor of a faculty member to administrators on the overall area of the reality of e-government in the Palestinian Authority universities. In light of the results of the study were to recommend a set of recommendations.

**Key words:** electronic management, administrative creativity, Palestinian universities.

#### مقدمة:

أصبحت الإدارة الإلكترونية تطبيقاً علمياً مستهدفاً في كل مجالات الإدارة بلا استثناء نظراً لما تحقّقه من مزية تنافسية وقدرة دينامية لمواجهة ظروف خارجية مستمرة التغير، فالإدارة الإلكترونية قد نشأت ليس بهدف التصدي للتغيرات الخارجية بل بغرض المشاركة فيها. وإذا كانت الإدارة الجامعية هي أحد فروع الإدارة العامة وهي وليدة الإدارة التربوية وإدارة الأفراد، فمما لا ريب فيه أن الإدارة الإلكترونية الجامعية يمكن اشتقاقها من الإدارة الإلكترونية مع الأخذ في الاعتبار خصوصية الجامعة ووظائفها خصوصاً عمليتي التعليم والتعلم. (غنيم، 2008) ولدت

الإدارة الإلكترونية باعتبارها اتجاهاً جديداً في الإدارة المعاصرة، حيث أصبحت تسود في العالم الآن حركة نشطة لاستثمار كل التقنيات الحديثة لنظم المعلومات والاتصالات المستخدمة في تطوير أعمال المنظمات، سواء أكانت منظمات أعمال أم منظمات حكومية وتحويلها إلى منظمات إلكترونية تستخدم شبكة الانترنت في إنجاز كل أعمالها ومعاملاتها الإدارية من تخطيط وتنظيم و توجيه ورقابة، وكذلك إنجاز كل الوظائف من تسويق و إنتاج وتمويل واستثمار وأعمال مكتبية وغير ذلك من أعمال عقلية عالمية وبسرعة فائقة. (غنيم، 2008، ص7)

المجتمع الفلسطيني، ونتيجة التقدم العلمي الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سعت المؤسسات ومن ضمنها الجامعات إلى التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية؛ لما فيها من إمكانيات كبيرة لتطوير المؤسسات والتغيير نحو الأفضل والوصول إلى الأبداع الإداري، من خلال تسخير الامكانيات التكنولوجية، ولذلك رأى الباحثان دراسة هذا الموضوع للوقوف على دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الإبداع الإداري في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والإداريين فيها. وعليه يحدد الباحثان مشكلة البحث من خلال الإجابة عن الأسئلة التالية:

السؤال الأول: ما دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الإبداع الإداري في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والإداريين فيها؟

السؤال الثاني: هل تختلف تقديرات أفراد عينة الدراسة عند مستوى  $(\alpha \geq 0.05)$  لدور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الإبداع الإداري من قبل أعضاء هيئة التدريس والإداريين في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغيرات الدراسة: التخصص، والوظيفة الحالية، والدرجة العلمية، والجامعة، والجنس؟

#### أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة الى ما يأتي:

- التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الإبداع الإداري في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والإداريين فيها.
- التعرف على الفروق بين أفراد عينة الدراسة في نظرهم لدور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الإبداع الإداري باختلاف المتغيرات (التخصص، الوظيفة الحالية، الدرجة العلمية، الجامعة، الجنس).

#### أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من أهمية الإدارات الجامعية ودورها في تحقيق الإبداع، بالإضافة إلى أهميتها في تحقيق أهدافها، وأهمية ما تحقّقه من مستوى مرتفع في التميز والتنافس بينها وبين الجامعات الأخرى، سواء على الصعيد الداخلي أم الخارجي، كما أن توجهاتها نحو تطوير أنظمتها الإلكترونية وخاصة إدارتها، وتتمثل أهمية هذه الدراسة فيما يأتي:

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس درياً من دروب الرفاهية، وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية، ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأي مؤسسة. وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة، برفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات، كلها من الأمور التي دعت إلى التطور الإداري نحو الإدارة الإلكترونية. ويمثل عامل الوقت أحد أهم مجالات التنافسية بين المؤسسات، فلم يعد من المقبول الآن تأخر تنفيذ العمليات بدعوى التحسين والتجويد، وذلك لارتباط الفرص المتاحة أمام المؤسسات بعنصر التوقيت. (رضوان، 2004، ص6)، فالتحول الى الادارة الإلكترونية في الجامعات ضروري لِم لهذه الإدارة من إمكانيات كبيرة في إحداث التغيير وتطوير العمل الإداري والوصول إلى مرحلة الإبداع الإداري، ولذلك جاءت هذه الدراسة للتعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الإبداع الإداري في الجامعات الفلسطينية.

كما إن تطبيق الإدارة الإلكترونية في الادارة الجامعية لا يعني استخدام الحاسب الآلي في التعليم أو التدريس، ولكن ما يعنيه هو إدارة العملية الادارية والتعليمية داخل الجامعة باستخدام الحاسب الآلي والأجهزة الإلكترونية الأخرى. ويهدف تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى تحسين العملية التعليمية وزيادة فاعليتها خلال التعامل مع كم هائل من البيانات بعضها له صلة بالتلاميذ، والبعض الآخر له صلة بالعاملين والمحاضرين ورؤساء الاقسام والعمداء. (حسين، 2006، 589)

يعد الإبداع الإداري عنصر أساسياً في جميع نشاطات أية مؤسسة سواء أكان ذلك على المستوى التخطيطي الاستراتيجي، أم المستوى الإداري أم المستوى التنفيذي، لأنه من خلال المنهج الإبداعي في جميع هذه المستويات يمكن أن تحقق أهداف وغايات المؤسسة بكل كفاءة وفاعلية ويسر، كما تعمل في نفس الوقت على تطوير القوى البشرية فيها وتحسين إجراءات العمل بها، والذي يؤدي بدوره إلى تحسين مخرجات المؤسسة سواء أكانت منتجات أم خدمات. (الشايخ وآخرون، 2011، ص58)

#### مشكلة الدراسة:

تعد الجامعات من أهم المؤسسات التنظيمية التي تعمل على تحقيق النمو والرفعة الحضارية في جميع المجتمعات ومنها

التقنيات الإلكترونية المعتمدة على الحاسوب والسعي لتخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب المنتجات مع الأفراد بما يسهم في تحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء التنظيمي.

#### الإطار النظري والدراسات السابقة:

تشير بعض الدراسات أن الإدارة الإلكترونية ظهرت مع الإنترنت في بداية التسعينيات من القرن الماضي، ويشير البعض أنها قد وجدت منذ أكثر من عقدين من الزمن فأنتمتة المكتب تعدّ بدايات للإدارة الإلكترونية.

ان الإدارة الإلكترونية في معناها البسيط هو الانتقال من تقديم الخدمات والمعلومات الإدارية وغيرها من شكلها التقليدي الروتيني، إلى الشكل الإلكتروني الحديث، وبمعنى آخر ميكنة العمل في الجهاز الإداري (مرجان، 2000، ص، 67).

ويقصد بالإدارة الإلكترونية تبادل الأعمال والمعاملات بين الأطراف من خلال استخدام الوسائل الإلكترونية بدلا من الإعتماد على استخدام الوسائل المادية الأخرى كوسائل الإتصال المباشر.

ويعرف غنيم (2008) الإدارة الإلكترونية من وجهه نظر شاملة ترى أنه يمكن تقسيم هذا المصطلح الى مقطعين أساسيين، أحدهما الإدارة وهو يعبر عن نشاط انجاز الأعمال والمعاملات من خلال جهود الآخرين لتحقيق الأهداف المرجوة، بينما يقصد بالمقطع الثاني (الإلكترونية) بانه نوع من التوصيف كمجال لأداء النشاط في المقطع الأول، حيث يتم أداء هذا النشاط من خلال استخدام الوسائل والوسائط الإلكترونية المختلفة .

وبين أبو حبيب (2009) أن مفهوم الإدارة الإلكترونية هو الإنتقال من العمل الإداري التقليدي إلى تطبيق تقنيات المعلومات والاتصالات في البناء التنظيمي واستخدام التقنية الحديثة بما فيها شبكات الحاسب الآلي لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها لتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة وانجاز الأعمال وتقديم الخدمات للمستفيدين بكفاءة وبأقل تكلفة وأسرع وقت ممكن.

فالإدارة الإلكترونية ليست إدارة لتعليم إلكتروني أو افتراضي وليست إدارة لأنشطة المؤسسة بصورة إلكترونية، ولكنها المظلة التي تجمع ذلك كله بالإضافة إلى كونها فكر إداري وفلسفة تربوية يسهم في إحداث التغيرات الخارجية، ولا يقف عند حد التصدي لها، من هنا يمكن النظر إلى الإدارة الإلكترونية

1. تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع الذي تتناوله (دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الإبداع الإداري في الجامعات الفلسطينية).

2. تسليط الضوء على دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الإبداع الإداري في الجامعات الفلسطينية.

3. يمكن أن تسهم الدراسة في توفير معلومات تساعد الإداريين القائمين على الجامعات في تحقيق الإبداع الإداري من خلال الإدارة الإلكترونية.

#### حدود الدراسة:

تحددت هذه الدراسة بالحدود الآتية:

- البشرية: اشتملت على أعضاء هيئة التدريس والإداريين في الجامعات الفلسطينية الثلاث.
- الزمانية: أجريت الدراسة في الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي 2014/2015.
- المكانية: تتمثل بجامعة القدس وجامعة بيت لحم وجامعة الخليل.
- المفاهيمية: المصطلحات والمفاهيم الواردة في الدراسة.
- الإجرائية: تعبر نتائج هذه الدراسة عن صدق الأداة وثباتها.

#### مصطلحات الدراسة:

**الإبداع:** أفكار تتصف بأنها جديدة ومفيدة ومتصلة بحل أمثل للمشكلات، أو تطوير أساليب أو أهداف أو تعميق رؤية أوسع وإعادة تركيب الأنماط المعروفة في السلوكيات الإدارية في أشكال مميزة ومتطورة تعبر بأصحابها إلى الأمام. (قنديل، 2010، ص، 125).

**الإبداع الإداري:** هو مجموعة من الإجراءات والعمليات والسلوكيات التي تؤدي إلى تحسين المناخ العام في المنظمة، وتفعيل الأداء الإبداعي من خلال تحفيز العاملين على حل المشكلات واتخاذ القرارات بأسلوب أكثر إبداعاً وبطريقة غير مألوفاً في التفكير. (العواد، 2005، ص، 19)

**الإدارة الإلكترونية:** أسلوب جديد للعمل الإداري باستخدام التقنية الحديثة المتمثلة بالحاسب الآلي والشبكة الدولية للمعلومات (الانترنت)، من أجل تحقيق الكفاءة والفعالية في أداء العمل. (الفريخ، 2003). ومن ثم يعرف الباحثان الإدارة الإلكترونية بأنها : القيام بمجموعة من الاجراءات التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتقديم المنتجات لطلابها من خلال

الإدارية في التفويض والتمكين الإداري والإدارة القائمة على الفريق، وقد ساهمت الثورة الرقمية في إحداث تغييرات عميقة في بيئة العمل وأساليبه أهمها: (الانتقال من إدارة النشاط المادي إلى إدارة النشاط الافتراضي، الانتقال من الإدارة المباشرة وجها لوجه إلى الإدارة عن بعد، الانتقال من التنظيم الهرمي القائم على سلسلة الأوامر إلى التنظيم الشبكي، الانتقال من القيادة المرتكزة على المهام أو العاملين إلى القيادة المرتكزة على المزيج تكنولوجيا- زبون، الانتقال من الرقابة بمفهوم مقارنة الأداء الفعلي مع المخطط إلى الرقابة المباشرة الآنية. (نجم، 2004، ص 235-236)

وفيما يتعلق بالإبداع الإداري فعرفه الجعبري (2008) بأنه ليس إلا رؤية الفرد لظاهرة ما بطريقة جديدة لذلك يمكن القول إن الإبداع يتطلب القدرة على الإحساس بوجود مشكلة تتطلب المعالجة، ومن ثم القدرة على التفكير بشكل مختلف ومبدع ومن ثم إيجاد الحل المناسب.

وعرفه (Yager 2004) كما ورد في (الخطيب، ومعاينة، 2006) الإبداع بأنه القدرة على خلق أفكار جديدة دون أية معوقات أو قيود، فالإبداع نشاط إنساني يمكن أن يحدث في جميع مجالات الحياة كما يمكن أن يحدث على مستوى الفرد والجماعة والمنظمة والمجتمع. والإبداع في الإدارة الجامعية هو القدرة على إيجاد أشياء جديدة، قد تكون أفكاراً، أو حلولاً لمشكلة، أو منتجات أو خدمات أو طرق وأساليب عمل مفيدة، وقد يشمل الإبداع على مدخلات الجامعة وعملياتها ومخرجاته، أي أن مجالات الإبداع هي أوسع وأشمل من أن تُذكر.

ويُعرف الإبداع الإداري على أنه الاستغلال الأمثل لما هو متوفر لدى الإنسان من قدرات عقلية وفكرية، ينتج عنها تكوينات واكتشاف علاقات جديدة، أو أفكار وأساليب عمل جديدة مبدعة وخلاقة في المنظمة، تتميز بأكبر قدر من الطلاقة والمرونة والأصالة والحساسية للمشكلات والقدرة على التحليل، ويمكن تنميتها وتطويرها بالتدريب والتعليم حسب قدرات الفرد والجماعة والمنظمة حتى يمكن الاستفادة منها في تفعيل الاداء في المنظمة. (الشايح وآخرون، 2011، ص 67)

ولكي تستطيع المنظمات التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوظيفها، فإنها تحتاج إلى وجود قادة مبدعين لديهم الاستعداد والقدرة على التعامل مع هذه التقنيات، مما

الجامعية بأنها: العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والمقدرات الجوهرية للجامعة والآخرين (طلبة -هيئة تدريس-إداريين) بدون حدود، من أجل تحقيق أهداف الجامعة التربوية.

وفي ضوء هذا فإن الإدارة الإلكترونية الجامعية تتميز بأنها عملية إدارية وهذا يعني أنها لا تخرج عن نطاق الإدارة سواء في تحديد الأهداف ورسم السياسات (وإن كانت سريعة التغيير)، وتوجيه الموارد وفق خيارات استراتيجية وعملية والرقابة عليها، كما تتميز بالإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال وهذا ما يفسر البعد الإلكتروني في مصطلح الإدارة الإلكترونية (غنيم، 2004، ص 90-93).

في حين بين غالب (2006) أن الإدارة الإلكترونية تتكون من ثلاثة عناصر أساسية هي الحاسوب، البرمجيات، شبكة الاتصالات. ويقع في قلب هذه المكونات صناع المعرفة من الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفة لمنظومة الإدارة الإلكترونية، والأهم في المنظومة الإدارية الإلكترونية هم صناع المعرفة من القيادات الرقمية والمديرين والمحللين للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في الجامعة. ويتولى صناع المعرفة إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير السائد للوصول إلى ثقافة المعرفة. وتعدّ الإدارة الإلكترونية التي تعمل بالتعاضد الاستراتيجي الإلكتروني نقطة التقاء معدات الكمبيوتر مع البرمجيات وشبكة الانترنت وقدرات الإدارة الحديثة على البناء والابتكار حول هذه الحزمة المتكاملة من عناصر تكنولوجيا المعلومات. في حين يرى (حجازي، 2008) أن هناك مبررات للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية منها: (تحسين مستوى الخدمات وتوفير الجهد والوقت والنفقات، القضاء على بيروقراطية العمل الإداري، الشفافية والوضوح الإداري).

لذلك تعدّ الإدارة الإلكترونية نمطاً جديداً من الإدارة، ترك آثاره الواسعة على المؤسسات ومجالات عملها، وعلى استراتيجياتها ووظائفها، وفي الواقع إن التأثيرات لا تعود فقط إلى البعد التكنولوجي المتمثل في التكنولوجيا الرقمية، وإنما أيضاً إلى البعد الإداري المتمثل بتطوير المفاهيم الإدارية التي تراكمت لعقود عديدة، وأصبحت تعمل على تحقيق المزيد من المرونة

والاتجاهات وبالنوعية المطلوبة، فإن التعليم الجامعي يصبح قادراً على تحقيق الأهداف والنوعية القادرة على بناء الفرد المتعلم والمجتمع، ومن ثم تحقيق التنمية وفق التطورات والتغيرات العلمية والتكنولوجية.

ولن يتم ذلك إلا إذا تطور النظام التربوي بشكل عام، وإدارته بشكل خاص، فمتى أصبحت الإدارات ذات كفاءة عالية، في المؤهلات والخبرات، وفي نمطية التفكير، بحيث تنتقل هذه الإدارات من التفكير التقليدي إلى التفكير المبدع، تصبح عندها جامعاتنا رائدة في أدائها ورسالتها ومخرجاتها.

والإدارة الجامعية الفلسطينية، كباقي الإدارات الجامعية في الوطن العربي بحاجة إلى الأفكار الإبداعية، والمدرسين المبدعين، والإدارة المبدعة، لتحقيق الأهداف التربوية والتعليمية المنشودة على الوجه الأكمل.

وعليه يمكن القول إن الإبداع الإداري هو من متطلبات الجامعة، بمعنى من متطلبات أداء الإدارة الجامعية، وهذا لا يأتي إلا إذا كان طاقمها الإداري، وخاصة في الإدارة العليا، مبدعاً أصلاً، وأن تتوفر خصائص وسمات المبدعين في هذه الإدارات الجامعية. وفي حال غياب هذا الجانب المهم من إدارات الجامعات فلن تكون مخرجاتها مبدعة، لأن فاقده الشيء لا يعطيه. وبالتالي لن نجد في صفوف خريجي جامعاتنا مبدعاً، إلا استثناءً، وسنظل حينها نسير في ركب العالم الثالث، أو النامي، ولن نصل يوماً إلى مستوى العالم الثاني أو الأول. ومن هنا جاءت أهمية الأبداع الإداري في المؤسسات التعليمية، وخاصة الجامعات.

#### الدراسات السابقة:

هدفت دراسة روسيل (Russell, 2004) إلى التعرف على إسهامات الإدارة الإلكترونية في العمل، ومدى تأثيرها الإيجابي على استشارات مرشدي الطلاب، والمعوقات التي تواجه استخدام الإدارة الإلكترونية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، منها: أن الإدارة الإلكترونية تسهم في زيادة الإنتاجية، وتقليل التكاليف، وتحقيق رضا المستفيدين من العملية التعليمية، وزيادة المشاركة، وتحسين فاعلية العمليات وخدماتها الداخلية، والتخلص من الأعمال الورقية وتقديم الخدمات بشكل آلي مما يؤثر على توفير الجهد، كما أن الإدارة الإلكترونية تؤثر إيجابياً

يساهم في زيادة إبداعهم وينعكس كذلك على تطوير المؤسسات التي يعملون بها. وساهم توظيف هذه التكنولوجيا على زيادة الإبداع الذي يؤدي إلى التغيير في المنظمات وإحداث تغييرات في الهياكل والنظم أو في العمليات. كما أنه يساهم في إعادة تنظيم خبرات وقدرات العاملين لتحقيق أهداف المؤسسات التي يعملون بها. (Kreintner, 2004).

ويعد الإبداع الإداري وسيلة المنظمات لتحقيق التميز والتفوق والسبق في مجال عملها، وذلك من خلال العمل على تنمية الكوادر البشرية، وزيادة قدرتها وصقل خبراتها علمياً وعملياً، فضلاً عن تطوير الخطط والاستراتيجيات اللازمة لتحقيق أهداف المنظمة وأساليب وطرق العمل مع توفير البيئة التنظيمية التي تشجع الإبداع والتجديد؛ لأن إغفال عنصر من هذه العناصر يقلل نسبياً من فرص الإبداع والتميز (القحطاني، 2007، ص36).

وبما أن المؤسسات التربوية التعليمية تعتمد في تسيير أعمالها على حسن الإدارة فيها، وتحرص على الكفاءة والدقة والتميز في إدارة شؤونها، وتولي الاهتمام الكبير للعمليات الإدارية الداخلية والخارجية فيها، وتعيد تشكيل أولوياتها الرئيسية في تقديم خدمة سريعة ومتميزة وفريدة للعاملين فيها، وكون المؤسسات التعليمية هي أول من يتقبل التطوير والتغيير المتسارع في العالم، فمن الضروري أن تكون هي أول من يتبنى الإبداع الإداري ويحتضنه ويرعاه ويدعمه. (عبابنة، والشقران، 2013، ص475)

#### الإدارة الإلكترونية الجامعية والإبداع الإداري:

يمثل التعليم الجامعي إحدى المراحل التعليمية المتميزة في أي مجتمع، وكذلك يمثل الاهتمام به أحد المظاهر المهمة للنهضة الحضارية، باعتبار أن هذا النوع من التعليم يضطلع بمجموعة من الأدوار المهمة والتي يمكن إجمالها كما حددها المؤتمر العالمي في القرن الحادي والعشرين والذي عقد في باريس عام 1998م: خدمة الفرد والمجتمع، والبحث العلمي، نقل المعرفة والحفاظ عليها وإنتاجها، وتقديم التعليم المستمر (UNESCO, 1998, p.14). ولذلك فإن تحقيق الأهداف التربوية التي يتوخاها المجتمع يعتمد على قدرة النظام التربوي في تحقيق أهدافه في هذه المرحلة. فإذا كان النظام التربوي والتعليمي في مراحل التعليم الجامعي قادراً على بناء المعارف

مفهوماً وفلسفة ومرتكزات وأهدافاً وإجراءات أو آليات تطبيقه، التي يجب أن تتخذها الجامعة لتطوير وظائف: التنظيم وصنع القرار والتخطيط والرقابة بها، وينتهي التصور ببعض الضمانات التي تجعل التطبيق ممكناً، مثل اقتناع كل فرد داخل الجامعة بداية من مدير الجامعة إلى الموظفين بأهمية الإدارة الإلكترونية باعتبارها الطريق لمواجهة التغيرات المتلاحقة والتي يجب على الجامعة مسايرتها حتى لا تتخلف عن الجامعات الأخرى، ومنح السلطات للمسؤولين عن الجامعة وأعضاء هيئة التدريس والإداريين، وتحمل جميع أعضاء هيئة التدريس والإداريين والعاملين مسؤولية التحسين والتطوير داخل الجامعة والمشاركة في صنع القرار ونشر ثقافة الإدارة الإلكترونية.

في حين هدفت دراسة **خولف (2010)** إلى التعرف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية، من وجهة نظر المديرين والمديرات، بالإضافة إلى بيان أثر متغيرات الدراسة (الجنس، والخبرة الإدارية، والمؤهل العلمي، ومجال التخصص، والموقع الجغرافي، وموقع المحافظة، وعدد الدورات التدريبية في مجال الإدارة الإلكترونية)، في واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية. تكوّن مجتمع الدراسة من جميع مديري ومديرات المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية، والبالغ عددهم (652) مديراً ومديرة، وتكونت عينة الدراسة من (322) مديراً ومديرة، أي ما يقارب (49.4%) من مجتمع الدراسة، ولتحقيق هدف الدراسة. قامت الباحثة بإعداد استبانة بالاعتماد على الأدب النظري، والدراسات ذات الصلة، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

1. هناك واقع منخفض لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية، من وجهة نظر المديرين والمديرات.
2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية، من وجهة نظر المديرين والمديرات، تعزى لمتغير الجنس، ولصالح الذكور، ولمتغير المؤهل العلمي، ولصالح حملة الماجستير فأعلى، ولمتغير الموقع الجغرافي، ولصالح المدينة، ولمتغير عدد الدورات التدريبية في مجال الإدارة الإلكترونية، ولصالح الذين تدروا دورة تدريبية واحدة أو أكثر في مجال الإدارة الإلكترونية.

على مهام مرشدي الطلاب وذلك عن طريق توفير وقت إضافي يمكن استغلاله في مقابلة الاحتياجات الخاصة لكل طالب ووجهه لوجه بدلاً من معالجة الاستمارات داخل المكاتب، مما يؤدي إلى انتفاع المدرسة بمنافع التكاليف الفائضة التي تصرف على الأعمال الورقية وأماكن التخزين، وإتاحة الفرصة لمرشدي الطلاب للتركيز على نموهم الأكاديمي، كما تساعد في النقل الآلي للمستندات الخاصة بالطلاب من مدرسة لأخرى بسرعة ودقة، وأن من معوقات استخدام الإدارة الإلكترونية ما يتعلق بالتمويل، وقلة الدورات التدريبية.

وهدف دراسة **حوامدة وحراشنة (2006)** إلى التعرف على مستوى الإبداع الإداري لدى القادة التربويين في مديريات التربية والتعليم في الأردن، والتعرف على أثر بعض المتغيرات المستقلة (الخبرة، والمؤهل العلمي، والمنطقة) على مستوى الإبداع الإداري. ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم تطوير أداة لقياس مستوى الإبداع الإداري. تكون مجتمع الدراسة من القادة التربويين والبالغ عددهم (540)، وتألقت عينة الدراسة من (264) قائداً تربوياً. وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الإبداع الإداري لدى القادة التربويين مرتفع، كما أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في مجال حل المشكلات والاتصالات وتشجيع الإبداع تعزى للمؤهل العلمي ولصالح حملة الدكتوراه، كما أظهرت النتائج وجود فروق في مجال روح المجازفة تبعاً لمتغير المنطقة لصالح الوسط وفي مجال الاتصالات لصالح الشمال.

وسعت دراسة **علي وعبد الرحيم (2009)** إلى الوقوف على درجة وجود بعض وظائف الإدارة الإلكترونية بجامعة تبوك من تخطيط، وتنظيم، وصنع قرار، ورقابة، وكذلك تحديد درجة أهمية الإدارة الإلكترونية في تطوير بعض هذه الوظائف، من وجهة نظر المستويات الإدارية الثلاثة (إدارة عليا، وإدارة وسطى، وإدارة تنفيذية) والمتمثلة في الإداريين الأكاديميين والإداريين الوظيفيين، مع تقديم تصور مقترح لتطوير بعض وظائف الإدارة بجامعة تبوك في ضوء مدخل الإدارة الإلكترونية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي لتحقيق أهدافها وتم تصميم استبانة طبقت على عينة قوامها (89) من الإداريين الأكاديميين والإداريين الوظيفيين.

وقدم الباحثان تصوراً مقترحاً لتطوير بعض وظائف الإدارة بجامعة تبوك في ضوء مدخل الإدارة الإلكترونية، يتضمن

الجامعات الفلسطينية، من خلال عملياتها الإدارية، جاء بدرجة متوسطة. كما أشارت نتائج الدراسة الى وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة لواقع الإدارات الجامعية الفلسطينية تعزى لمتغيري الجامعة والوظيفة. وسعت دراسة عربيات (2011) إلى معرفة مدى تطبيق الإبداع الإداري لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية الأميرة عالية الجامعية بجامعة البلقاء التطبيقية وعلاقته بالأداء الوظيفي لديهم، وتكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء الهيئة التدريسية في الكلية، ونظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة فقد تم دراسة جميع أفراد مجتمع الدراسة والبالغ (144) فرداً. واستخدم المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، من أهمها:

- إن مدى تطبيق الإبداع الإداري لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية الأميرة عالية الجامعية بجامعة البلقاء التطبيقية كان متوسطاً.

- إن مدى الأداء الإداري لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية الأميرة عالية الجامعية بجامعة البلقاء التطبيقية كان مرتفعاً. -توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإبداع الإداري لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية الأميرة عالية الجامعية بجامعة البلقاء التطبيقية والأداء الوظيفي لديهم.

في حين أن دراسة الحسنات (2011) هدفت إلى التعرف على الأسس النظرية لمفهوم الإدارة الالكترونية ومتطلبات تطبيقها في الجامعات الفلسطينية، والكشف عن معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة وتمثل في (المعوقات التنظيمية، التقنية، البشرية، المالية)، والتعرف على أبرز الآليات المقترحة للتغلب على تلك المعوقات من وجهة الإداريين، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، كما تم الاستعانة بالاستبانة كأداة لجمع المعلومات، وتكونت عينة الدراسة من (220) فرداً ممثلة في الموظفين المكلفين بالعمل الإداري، وتم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية، وتمثلت أبرز نتائج الدراسة:

- هناك محاولات جادة من قبل الجامعات الفلسطينية لتطبيق الإدارة الالكترونية بإدارتها المختلفة لتسهيل وتحسين جودة الأداء الإداري. ووجود معوقات تنظيمية تتمثل في: الإجراءات الروتينية التي تؤخر عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية،

أما دراسة الرفاعي (2013) فهذهت إلى تحليل مفهوم الإدارة الإلكترونية ومتطلبات تطبيقها بإدارات المؤسسات الجامعية وتحديد دور الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بالمؤسسات الجامعية وعرض أهم التجارب العالمية المعاصرة في استخدام الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بجامعاتها وتحديد أوجه النقص والقصور في نظام الإدارة الإلكترونية المتبع بالجامعات المصرية. مقارنة بتجارب بعض الجامعات العالمية المتقدمة وذلك طبقاً لتصنيف الجامعات العالمي لشنجهاي ( Academic Ranking of World Universities) ووضع تصور مقترح لتنفيذ استخدام الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بالجامعة المصرية، حيث تم اختيار العينة عشوائياً والتي تمثلت في تطبيق استبانة كأداة على (100) عضو هيئة تدريس ومعاونيهم، وحوالي (64) من الإداريين ممن يشغل مناصب قيادية بشبكات المعلومات بالكلية التي تم تحديدها، وتم تطبيق الدراسة الميدانية على كليات (التربية، والاقتصاد المنزلي، والزراعة، والتجارة بشبين الكوم، و (الآداب، الطب) بجامعة المنوفية. وتوصلت نتائج البحث الى ان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الآليات والمتطلبات الإدارية من خلال التخطيط، التنظيم، التوجيه الالكتروني تبعاً لمتغير الوظيفة بين الإداريين وأعضاء هيئة التدريس عند مستوى دلالة (0.01) لصالح الإداريين، كما أظهرت النتائج الى وجود فروق دالة إحصائية في الآليات والمتطلبات الإدارية من خلال "التخطيط، التنظيم، التوجيه الالكتروني" بين مركز المعلومات وكلا من (كلية الطب، كلية الآداب، كلية التجارة، كلية الزراعة، كلية التربية، كلية الاقتصاد المنزلي) عند مستوى دلالة 0.01 لصالح مركز المعلومات.

وهذهت دراسة ( Titi and Abu Samra, 2010) التعرف الى واقع العملية الإدارية في الجامعات الفلسطينية في ضوء بعض الاتجاهات والنماذج العالمية، إضافة إلى التعرف الى بعض المشكلات التي تعوق الإدارة الجامعية الفلسطينية في أداء مهامها. وتكون مجتمع الدراسة من الإداريين في الجامعات الفلسطينية، وأعضاء هيئة التدريس. وتم اختيار عينة طبقية عشوائية من مجتمع الدراسة. واستخدم الباحثان الاستبانة كأداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة. وأظهرت نتائج الدراسة أن تقديرات أفراد عينة الدراسة لواقع العملية الإدارية في

موزعة على أربع مجالات. وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس كان بدرجة مرتفعة، وجاء مجال التنفيذ الإلكتروني في المرتبة الأولى وبدرجة مرتفعة، تلاه مجال التنظيم الإلكتروني وبدرجة مرتفعة، في حين جاء مجال الرقابة والتقويم الإلكتروني في المرتبة الثالثة وبدرجة متوسطة، كما أظهرت النتائج أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الإداريين كانت بدرجة متوسطة، وأشارت النتائج إلى وجود فروق بين حملة مؤهل الدبلوم فما دون وحملة مؤهل الدراسات العليا لصالح حملة الدراسات العليا في مجال التنفيذ الإلكتروني.

#### منهج الدراسة:

استخدم الباحثان في هذه الدراسة المنهج الوصفي المسحي.

#### مجتمع الدراسة:

ويتكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس والإداريين في الجامعات الثلاث (الخليل، والقدس، وبيت لحم) على النحو التالي:

وضعف دعم وزارة التربية والتعليم العالي لسياسات تطبيق الإدارة الإلكترونية، ونقص التشريعات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

- وجود معوقات بشرية تتمثل في: ضعف مهارات اللغة الانجليزية، نقص الوعي بأهمية الإدارة الإلكترونية، والنقص في الدورات التدريبية.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية وفقاً لمتغيرات الدراسة (الجامعة، والمستوى التعليمي).

أما دراسة أبو عاشور والنمري (2013) فهدفت إلى الكشف عن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية في الجامعة وعددهم (2410)، منهم (683) عضو هيئة تدريس، و(1727) إداري للعام الدراسي 2010/2011، وبلغت عينة الدراسة (647) عضو هيئة تدريس وإداري في جامعة اليرموك، منهم (320) عضو هيئة تدريس و(327) إداري تم اختيارهم بالطريقة العشوائية. ولتحقيق هدف الدراسة تم تطوير استبانة لهذا الغرض مكونة من (55) فقرة

جدول (1): يبين توزيعها مجتمع الدراسة حسب متغيرات (الجنس، الجامعة، الوظيفة الحالية)

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	1034	81.2
	انثى	239	18.8
الجامعة	المجموع	1273	100.0
	الخليل	306	24
	القدس	723	56.8
الوظيفة الحالية	بيت لحم	244	19.2
	المجموع	1273	100.0
	عضو هيئة تدريس	694	54.5
	اداري	579	45.5
	المجموع	1273	100.0

#### عينة الدراسة:

حيث بلغت نسبة العينة من أعضاء هيئة التدريس والإداريين في الجامعات الثلاث (22.3%)، وتبين الجداول الآتية توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (285) فرداً منهم (185) عضو هيئة التدريس و(100) عدد من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات (الخليل، القدس، بيت لحم) وقد تم اختيارهم بالطريقة العشوائية.

جدول (2): يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات (الجنس، الدرجة العلمية، الوظيفة الحالية، التخصص، الجامعة)

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	196	68.8
	انثى	89	31.2
الدرجة العلمية	المجموع	285	100.0
	استاذ دكتور	19	6.7
	استاذ مشارك	78	27.4
	استاذ مساعد	127	44.6
	ماجستير	61	21.4

100.0	285	المجموع	
64.9	185	عضو هيئة تدريس	الوظيفة الحالية
35.1	100	إداري	
100.0	285	المجموع	
58.9	168	علوم انسانية	التخصص
41.1	117	علوم طبيعية	
100.0	285	المجموع	
44.6	127	الخليل	الجامعة
25.6	73	القدس	
29.8	85	بيت لحم	
100.0	285	المجموع	

**أداة الدراسة :**

على أن يشمل المستوى الأول (غير موافق) واشتمل على (4) خيارات ضمن الفترة (0-3) و(محايد) واشتمل على (3) خيارات ضمن الفترة (4-6) و (موافق) حيث اشتمل على (4) خيارات ضمن الفترة (7-10) وذلك لقياس واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، بحيث تكونت بصورتها النهائية من (65) فقرة، مقسمة على ستة مجالات رئيسية وتعريف خاص بكل مجال وهي مرتبة كما في الجدول التالي:

تمثلت أداة البحث التي استخدمها الباحثان باستبيان أعد لغرض التعرف على (دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الإبداع الإداري من وجهة نظر الإداريين وأعضاء هيئة التدريس). أما عن طريقة تصميم الاستبيان فقد استعان الباحثان بالأدب والدراسات السابقة في مجال البحث، لتحديد صيغ الأسئلة المناسبة، وقد أجرى الباحثان التعديلات التي تناسب البحث، من حيث اختيار مقياس للبحث وهو مقياس (ليكرت) المكون من ثلاثة مستويات

**جدول (3): يبين المجالات الرئيسية للدراسة**

الرقم	المجال	الرقم بالاستبانة
1	التخطيط داخل الجامعة الفلسطينية	10-1
2	التنظيم والإشراف داخل الجامعة الفلسطينية	20-11
3	واقع اتخاذ القرار داخل الجامعة الفلسطينية	30-21
4	التوجيه الإداري داخل الجامعة الفلسطينية	40-31
5	التمويل داخل الجامعة الفلسطينية	50-41
6	الرقابة والتقويم داخل الجامعة الفلسطينية	65-50

**صدق الاستبانة وثباتها:**

تمت المعالجة الإحصائية باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) حيث تم بعد ادخالها إلى جهاز الحاسب الآلي:

- استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ل فقرات الاستبانة.
- استخراج النسب المئوية لأفراد عينة الدراسة حسب متغيرات البحث.
- استخدام اختبار (ت) واختبار تحليل التباين الأحادي لفحص الفرضيات المتعلقة بمتغيرات الدراسة.

**تصحيح الأداة:**

لقد تم اعتماد التوزيع التالي لفقرات في عملية تصحيح فقرات أداة الدراسة، واستخراج النتائج وفقاً لطريقة (ليكرت) الثلاثية بالإضافة إلى تقسيمها إلى المستويات التالية.

للتحقق من صدق أداة الدراسة هذه تم عرضها على مجموعة من المحكمين، عددهم (10)، من ذوي الخبرة والاختصاص في جامعات: القدس المفتوحة، والقدس، بهدف إبداء الرأي حول مدى انتماء الفقرات إلى مجالاتها، وأنها تقيس ما وضعت من أجله، وتعديل وإضافة وحذف ما يرونه مناسباً. وقد تم الأخذ بالملاحظات التي أشار إليها (75%) فأكثر من المحكمين، كما تم التأكد من ثبات الأداة من خلال إجراء اختبار التناسق الداخلي واستخراج معامل الثبات (كرونباخ الفا) على عينة الدراسة بأكملها حيث بلغت (91.7).

غير موافق	محايد	موافق
<b>مفتاح التصحيح</b>		
الوسط الحسابي القياسي حسب ليكرت	المتوسط الحسابي المعتمد	الدرجة
الثلاثي		
أقل من 1.7	3-0	منخفضة
1.7-2.3	6-3.1	متوسطة
2.31 فما فوق	6.1 فما فوق	مرتفعة

**نتائج الدراسة:**

ومن أجل الإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات

■ أولاً: النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الأول الرئيس حول (دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الإبداع الإداري من وجهة نظر الإداريين وأعضاء هيئة التدريس).

جدول (4) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات استمارة الدراسة حول دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الإبداع الإداري من وجهة نظر الإداريين وأعضاء هيئة التدريس.

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية الدرجة
المجال الأول (التخطيط داخل الجامعة الفلسطينية)	4.34	2.57	متوسطة 39.45
المجال الثاني (التنظيم والإشراف داخل الجامعة الفلسطينية)	4.78	2.78	متوسطة 43.48
المجال الخامس (التمويل داخل الجامعة الفلسطينية)	4.88	2.70	متوسطة 44.43
المجال الثالث (واقع اتخاذ القرار داخل الجامعة الفلسطينية)	5.07	2.72	متوسطة 46.11
المجال الرابع (التوجيه الإداري داخل الجامعة الفلسطينية)	5.21	2.83	متوسطة 47.42
المجال السادس (الرقابة والتقويم داخل الجامعة الفلسطينية)	5.23	2.85	متوسطة 47.58
المجال الكلي	4.91	2.74	متوسطة 44.74

يتضح من نتائج الجدول السابق (4) أن المجال السادس (الرقابة والتقويم داخل الجامعة الفلسطينية) قد حاز على أعلى المتوسطات الحسابية وكان متوسطه الحسابي يساوي (5.23)، في حين حصل المجال الأول (التخطيط داخل الجامعة الفلسطينية) على أدنى المتوسطات الحسابية حيث كان المتوسط الحسابي (4.34). وكان المتوسط الحسابي للمجال الكلي متوسطاً حيث بلغ (4.91).

وقد تعزى هذه النتيجة، كون دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الإبداع الإداري، جاء متوسطاً بشكل عام وليس مرتفعاً، إلى أن الجامعات الفلسطينية قد بدأت بالتحول إلى نمط الإدارة الإلكترونية حديثاً رغم الامكانيات الضعيفة لهذه الجامعات، وهذا واضح من خلال الضعف في جوانب عمليات التحول إلى الإدارة الإلكترونية والمتمثل في ضعف التخطيط والتنظيم

جدول (5): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال التخطيط داخل الجامعة الفلسطينية مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية الدرجة
10.	تعمل الإدارة الإلكترونية على تحديد الأولويات عند تطبيق الخطط المراد تنفيذها.	4.97	2.73	متوسطة 45.24
3.	تراعي الإدارة الإلكترونية الواقعية في إعداد الخطط مما يجعلها قابلة للتحقيق.	4.97	2.72	متوسطة 45.24
2.	تراعي الإدارة الإلكترونية المرنة عند إعداد الخطط مما يجعلها قادرة	4.76	2.66	متوسطة 43.30

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
	على مواجهة المتغيرات المستقبلية.				
8.	تشرك الإدارة الالكترونية ذوي العلاقة من أعضاء هيئة التدريس والعاملين في إعداد الأهداف الجامعية.	4.35	2.62	39.62	متوسطة
7.	تقوم الإدارة الالكترونية بدراسة الخطط الاستراتيجية وتجمع البيانات اللازمة بشأنها.	4.26	2.57	38.73	متوسطة
4.	تغير الإدارة الالكترونية الأهداف وفقا للمستجدات المحلية والدولية.	4.17	2.54	37.93	متوسطة
9.	تراعي الإدارة الالكترونية الزمن عند إعداد وتطبيق الخطط المراد القيام بها.	4.12	2.54	37.49	متوسطة
6.	تحدد الإدارة الالكترونية احتياجاتها من العاملين الإداريين في مختلف التخصصات.	4.02	2.43	36.62	متوسطة
5.	تعمل الإدارة الالكترونية على تلبية احتياجاتها في مختلف التخصصات من أعضاء هيئة التدريس.	3.89	2.41	35.38	متوسطة
1.	تضع الإدارة الالكترونية أهدافا واضحة ومحددة لكافة أوجه العمل بالجامعة.	3.84	2.44	34.96	متوسطة
	التخطيط داخل الجامعة الفلسطينية	4.34	2.57	39.45	متوسطة

يتضح من نتائج الجدول السابق (5) أن الفقرة التي تنص على (تعمل الإدارة الإلكترونية على تحديد الأولويات عند تطبيق الخطط المراد تنفيذها) قد حازت على أعلى المتوسطات الحسابية وكان متوسطها الحسابي بمقدار (4.97)، في حين حصلت الفقرة التي تنص على (تضع الإدارة الإلكترونية أهدافا واضحة ومحددة لكافة أوجه العمل بالجامعة) على أدنى متوسط حسابي، حيث كان يساوي (3.84)، ومن ذلك يمكن تفسير أثر التخطيط داخل الجامعة الفلسطينية، حيث بلغ متوسطها الحسابي العام لاستجابات المبحوثين (4.34) وهي متوسطة.

جدول (6): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال التنظيم والإشراف داخل الجامعة الفلسطينية مرتبة ترتيبيا تنازليا.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
15.	تستخدم الإدارة الالكترونية أنظمة متقدمة لتبسيط الإجراءات الإدارية للعمل الإداري في الجامعة.	5.42	2.65	49.36	متوسطة
16.	تتطور العلاقات الرسمية بين الرئيس والمؤوس من خلال الهيكل التنظيمي.	5.31	2.86	48.28	متوسطة
12.	تعمل الإدارة الالكترونية على تحديد مسؤوليات العمل من أجل إيجاد قيادة فعالة لتفوق عملية التطوير والتحسين.	5.29	2.60	48.18	متوسطة
20.	تعين الجامعة رئيساً تنفيذياً يعمل على تنفيذ سياسات الجامعة وفق رؤية مجلسها الإداري.	5.23	2.84	47.58	متوسطة
13.	تحرص الإدارة الالكترونية على توزيع المهام والمسؤوليات انطلاقاً من مبدأ التخصص في العمل.	5.02	2.82	45.69	متوسطة
18.	تعمل الإدارة الالكترونية على تفويض بعض الصلاحيات للمؤوسين نتيجة لتضخم العمل الإداري بالجامعة.	4.87	2.71	44.32	متوسطة
17.	تحرص الإدارة الالكترونية على منح السلطات للمؤوسين بما ينسجم مع حجم المهام المكلف بها الفرد.	4.86	2.83	44.19	متوسطة
14.	تعمل الإدارة الالكترونية على تحقيق الأهداف من خلال التنسيق بين أجهزة الجامعة التي تعمل ضمن نطاق الهيكل التنظيمي.	4.85	2.53	44.16	متوسطة
11.	تضع الجامعة نظاماً إشرافياً إلكترونياً يساعدها في تحقيق أهدافها.	4.74	2.72	43.14	متوسطة
19.	تهتم الإدارة الالكترونية بتدريب رؤساء الأقسام على الأعمال الإدارية.	2.19	3.20	19.89	منخفضة
	التنظيم والإشراف داخل الجامعة الفلسطينية	4.78	2.78	43.48	متوسطة

يتضح من نتائج الجدول السابق (6) أن الفقرة التي تنص على (تستخدم الإدارة الالكترونية أنظمة متقدمة لتبسيط الإجراءات الإدارية للعمل الإداري في الجامعة) قد حازت على أعلى المتوسطات الحسابية وكان متوسطها الحسابي بمقدار (5.42)، في حين حصلت الفقرة التي تنص على (تهتم الإدارة الالكترونية بتدريب رؤساء الأقسام على الأعمال الإدارية) على أدنى متوسط حسابي، حيث كان يساوي (2.19)، ومن ذلك يمكن تفسير أثر التنظيم والإشراف داخل الجامعة الفلسطينية حيث بلغ متوسطها الحسابي العام لاستجابات المبحوثين (4.78) وهي متوسطة.

جدول (7): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال واقع اتخاذ القرار داخل الجامعة الفلسطينية مرتبة ترتيباً

## تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
25.	تسعى الإدارة الإلكترونية لاختيار الطرق المثلى لتبليغ القرارات الصادرة إلى كافة الأجهزة والإدارات المعنية.	5.39	2.60	49.08	متوسطة
30.	تتابع الجامعة تنفيذ القرارات للتأكد من صوابها وتصويب الخاطى منها.	5.34	2.74	48.63	متوسطة
23.	تقوم الإدارة الإلكترونية بمراجعة القرارات المراد اتخاذها ووضع البدائل المناسبة لها.	5.32	2.67	48.37	متوسطة
27.	تقدم الإدارة الإلكترونية الحوافز للعاملين لتشجيعهم على القيام بمسؤولياتهم على أكمل وجه.	5.21	2.83	47.42	متوسطة
21.	تعمل الإدارة الإلكترونية على وضع رؤية محددة لتطوير الكليات الجامعية.	5.21	2.90	47.38	متوسطة
29.	تعمل الإدارة الإلكترونية على تفاعل القرارات وتكاملها مع بعضها البعض دون تضارب.	5.08	2.53	46.27	متوسطة
22.	تعد الإدارة الإلكترونية قاعدة بيانات شاملة لكافة ميادين العمل.	4.91	2.81	44.64	متوسطة
24.	تسعى الإدارة الإلكترونية لاختيار البديل الأمثل للقرار المراد اتخاذه.	4.81	2.78	43.78	متوسطة
28.	تشارك الأقسام الإدارية بالكليات في عملية صنع القرارات الخاصة بها.	4.71	2.75	42.82	متوسطة
26.	تدرس الإدارة الإلكترونية جميع العوامل والظروف المؤثرة التي تنتج عن القرارات المتخذة.	4.69	2.61	42.69	متوسطة
	واقع اتخاذ القرار داخل الجامعة الفلسطينية	5.07	2.72	46.11	متوسطة

يتضح من نتائج الجدول السابق (7) أن الفقرة التي تنص على (تسعى الإدارة الإلكترونية لاختيار الطرق المثلى لتبليغ القرارات الصادرة إلى كافة الأجهزة والإدارات المعنية) قد حازت على أعلى المتوسطات الحسابية وكان متوسطها الحسابي بمقدار (5.39)، في حين حصلت الفقرة التي تنص على (تدرس الإدارة الإلكترونية جميع العوامل والظروف المؤثرة التي تنتج عن القرارات المتخذة) على أقل متوسط حسابي، حيث كان يساوي (4.69)، ومن ذلك يمكن تفسير أثر واقع اتخاذ القرار داخل الجامعة الفلسطينية حيث بلغ متوسطها الحسابي العام (5.07) وهي متوسطة.

جدول (8): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال التوجيه الإداري داخل الجامعة الفلسطينية مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
32.	تهتم الإدارة الإلكترونية بالتنمية المهنية للعاملين.	5.33	2.70	48.50	متوسطة
39.	تضع معايير واضحة للتعين لسد احتياجات الجامعة.	5.22	2.64	47.54	متوسطة
34.	تضع معايير واضحة للتعين لسد احتياجات الجامعة.	5.22	2.64	47.54	متوسطة
37.	تقدم الإدارة الإلكترونية الحوافز للعاملين لتشجيعهم على القيام بمسؤولياتهم على أكمل وجه.	5.21	2.83	47.42	متوسطة
36.	توفر الإدارة الإلكترونية التوجيه المهني والأكاديمي للعاملين في الجامعة.	5.05	2.60	45.95	متوسطة
40.	تعمل الجامعة على تطوير اللوائح والأنظمة في ضوء ما يسفر عنه التطبيق العملي من المخرجات.	4.70	2.79	42.75	متوسطة
33.	تتاح فرص الترقية لجميع العاملين في الجهاز الإداري بالتساوي.	4.58	2.74	41.70	متوسطة
38.	تصمم الإدارة الإلكترونية برامج تدريبية من أجل توجيه الإداريين على الأعمال الإدارية بالجامعة.	4.57	2.81	41.57	متوسطة
35.	توازن الإدارة الإلكترونية بين الاهتمام بالتدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع.	4.52	2.67	41.09	متوسطة
31.	تطور الإدارة الإلكترونية أهدافها لتكون واضحة لموظفيها.	4.42	2.57	40.26	متوسطة
	التوجيه الإداري داخل الجامعة الفلسطينية	4.88	2.70	44.43	متوسطة

يتضح من نتائج الجدول السابق (8) أن الفقرة التي تنص على (تهتم الإدارة الإلكترونية بالتنمية المهنية للعاملين) قد حازت على أعلى المتوسطات الحسابية وكان متوسطها الحسابي بمقدار (5.33)، في حين حصلت الفقرة التي تنص على (تطور الإدارة الإلكترونية أهدافها لتكون واضحة لموظفيها) على أقل متوسط حسابي، حيث كان يساوي (4.42)، ومن ذلك يمكن تفسير أثر التوجيه الإداري داخل الجامعة الفلسطينية حيث بلغ متوسطها الحسابي العام لاستجابات الباحثين (4.88) وهي متوسطة.

جدول (9): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال التمويل داخل الجامعة الفلسطينية مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
46.	تعمل الإدارة الإلكترونية على إيجاد مصادر دعم للجامعة من أجل تخفيض كلفة التعليم الجامعي فيها.	5.33	2.70	48.50	متوسطة
48.	تعمل الإدارة الإلكترونية على ترشيد الإنفاق من خلال الربط بين الموارد المتاحة وربط الإنفاق بالغرض منه.	5.22	2.64	47.54	متوسطة
45.	تستعين الإدارة الإلكترونية بمنظومة العمل للتعرف على المشكلات ومناقشتها معهم لوضع الحلول لها.	5.22	2.64	47.54	متوسطة
49.	تسعى الإدارة الإلكترونية إلى زيادة الرسوم الجامعية بما يتناسب مع النفقات الجامعية.	5.21	2.83	47.42	متوسطة
44.	توفر التمويل لدعم الأنشطة التعليمية والبحثية في الجامعة.	5.05	2.60	45.95	متوسطة
43.	تستثمر الإدارة الإلكترونية بالبحث العلمي والتعليم المستمر والدراسات العليا كعوائد مالية للجامعة.	4.70	2.79	42.75	متوسطة
41.	تضع الإدارة الإلكترونية سياسات لتنمية الموارد المالية من أجل تمويل التعليم الجامعي.	4.58	2.74	41.70	متوسطة
42.	تضع الإدارة الإلكترونية برامج و خطط لاستقطاب الطلبة تعتمد على الكفايات والعدالة الاجتماعية بما يحقق عائداً مالياً.	4.57	2.81	41.57	متوسطة
50.	تعيين الإدارة الإلكترونية لجان للإشراف على الموارد المالية.	4.52	2.67	41.09	متوسطة
47.	تستعين الإدارة الإلكترونية بالمتخصصين والخبراء من أجل استغلال الموارد المالية واستثمارها بالأسلوب الذي ينمي مواردها ويتماشى مع مخططاتها المستقبلية.	4.42	2.57	40.26	متوسطة
	التمويل داخل الجامعة الفلسطينية	4.88	2.70	44.43	متوسطة

يتضح من نتائج الجدول السابق (9) أن الفقرة التي تنص على (تعمل الإدارة الإلكترونية على إيجاد مصادر دعم للجامعة من أجل تخفيض كلفة التعليم الجامعي فيها). قد حازت على أعلى المتوسطات الحسابية وكان متوسطها الحسابي بمقدار (5.33)، في حين حصلت الفقرة التي تنص على (تستعين الإدارة الإلكترونية بالمتخصصين والخبراء من أجل استغلال الموارد المالية واستثمارها بالأسلوب الذي ينمي مواردها ويتماشى مع مخططاتها المستقبلية) على أدنى متوسط حسابي، حيث كان يساوي (4.42)، ومن ذلك يمكن تفسير أثر التمويل داخل الجامعة الفلسطينية حيث بلغ متوسطها الحسابي العام لاستجابات المبحوثين (4.88) وهي متوسطة.

جدول (10): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الرقابة والتقييم داخل الجامعة الفلسطينية مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
64.	يتم إعداد التقارير الدورية عن الأجهزة الإدارية في الجامعة للتأكد من سيرها بالمسار الصحيح.	6.34	2.44	57.70	متوسطة
55.	تضع الإدارة الإلكترونية آليات لمواجهة معوقات التحسين المستمر.	5.95	2.54	54.15	متوسطة
58.	تراجع الإدارة الإلكترونية مكونات المنظمة الإدارية والتعليمية دورياً لمعرفة المشكلات التي تؤثر على جودة الخدمة.	5.77	2.69	52.52	متوسطة
61.	تشارك الإدارة الإلكترونية العاملين في تطوير وتحسين العمل للرقى بمستوى الجامعة الإداري والأكاديمي.	5.70	2.76	51.89	متوسطة
57.	تستفيد الإدارة الإلكترونية من الأخطاء السابقة لتفادي وقوعها مستقبلاً.	5.65	2.71	51.41	متوسطة
51.	توفر الجامعة جهاز مستقل للرقابة والمتابعة لجميع الأعمال.	5.60	2.73	50.99	متوسطة
60.	تستعين الإدارة الإلكترونية بمنظومة العمل للتعرف على المشكلات ومناقشتها معهم لوضع الحلول لها.	5.45	2.79	49.56	متوسطة
56.	تستعين الإدارة الإلكترونية بمنظومة العمل للتعرف على المشكلات ومناقشتها معهم لوضع الحلول لها.	5.45	2.79	49.56	متوسطة
53.	تعتمد الإدارة الإلكترونية على قاعدة بيانات للكشف عن الأخطاء ومعالجتها.	5.44	2.80	49.49	متوسطة
65.	تعمل الإدارة الإلكترونية على تنمية الرقابة الذاتية للعاملين عن طريق الندوات والمحاضرات الهادفة.	5.36	2.91	48.76	متوسطة
62.	تضع الإدارة الجامعية معايير لأداء الموظفين الإداريين في الجامعة.	5.20	2.88	47.32	متوسطة
63.	تعمل الإدارة الإلكترونية على وضع برامج تقييم للعمداء ورؤساء الأقسام للتأكد من كفاءتهم المهنية.	5.11	2.88	46.52	متوسطة
52.	تضع الإدارة الإلكترونية آليات لحل المشكلات وتقليل الأخطاء.	5.00	2.92	45.47	متوسطة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
54	تضع الإدارة الالكترونية اليات لتطوير العمل مع مراعاة التغيير المتوقع حدوثه.	4.94	2.89	44.99	متوسطة
59	تضع الإدارة الالكترونية معايير محده لتحديد الأخطاء الإدارية والتعليمية.	4.74	2.87	43.17	متوسطة
	الرقابة والتقييم داخل الجامعة الفلسطينية	5.23	2.85	47.58	متوسطة

حيث بلغ متوسطها الحسابي العام لاستجابات المبحوثين (5.23) وهي متوسطة.

#### ثانياً: النتائج المتعلقة بفحص فرضيات الدراسة

**الفرضية الأولى:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لدور الإدارة الالكترونية في تحقيق الإبداع الإداري من وجهة نظر الإداريين وأعضاء هيئة التدريس تبعاً لمتغير الجنس.

جدول (11): نتائج اختبار T-Test لدور الإدارة الالكترونية في تحقيق الإبداع الإداري من وجهة نظر الإداريين وأعضاء هيئة التدريس تبعاً لمتغير الجنس.

المجال	الجامعة	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
القدس		ذكر	37	5.91	1.76	2.83	*0.01
		انثى	36	4.94	1.09		
المجال الكلي لواقع الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية		ذكر	92	5.16	0.97	2.00-	*0.05
		انثى	35	4.82	0.78		
بيت لحم		ذكر	67	4.72	0.66	1.04	0.30
		انثى	18	4.53	0.80		

\*دالة إحصائية عند ( $\alpha \leq 0.05$ )

القدس والخليل وقد كانت الفروق جوهرية تبعاً لمتغير الجنس عند جامعة القدس والخليل لصالح الذكور على الإناث. وقد يعزى ذلك لكون أن الذكور أكثر احتكاكاً بالأنظمة الإدارية بحكم أنهم الأكثرية في الجامعات الفلسطينية، ويفسر أيضاً كون الذكور أكثر احتكاكاً بزملاتهم في الجامعات الأخرى سواء أكانت محلية أم عربية أم عالمية أكثر من الإناث، فهم على اطلاع بالأنظمة الجامعية الأخرى ودراسة بآليات العمل بها، كما أن العاملين و العاملات في الجامعات الفلسطينية لديهم القدرة في التمييز بين ما يحدث في هذه الجامعات من آليات للتطوير ونقدها .

**الفرضية الثانية:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لدور الإدارة الإلكترونية في تحقيق

ينتضح من نتائج الجدول السابق (10) أن الفقرة التي تنص على (يتم إعداد التقارير الدورية عن الأجهزة الإدارية في الجامعة للتأكد من سيرها بالمسار الصحيح) قد حازت على أعلى المتوسطات الحسابية وكان متوسطها الحسابي بمقدار (6.34)، في حين حصلت الفقرة التي تنص على (تضع الإدارة الالكترونية معايير محده لتحديد الأخطاء الإدارية والتعليمية) على أدنى متوسط حسابي، حيث كان يساوي (4.74)، ومن ذلك يمكن تفسير أثر الرقابة والتقييم داخل الجامعة الفلسطينية

بالاستناد إلى اختبار T-Test تبين أن قيمة مستوى دلالة أكبر من 0.05، وهي بذلك ليست دالة إحصائية، لذا فإننا نقبل الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لدور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الإبداع الإداري من وجهة نظر الإداريين وأعضاء هيئة التدريس تبعاً لمتغير الجنس على المجال الكلي لواقع الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية تبعاً لجامعة بيت لحم بينما تم رفض الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لدور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الإبداع الإداري من وجهة نظر الإداريين وأعضاء هيئة التدريس تبعاً لمتغير الجنس، على المجال الكلي لجامعتي

الإبداع الإداري من وجهة نظر الإداريين وأعضاء هيئة التدريس تبعاً لمتغير الدرجة العلمية. جدول (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الإبداع الإداري من وجهة نظر الإداريين وأعضاء هيئة التدريس تبعاً لمتغير الدرجة العلمية.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الدرجة العلمية	الجامعة	المجال
0.75	4.76	13	استاذ دكتور	جامعة القدس	المجال الكلي لواقع الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية
0.88	5.16	43	استاذ مشارك		
0.83	4.83	66	استاذ مساعد		
0.62	4.39	5	ماجستير		
0.85	4.92	127	المجموع		
0.95	6.62	6	استاذ مشارك	جامعة الخليل	المجال الكلي لواقع الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية
2.87	5.50	11	استاذ مساعد		
1.16	5.29	56	ماجستير		
1.54	5.43	73	المجموع		
0.80	4.51	6	استاذ دكتور	جامعة بيت لحم	المجال الكلي لواقع الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية
0.64	4.63	29	استاذ مشارك		
0.72	4.74	50	استاذ مساعد		
0.69	4.68	85	المجموع		

جدول (13) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الإبداع الإداري من وجهة نظر الإداريين وأعضاء هيئة التدريس تبعاً لمتغير الدرجة العلمية.

المجال	الجامعة	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
المجال الكلي لواقع الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية	جامعة القدس	بين المجموعات	9.62	2	4.81	2.10	0.13
		داخل المجموعات	160.26	70	2.29		
		المجموع	169.88	72			
المجال الكلي لواقع الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية	جامعة الخليل	بين المجموعات	4.78	3	1.59	2.28	0.08
		داخل المجموعات	85.69	123	0.70		
		المجموع	90.46	126			
المجال الكلي لواقع الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية	جامعة بيت لحم	بين المجموعات	0.40	2	0.198	0.410	0.665
		داخل المجموعات	39.70	82	0.484		
		المجموع	40.09	84			

ويتعاملون مع نفس الأنظمة والقوانين ويتعرضون لنفس المواقف الإدارية، فالنظام الجامعي في فلسطين واحد، كما أن المؤهلات العلمية الموحدة في الجامعات قد تقلدت مناصب إدارية، وهذا بدوره يجعلهم يُقيّمون الواقع من منظورهم الإداري والأكاديمي. **الفرضية الثالثة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لدور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الإبداع الإداري من وجهة نظر الإداريين وأعضاء هيئة التدريس تبعاً لمتغير التخصص.

بالاستناد إلى اختبار التباين الأحادي تبين أن قيمة مستوى الدلالة أكبر من 0.05، وهي بذلك ليست دالة إحصائية، لذا فإننا نقبل الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لدور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الإبداع الإداري من وجهة نظر الإداريين وأعضاء هيئة التدريس تبعاً لمتغير الدرجة العلمية في جميع الجامعات. وقد يعزى ذلك إلى أن أصحاب المؤهلات العلمية وبغض النظر عن الرتبة العلمية، يعيشون نفس الواقع في جامعاتهم،

جدول (14) نتائج اختبار T- Test لدور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الإبداع الإداري من وجهة نظر الإداريين وأعضاء هيئة التدريس تبعاً لمتغير التخصص.

المجال	الجامعة	التخصص	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
المجال الكلي لواقع الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية	القدس	علوم انسانية	55	5.03	1.12	-3.32	*0.00
		علوم طبيعية	18	6.65	1.97		
المجال الكلي لواقع الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية	الخليل	علوم انسانية	74	4.97	0.89	0.93	0.35
		علوم طبيعية	53	4.83	0.79		
بيت لحم	بيت لحم	علوم انسانية	39	4.63	0.72	-0.63	0.53
		علوم طبيعية	46	4.73	0.67		

\*دالة إحصائية عند ( $\alpha \leq 0.05$ )

كانت لصالح علوم طبيعية على علوم انسانية على المجال الكلي لواقع الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية. وقد يعزى ذلك الى أن جميع أعضاء هيئة التدريس يرون أن الجامعات لم تستطع التحول للإدارة الإلكترونية وتحقيق الإبداع الإداري؛ والسبب في ذلك أن جميع أعضاء هيئة التدريس يُعاملون بنفس المعاملة من حيث تطبيق الأنظمة والقوانين المعمول بها في الجامعة، سواء ما يتعلق بالترقيات أم حضور المؤتمرات، أم العلاوات، فجميعها حسب الأنظمة والقوانين واحدة لجميع التخصصات، فهم لا يجدون أي فارق في ذلك، كون الجامعة تستخدم النظام التقليدي في تسيير أمورها الإدارية والأكاديمية.

**الفرضية الرابعة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لدور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الإبداع الإداري من وجهة نظر الإداريين وأعضاء هيئة التدريس تبعاً لمتغير الوظيفة الحالية.

بالاستناد إلى اختبار T- Test تبين أن قيمة مستوى الدلالة أكبر من 0.05، وهي بذلك ليست دالة إحصائية، لذا فإننا نقبل الفرضية الصفرية القائلة، بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة، لدور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الإبداع الإداري من وجهة نظر الإداريين وأعضاء هيئة التدريس تبعاً لمتغير التخصص تبعاً لجامعتي بيت لحم، والخليل على المجال الكلي لواقع الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية. بينما كانت قيمة مستوى الدلالة أصغر من 0.05، تبعاً لجامعة القدس وهي بذلك دالة إحصائية، لذا فإننا نرفض الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لدور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الإبداع الإداري من وجهة نظر الإداريين وأعضاء هيئة التدريس تبعاً لمتغير التخصص تبعاً لجامعة القدس حيث أن الفروق

جدول (15) نتائج اختبار T- Test لدور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الإبداع الإداري من وجهة نظر الإداريين وأعضاء هيئة التدريس تبعاً لمتغير الوظيفة الحالية.

المجال	الجامعة	الوظيفة الحالية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
المجال الكلي لواقع الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية	القدس	عضو هيئة تدريس	35	5.84	1.69	2.26	*0.03
		اداري	38	5.05	1.29		
المجال الكلي لواقع الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية	الخليل	عضو هيئة تدريس	87	4.90	0.87	-0.33	0.75
		اداري	40	4.95	0.80		
بيت لحم	بيت لحم	عضو هيئة تدريس	63	4.73	0.69	0.92	0.36
		اداري	22	4.57	0.68		

\*دالة إحصائية عند ( $\alpha \leq 0.05$ )

بالاستناد إلى اختبار T- Test تبين أن قيمة مستوى الدلالة أكبر من 0.05، وهي بذلك ليست دالة إحصائية، لذا فإننا نقبل الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لدور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الإبداع الإداري من وجهة نظر الإداريين، وأعضاء هيئة التدريس تبعاً لمتغير الوظيفة الحالية تبعاً لجامعة بيت لحم والخليل على المجال الكلي لواقع الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية.

بينما قيمة مستوى الدلالة أصغر من 0.05، تبعاً لجامعة القدس وهي بذلك دالة إحصائية، لذا فإننا نرفض الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لدور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الإبداع الإداري من وجهة نظر الإداريين وأعضاء هيئة التدريس تبعاً لمتغير الوظيفة الحالية لجامعة القدس حيث أن الفروق كانت لصالح عضو هيئة تدريس على الإداريين على المجال الكلي لواقع الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية.

وقد يعزى ذلك إلى أن جميع العاملين يعيشون في نفس البيئة، والمناخ الجامعي ويتعاملون مع نفس الهيكل التنظيمي، ويتلقون التعليمات ويتعاملون معها بنفس النمط، حيث أن النمط الإداري السائد في الجامعة هو الذي يخطط ويشرف وينفذ وهذا كله برؤية العاملين في الجامعة.

#### التوصيات:

على ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة يوصي الباحثان بالآتي:

- على الجامعات الفلسطينية إعادة النظر في سياساتها التطبيقية للإدارة الإلكترونية ومضاعفة جهودها نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية كنظام شامل لها.
- تصميم وتطوير تطبيقات تلائم جميع الفئات، وإصدار تشريعات وقوانين تحفز الجامعات الحكومية والخاصة على تبني التكنولوجيا المتقدمة لكي تتمكن الإدارات الجامعية من القيام بدورها على أكمل وجه.

○ العمل على تكاملية الإبداع الإداري وتطبيقات الإدارة الإلكترونية من خلال مواثمة التطورات التكنولوجية وتسخيرها لأعمال المؤسسة.

○ ضرورة تبين الجامعات الاستراتيجيات الخاصة بتكوين وتأهيل وتعزيز البنى التحتية للإدارة الإلكترونية ومحاولة الاستفادة من تطبيقاتها في تحسين أداء المؤسسة بشكل عام والإبداع الإداري بشكل خاص.

#### المراجع:

أبو حبيب، محمود. (2009، إبريل). الإدارة الإلكترونية بين الواقع والتطبيق الفوائد والسلبيات. قدم إلى ملتقى تكنولوجيا المعلومات -3 نحو مجتمع معلوماتي، الجامعة الإسلامية، غزة.

أبو عاشور، خليفة، والنمري، ديانا. (2013). مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين. المجلة الأردنية في العلوم التربوية، 9 (2)، 199-220.

الجعبري، طارق. (2008). دور الإدارة العليا في تحقيق الإبداع المؤسسي في المنظمات الأهلية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، فلسطين.

حجازي، عبد الفتاح. (2008). الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح (ط.1). الاسكندرية: دار الفكر الجامعي.

الحسنات، ساوي. (2011). معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الدول العربية معهد البحوث والدراسات العربية، القاهرة.

حسين، سلامة. (2006). الإدارة المدرسية والصفية المتميزة الطريق إلى المدرسة الفعالة. عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.

حوامدة، باسم، وحراشنة، محمد. (2006). مستوى الإبداع الإداري لدى القادة التربويين في مديريات التربية والتعليم في الأردن. مجلة جامعة الملك سعود، العلوم التربوية والدراسات الإسلامية 18 (2)، 493-543.

الخطيب أحمد، ومعاينة، عادل. (2006). الإدارة الإبداعية للجامعات نماذج حديثة. إريد: عالم الكتب الحديث.

خلف، محمد كريم سعيد. (2010). علاقة القيادة التحولية بالإبداع الإداري لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعة الإسلامية بغزة. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

- خلف، إيمان. (2010). واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس.
- رضوان، رأفت. (2004، مارس). الإدارة الإلكترونية. ورقة مقدمة إلى الملحق الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة الإلكترونية "الإدارة والتغيرات العالمية الجديدة، الرياض.
- الرفاعي، ولاء. (2013). تصور مقترح لتفعيل استخدام الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بجامعة المنوفية على ضوء التجارب العالمية المعاصرة (كلية الاقتصاد المنزلي وبعض وحدات الجامعة). أطروحة دكتوراه، جامعة المنوفية، المنوفية.
- الشابع، علي، عامر، طارق، وعامر، ربيع. (2011). العلاقات الانسانية والإبداع الإداري في المؤسسات التعليمية (ط1). القاهرة: مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع.
- عبابنة، رامي، والشقران، رامي. (2013). درجة ممارسة للإبداع الإداري لدى القادة التربويين في مديريات التربية والتعليم في محافظة إربد. مجلة العلوم التربوية والنفسية 14 (2)، 486-459.
- عريقات، بشير. (2011). الإبداع الإداري لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية الأميرة عالية الجامعية بجامعة البلقاء التطبيقية وعلاقته بالأداء الوظيفي لديهم. مجلة كلية التربية: عين شمس 3 (35)، 380-359.
- علي، محمد، وعبد الرحيم، محمد. (2009). الإدارة الإلكترونية كمدخل لتطوير بعض وظائف الإدارة في جامعة تبوك. مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، 3 (143)، 393-327.
- العواد، عبد الله. (2005). واقع الإبداع الإداري وأساليب تطويره. رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- غالب، سعد. (2006). الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية. الرياض: معهد الإدارة العامة.
- غنيم، أحمد. (2004). الإدارة الإلكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل. القاهرة: المكتبة المصرية.
- غنيم، أحمد. (2008). الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق. جمهورية مصر العربية، المنصورة: المكتبة المصرية.
- الفريح، إبراهيم. (2003)، انتشار تقنيات المعلومات والاتصالات في الدول العربية وأثرها على مشاريع الحكومة الإلكترونية. قدم الى مؤتمر الحكومة الإلكترونية: الواقع والتحديات. مسقط، عمان.
- القحطاني، لاحق. (2007). الإبداع الإداري ومعوقاته في الأمن العام بمدينة الرياض. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. المملكة العربية السعودية ص 36.
- قنديل، علاء. (2010). القيادة الإدارية وإدارة الابتكار (ط1). عمان: دار الفكر.
- مرجان، السيد. (2000). دور الإدارة العامة الإلكترونية والإدارة المحلية في الارتقاء بالخدمات الجماهيرية، دراسة مقارنة (ط1). القاهرة: دار النهضة.
- نجم، نجم. (2004). الإدارة الإلكترونية (الاستراتيجية والوظائف والمشكلات). المملكة العربية السعودية: دار المريخ.
- Kreitner, R. (2004). **Management**. Ninth edition, Boston, USA. Hought-on Mifflin Company.
- Russell, A. S. (2004). **How School Counselors Could Benefit from E-Government Solution: The Case of Paperwork**. U.S.Department of Education Office of Education Research and Improvement Educational Resources Information Center, ERIC Number: ED 478218.
- Titi, Mohammed and Abu Samra, Mahmoud. (2010). Palestinian University Administration in the Light of Business Process Re-engineering, **International Journal of Management in Education**, (4)3, 259 – 278.
- UNESCO. (1998). World Conference on Higher Education. **Higher Education in the Twenty First Century**, Paris , 5-9 Oct ,1998, pp.14-15.
- Yager, Tom.(2004) Innovate, or Take a Walk, **Info World**, Vol. 26, Issue16, p69.

## درجة توافر متطلبات إنتاج المعرفة كمدخل لبناء ميزة تنافسية في جامعة حائل من وجهة نظر قياداتها الأكاديمية (دراسة ميدانية)

محمد بن فهاد الشمري

جامعة حائل - المملكة العربية السعودية

تاريخ القبول: 2015/9/8

تاريخ التسلم: 2015/5/12

تهدف الدراسة إلى تعرف درجة توافر المتطلبات اللازمة لإنتاج المعرفة كمدخل لبناء ميزة تنافسية في جامعة حائل من وجهة نظر قياداتها الأكاديمية، ومعرفة الفروق ذات الدلالة الإحصائية حول درجة المتطلبات اللازمة لإنتاج المعرفة كمدخل لبناء ميزة تنافسية في جامعة حائل من وجهة نظر قياداتها الأكاديمية تعود لمتغيرات الدراسة (الجنس، سنوات الخدمة في العمل القيادي، طبيعة العمل القيادي)، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتم التطبيق على عينة عددها (135) فرداً، وتم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لمعالجة البيانات. وكانت أبرز النتائج أن الدرجة الكلية لتوافر المتطلبات اللازمة لإنتاج المعرفة كمدخل لبناء ميزة تنافسية في جامعة حائل بشكل عام جاءت متوسطة بمتوسط حسابي مقداره (2.86). وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعود لاختلاف طبيعة العمل القيادي لأفراد العينة. بينما توجد فروق ذات دلالة عند مستوى ( $\alpha=0.05$ ) في محور المتطلبات المادية بين أفراد عينة وذلك لصالح عينة (قيادات عليا). وقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على بناء هيكل تنظيمي متكامل لإدارة الإنتاج المعرفي في الجامعة.  
(الكلمات المفتاحية: إنتاج المعرفة، الميزة التنافسية، التعليم العالي، الجامعات، جامعة حائل).

### The level of availability of knowledge production as an input to build a competitive advantage at Hail University from the academic leadership perspective- a field study

Mohammad Bin Fahhad Alshammari

University of Hail

KSA

The study aims to find out the level of availability of the necessary requirements for the production of knowledge as an input to build a competitive advantage in the University of Hail from the perspective of the academic leadership. In addition, the study seeks to show that the statistically significant differences relating to the level of availability of the necessary requirements for the production of knowledge as an input to build a competitive advantage in the University of Hail from the perspective of the academic leadership depends on the variables of the study (gender, years of experience in the leadership work and nature of leadership work). The study followed a descriptive quantitative approach and its sample consisted of (135) academic leadership from the University of Hail. The data were analyzed using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS). The main results of the study show that there is a medium level of availability of the necessary requirements of knowledge production as an input to build a competitive advantage at the University of Hail in general with an average level of 2.86. Also, the absence of statistically significant differences between the responses can be explained by the different nature of the leadership positions of the participants of the study. However, there are statistically significant differences between the participants of the study at the level ( $\alpha=0.05$ ) in terms of the material requirements which are for the benefit of the higher leadership. The study highly recommends to work on building an integrated organizational structure to manage the production of knowledge in the university.

(Keywords: knowledge production - competitive advantage - Higher Education – Universities - the University of Hail).

#### المقدمة:

إن التحول إلى اقتصاد المعرفة أصبح أمراً حتمياً وخياراً استراتيجياً لكثير من الدول على الصعيد العالمي، نظراً لما يشهده العالم من تغيرات جذرية وقفزات نوعية، حيث بات من الضروري أن تقوم الدول ممثلة بجميع مؤسساتها ومنظماتها سواء العلمية منها أو الصناعية أو الاجتماعية إلى تبني أساليب جديدة ووسائل مبتكرة لتنويع مصادرها ومواردها واكتساب أكبر قدر ممكن من العوائد المادية والمعرفية من خلال الاستثمار الأمثل لرأس المال البشري.

فالتحول اليوم إلى المجتمع المعرفي باتت نهجا وهدفا استراتيجيا تسعى إليه جميع المنظمات والمؤسسات من حيث اكتسابها والاستفادة منها بل واستثمارها وخلق المناخ التنظيمي المناسب لجعلها مصدراً من مصادر الرقي والتقدم. ولا شك أن ذلك أضحى من سمات المجتمعات المتقدمة، وهذا ما يؤكد المنظرون لإدارة المعرفة حيث يؤكد بيتر دركر Peter Drucker، أن التكنولوجيا هي محرك التغيير في العصر الحديث وأن المعرفة هي وقوده حيث تشكل المعرفة شكلاً من أشكال رأس المال الفكري (فلاهري 2004، ص 345).

فالمعرفة هي إحدى عوامل الإنتاج الأساسية كونها لبنة مهمة في العلمية الإنتاجية حيث أصبحت قوة مؤثرة تستفيد منها كثير من المجتمعات في تحقيق تقدمها على مجتمعات أخرى فقد وفرت

إلى الإبداع الذي يقدم بدوره أسس الميزة التنافسية. (ورد في: Little, 2002, p: 11).

ولهذا تعد الجامعات الحاضن الأبرز لمراكز البحوث وإجراء البحوث لما تمتلكه هذه الجامعات من مؤسسات ومراكز بحثية تؤهلها لأن تكون قائدة للتقدم في آفاق المعرفة. وهذا ما أكده (Charlese et al, 2013) أن التعليم العالي في كل مكان هو مجال إنتاج المعرفة أي أن الجامعات تلعب دورا مهما في عمليات التوازن البيئية والمجتمعية والتنمية الاقتصادية وكذلك تحسين نوعية الحياة.

ويشير (الحايس 2009، ص 188) إلى ضرورة توجه الجامعات إلى عمليات إنتاج المعرفة وتطويرها بصورة تتيح للبحث العلمي الجامعي في المشاركة في التطوير الإنتاجي.

وكما هو معلوم أن وظائف الجامعة هي التدريس، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع، ولن تؤدي الجامعات هذه الوظائف بالوجه المطلوب ما لم تتجه إلى تبني النهج الإبداعي والإنتاجي في مجال المعرفة حيث تمثل الجامعة حلقة وصل بين مراكز إنتاج المعرفة وبين المجتمع.

ولهذا فإنه يجب على الجامعات وجامعة حائل واحدة منها أن تسفيد بما لديها من مخزون معرفي وبما تمتلكه من كوادرات بشرية ومقومات علمية ومادية التوجه نحو إنتاج المعرفة بل وصناعتها وتحويلها إلى منتجات وخدمات وأساليب ذات قيمة وجودة بما يحقق لها ميزة تنافسية تضمن لها الاستمرار والتنافسية في مجتمع تنافسي، ولا شك أن ذلك لن يتأتى إلا من خلال كوادراتها البشرية المتميزة التي تقوم بتوليد المعرفة وإنتاجها بما لديها من مخزون إبداعي وابتكاري يؤهلها للمنافسية المحلية والأقليمية بل والعالمية.

#### مشكلة الدراسة:

لقد أصبح إنتاج المعرفة تجارة رائجة وسوقا رابحة تحمل معها السيطرة والمكانة الاجتماعية والهيمنة الثقافية والاقتصادية على المجتمعات، حيث أصبح من المعلوم بالضرورة أن إنتاج المعرفة أحد الركائز الرئيسة التي يقوم عليها اقتصاد المعرفة. (الأكلي 2008، ص 94). ويشير العديد من الباحثين في مجال الاقتصاد ككلارك وغيره من الباحثين إلى أن المعرفة أصبحت الوسيلة الوحيدة اليوم للإنتاج، وأن ثمن القيمة الشرائية لها في تصاعد، وأن الأهمية النسبية لها زادت نظرا لدورها الهام في

لعديد من المنظمات في المجتمعات المتقدمة تحقيق تقدم تنافسي من خلال ابتكارها وسائل وأساليب عمل جديدة ساهمت في خفض التكاليف وتحقيق التقدم والازدهار. (السكرانه 2009، ص 263).

وبالتالي فالمعرفة هي المصدر الأساسي للصناعات الجديدة وإعادة تجديد الصناعات القائمة حيث إنها مكون جوهري لا غنى عنه، لذا تجد أن معظم صناعات المعرفة ترتبط بأنشطة الاستثمار في مجال البحوث والتطوير والمعلومات والاتصالات وفي برامج التعليم والتدريب وتنمية الموارد الإنسانية. (باسين 2007، ص 336).

وإن أبرز ما يميز المجتمعات المعرفية اتسامها بمستوى عالٍ من التعليم، ونمو متزايد في قوة العمل التي تمتلك المعرفة، والقدرة على الإنتاج، واستثمار الذكاء الصناعي، حيث إن عملية إنتاج المعرفة واستخدامها وتسويقها عملية مهمة في التنمية المستدامة والتطور الاقتصادي. (الأكلي 2008، ص 95).

ولهذا تسعى كثير من المنظمات للحصول على المعلومات وتتبنى مداخل المعرفة لكي تتفوق على منافسيها وتحقق الميزة التنافسية، ويكمن ذلك في قدرتها على التفوق على المنافسين في مجال أو أكثر من مجالات الأداء الاستراتيجي، ويعتمد ذلك بشكل رئيس على معدل التعلم الذي يحقق خفضا ملموسا في كلف الإنتاج ويشكل ميزة تنافسية في مجال قيادة الكلفة أو الابتكار وإدخال أساليب جديدة في الإنتاج وتقديم الخدمات. (حسون وآخرون 2012، ص 11)

وعندما كانت المؤسسات والمنظمات تسعى لما يميزها ويمنحها البقاء والتنافس ظهرت مفاهيم ذات معنى في هذا الاتجاه حيث برزت الميزة التنافسية والتي تشكل امتلاك ما يميز هذه المؤسسة عن تلك، ويشير (Warner & Witzel 2004, pp 91) إلى

أن إنتاج المعرفة والقدرة على توليدها يعد من المصادر الأكثر أهمية لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة لأي مؤسسة أو منظمة. كما يوضح (حجازي وجواد 2008، ص 148) أنه يجب على أي منظمة أن تديم وتحفز نشاطات إنتاج المعرفة من خلال الأفراد بل إن عليها توفير البيئة المناسبة لهم، كما يبين (Takeuchi & Nanaka) في دراستيهما أن العلاقة الأساسية بين المعرفة والميزة التنافسية تقع في إمكانية توليد المعرفة لتقود

2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول درجة توافر المتطلبات اللازمة لإنتاج المعرفة كمدخل لبناء ميزة تنافسية في جامعة حائل من وجهة نظر قياداتها الأكاديمية تعزى لمتغيرات الدراسة؟

#### أهمية الدراسة:

تبرز الأهمية النظرية من خلال أهمية المعرفة كأساس للتطور والتقدم، وأن التحول إلى المجتمع المعرفي وإنتاج المعرفة وتوليدها أصبح ضرورة ملحة لبناء الميز التنافسية في الجامعات الأمر الذي جعلها ضرورة حتمية تفرضها التطورات المتسارعة في سعي الجامعات لتحقيق هذه الميزة التنافسية التي تضمن لها البقاء والمنافسة في مجتمع سريع التغير، وكيفية مواجهتها من خلال الإبداع والابتكار والتفرد. كما أنها تستمد أهميتها من أهمية مؤسسات التعليم العالي ومنها جامعة حائل (مجتمع الدراسة) لإسهاماتها الواضحة في التحول نحو اقتصاد المعرفة الذي يعد من أولويات خطط التنمية المستقبلية.

وتبرز الأهمية التطبيقية للدراسة من خلال محاولتها التوصل إلى مجموعة من النتائج المتعلقة بإنتاج المعرفة كمدخل للميزة التنافسية التي يمكن أن يستفيد منها القائمون في جامعة حائل من خلال تحسين أداء العملية التعليمية وتحسين مخرجاتها.

#### أهداف الدراسة:

1. تعرف درجة توافر المتطلبات اللازمة لإنتاج المعرفة كمدخل لبناء ميزة تنافسية في جامعة حائل من وجهة نظر قياداتها الأكاديمية.

1. تحديد الفروق ذات الدلالة الإحصائية حول درجة توافر المتطلبات اللازمة لإنتاج المعرفة كمدخل لبناء ميزة تنافسية في جامعة حائل من وجهة نظر قياداتها الأكاديمية تعزى لمتغيرات الدراسة.

#### حدود الدراسة:

**الحدود الموضوعية:** تقتصر هذه الدراسة في حدودها الموضوعية على معرفة درجة توافر المتطلبات اللازمة لإنتاج المعرفة في جامعة حائل التي حددتها الدراسة وهي: (المتطلبات التنظيمية، والمتطلبات البشرية، والمتطلبات المادية).

**الحدود المكانية:** فقد تم تطبيق هذه الدراسة في جامعة حائل.

خلق القيمة المضافة والميزة التنافسية. (الشيمي 2009، ص 42). ويؤكد (Metcalf, 2009, p:215) على أن التوجه إلى مجتمع المعرفة يفرض على الجامعات زيادة قدرتها على إنتاج المعرفة المتجددة. حيث أوصى المؤتمر العلمي الدولي مجتمع المعرفة (2007) إلى وجوب التصدي للفجوة المعرفية الحاصلة بين الدول العربية وباقي دول العالم. كما أشارت دراسة (الصالح 2012)، ودراسة (عبدالحاميد 2012)، إلى أن عملية إنتاج المعرفة من أهم العلميات في بناء الميزة التنافسية في الجامعات السعودية. كما بينت دراسة (الحايس 2009) إلى انخفاض مستوى أبعاد عملية إنتاج المعرفة، ولهذا فالتوجه إلى بناء المجتمع المعرفي في المملكة العربية السعودية لم يعد ترفاً بل أصبح خياراً استراتيجياً لا بد منه، لهذا صدر مرسوم ملكي في 26 / 12 / 2011، بوضع أساس الاستراتيجية الوطنية للتحويل إلى مجتمع معرفة، وهذا ما أكدته الخطة الخمسية العاشرة التي نصت على التوجه إلى اقتصاد المعرفة.

وتأسيساً على ما سبق، أصبح تركيز الجهود لإيجاد الأدوات والآليات اللازمة لتقليل الكلفة ورفع الكفاءة والإنتاجية، وتفجير طاقات الإبداع والابتكار والحماس لدى الأشخاص الذين تعتمد عليهم الجامعة، مطلباً ملحا لتحقيق التفوق والتفرد وبناء الميزة التنافسية، وأن التوجه إلى تحويل الجامعات إلى جامعات منتجة للمعرفة ومساهمة في تطوير المجتمع وتحقيق تطلعاته أصبح أكثر ضرورة وإلحاحاً. فإنتاج المعرفة هو مرحلة متقدمة من اكتساب المعرفة وتوليدها ونقلها والحفاظ عليها، لذا يجب على الجامعات امتلاك المعرفة وإنتاجها والقدرة على الإضافة إلى رصيد المعرفة الإنسانية، فإنتاج المعرفة لا يزال ضعيفاً، وأن توافر متطلبات إنتاج المعرفة وخلق البيئة اللازمة له أمر لا بد منه متى ما أردت الجامعات الإسهام في تكوين المعرفة وإنتاجها وبناء ميزة تنافسية تحقق لها التفوق والاستمرار. ومن هنا حدد الباحث مشكلة الدراسة بالسؤال الرئيس التالي:

**ما درجة توافر متطلبات إنتاج المعرفة كمدخل لبناء ميزة تنافسية في جامعة حائل من وجهة نظر قياداتها الأكاديمية؟**  
**أسئلة الدراسة:**

1. ما درجة توافر المتطلبات اللازمة لإنتاج المعرفة كمدخل لبناء ميزة تنافسية في جامعة حائل من وجهة نظر قياداتها الأكاديمية؟

ومستودعات المعرفة والممارسات والمعايير. (العلي وآخرون 2006، ص41)

كما تعرف بأنها المعلومات التي تكتشفها وتوجدتها من خلال عمليات البحث (إيجاد المعرفة) في العقول البشرية أو السجلات والوثائق أو في الآثار والرسوم ونقلها وتحويلها إلى معرفة قابلة للتداول والاستثمار. (الأكلبي 2008، ص22)

ويشير (الصباغ 2003، ص6) بأنها الأفكار أو المفاهيم التي تبديها كينونة معينة (فرد، مؤسسة، مجمع) والتي تستخدم لاتخاذ سلوك فعال نحو تحقيق أهداف تلك الكينونة، وتظل خاصة بالكينونة التي أوجدتها إلا أنها تأخذ طريقها للعلن من خلال التعبير المباشر أو تعميمها في وثائق المجتمع ومنتجاته وممتلكاته ونظمه وعملياته.

ويعرف (ياسين 2007، ص31) المعرفة توليفة ثرية ومتنوعة من البنى الرمزية التي تتجاوز المعلومات والخبرات إلى التفاعل الحي والمؤثر مع الواقع الإنساني بكل تداعياته وتناقضاته وتحدياته. فهي حالة فكرية إنسانية أرقى من مجرد الحصول على المعلومات واكتساب الخبرات بالممارسة.

ويمكن الجمع بين ما سبق من تعريفات بأن المعرفة هي الأفكار والمفاهيم والتعبير والخبرات التي تتكون في العقول (الضمنية) أو بشكل بيانات ومعلومات داخل أماكن حفظها.

والفرق بين المعرفة والمعلومات والبيانات، فالبيانات Data هي المعطيات البكر (الأرقام - الصور) المرتبطة بالعالم الواقعي أو هي المادة الخام. أما المعلومات فهي الأنشطة الناتجة عن معالجة البيانات يدوياً أو حاسوبياً أو بهما. أما المعرفة فهي مزيج من المفاهيم والأفكار والقواعد والإجراءات التي تؤدي إلى الأفعال والقرارات بمعنى أنها معلومات منتجة بالتجربة والحقائق والأحكام والقيم. فالمعرفة ديناميكية ضمنية تعتمد على الأفراد حيث تستلهم معانيها منهم، أما المعلومات فهي ساكنة مستقلة عن الأفراد صريحة ومكتوبة سهلة الاستتساخ والعرض. (ياسين 2007، ص25). فهي مجموع من النماذج التي تصف خصائص متعددة وسلوكيات ضمن نطاق محدد (السكرانه 2009، ص250).

فالبيانات تكون في صورة أعداد أو لكلمات أو رموز مكونة من أرقام أو حروف أو رموز خاصة، والمعلومات هي الحقائق والأفكار التي تمت معالجتها باستخدام طرق معالجة البيانات

الحدود البشرية: هي جميع القيادات الأكاديمية في جامعة حائل.

الحدود الزمانية: تم تطبيق الدراسة في الفصل الدراسي الأول للعام الجامعي 1435 هـ / 2014.

المعرفة: هي مجموعة من الحقائق والتي تتمتع لمصادقية وقواعد استكشافية تعطي ميزة اقتصادية لمستخدمها. (العلي وآخرون 2006، ص41). وتعرف بأنها: مزيج من المفاهيم والأفكار والقواعد والإجراءات التي تهدي الأفعال والقرارات. (ياسين 2007، ص25). وتتبنى هذه الدراسة تعريف (ياسين 2007) كتعريف إجرائي.

إنتاج المعرفة: ويقصد به إجرائياً أنه عملية إيجاد المعرفة من خلال استقطابها واشتقاقها وابتكارها واكتشافها وتوليدها واستخدامها ونشرها لتحقيق التميز والتفوق.

الميزة التنافسية: التعريف الإجرائي لها في هذه الدراسة: بأنها عنصر تفوق ذو قيمة يعكس قدرة جامعة حائل على تقديم خدمة تعليمية وأبحاثية ذات قيمة عالية ومتميزة تنعكس إيجابياً على مستوى مخرجاتها العلمية.

القيادات الأكاديمية: هم مدير الجامعة ووكلائها وعمداء الكليات والعمادات المساندة ووكلائهم ورساء ومشرفات الأقسام الأكاديمية.

#### الإطار النظري والدراسات السابقة:

تمثل المعرفة المحور الرئيس في أي مؤسسة أو منظمة مهما كان حجمها أو مكانها، فهي أصل من أصول المنظمات، كما أنها تساعد في تحقيق الميزة التنافسية لأي منظمة، وبالتالي فإن إمتلاك المنظمة للميزة التنافسية يرتبط بامتلاكها للمعرفة وذلك من خلال تحويلها إلى تكنولوجيا أو منتجات جديدة.

وفيما يلي استعراض لأبرز تعريفات المعرفة في المجال المنظمي أو الإداري:

المعرفة هي مزيج من الخبرة والقيم والمعلومات السياسية وبصيرة الخبير التي تزود بإطار عام لتقييم ودمج الخبرات والمعلومات الجديدة، فهي متأصلة ومطبقة في عقل العارف بها، وهي متضمنة في المنظمة والمجتمع من خلال الوثائق

معرفة واضحة كالاتجاهات. ومعرفة تجسدية، وهي معرفة ضمنية تحول إلى معرفة واضحة وتكون ضمن فريق عمل مثلاً. ومعرفة تركيبية، وهي معرفة واضحة (صريحة) يشترك فيها مجموعة من الأشخاص من خلال الإنترنت والوثائق والتدريب وغيرها. ومعرفة استلهامية، وهي معرفة واضحة تحول إلى معرفة ضمنية . (الفاعوري 2005، ص50).

ومنهم من يشير إلى أنها تنقسم إلى المعرفة العميقة، وهي الغنية بمحتواها بعيدة في تحليل العناصر والمتغيرات. (ياسين 2007، ص35). والسطحية، وهي المعرفة التي تستوعب نطاق المشكلة لكنها بنفس سطحية تحتاج إلى اختبار وممارسة.

ومنهم من يقول أنها معرفة خاصة، وهي المصنفة وغير المنتشرة أو غير المعدة للتداول، ومعرفة شخصية، غير مصنفة وغير منتشرة وخاصة بالفرد نفسه، ومعرفة عامة، مصنفة ومنتشرة صحف مجلات، ومعرفة الفهم العام، منتشرة وغير مصنفة وتخضع لعمل التنشئة والتواصل الاجتماعي. (الفاعوري 2005، ص 48).

ومنهم من يصنفها إلى المعرفة الإجرائية، وهي بمعنى كيف يجب أن تحل المشكلة. والمعرفة الإعلانية، وهي تعابير بسيطة للاختيار ما بين الصح أو الخطأ. والمعرفة البعدية، وهي توصيف المعرفة نفسها بما يساعد في اختيار المعرفة الملائمة للمشكلة. والمعرفة الاستكشافية، وهي تستخدم المنطق لضبط عملية التفكير والإدراك وتسمى بالمعرفة الظلية. (ياسين 2007، ص 34-35).

ومن خلال ما تم عرضه يمكن أن نستخلص للمعرفة الخصائص التالية:

- أنها تولد وتنتج، وهذا يتمثل من خلال الأفراد القادرين على توليد معارف جديدة من خلال الإبداع والابتكار.
- أنها يمكن أن تفنى، وذلك من خلال تقادمها وإحلال معارف جديدة مكانها أو من خلال فناء حاملها وهو الشخص المبتكر لها.
- أنها تمتلك، فهي بمثابة الثروة كبراءات الاختراع وغيرها.
- أنها متجذرة في الأفراد، وهي المعرفة الفطرية الضمنية.

(التخزين، الاسترجاع، التحديث، القرز، التصنيف إجراء عمليات حسابية... إلخ)، أو هي معلومات مصنعة أو هي بيانات تضاف إليها قواعد تصورية مشفوعة بتفسيرات، والبيانات هي الحقائق الخام غير المقيمة بالأرقام والرموز والأحداث والمعلومات هي بيانات وضعت في سياق ذي مغزى ومفيد وتم توصيلها إلى الذي سوف يستخدمها في القرارات، والبيانات هي المادة الخام التي تشتق منها المعلومات. (عيسى 2010، ص 29-35).

ويمكن القول بأن البيانات هي مادة صماء لا تعني شيئاً بدون تحويلها إلى معلومات تفسر مضامينها وتحولها إلى سياق مفهوم، أما المعرفة فهي تضم ذلك كله فهي بيانات ومعلومات ذات قيمة وفائدة تؤثر في السلوك والاتجاه.

أما أنواع المعرفة فقد تعددت تصنيفات الباحثين للمعرفة وخاصة المعرفة الإدارية حيث أن هناك من صنفها إلى المعرفة الضمنية: وهي المعرفة المتجذرة بعمق في عقول الأفراد وهي شخصية ويصعب نقلها للغير (عيسى 2010، ص40)، فهي غير المكتوبة والمخزونة في عقول الأفراد والمستقرة في نفوسهم فهي تحفظ في العقل وتحولها الذاكرة. والمعرفة الواضحة (المعلنة، الصريحة): وهي المكتوبة أو المرززة التي تحويها المراجع والكتب والوثائق والمدونات والتقارير وأوساط تخزين المعلومات الرقمية فهي سهلة الوصف والتحديد ويمكن الوصول إليها وتحويلها وترجمتها إلى لغات ويمكن إنتاجها وتخزينها واسترجاعها. (ياسين 2007، ص 37)

ومنهم من يقسمها إلى المعرفة الواعية، وهي فردية وصريحة كالحقائق والمفاهيم التي يكتشفها الفرد أو يتعامل معها. والمعرفة الموضوعية، وهي صريحة وتمثل مفهوم المعرفة المهنية المشتركة، والمعرفة الآلية: التي يتم اكتسابها من خلال تراكم الميزات وهي معرفة ضمنية تتمثل بالمهارات والمواهب والآراء عن البشر. والمعرفة الجماعية وهي المعرفة الضمنية التي توجد لدى الجماعة وهي معرفة اجتماعية كامنة. (الفاعوري 2005، ص50).

ومنهم من يصنفها إلى معرفة معلنة، ومعرفة ضمنية، ومعرفة ثقافية، وهي القيم والاقتراضات والأعراض والاتجاهات التي يستخدمها الأفراد ومدى تفاعلها مع العناصر الأخرى، ومعرفة اشتراكية أو تشاركية، وهي تقاسم المعلومات الضمنية دون إنتاج

- أنها يمكن أن تخزن من خلال وضعها في مستودعاتها كالكتب والمراجع والورق والتقانة الحديثة وغيرها من أساليب الخزن.
- أنها يمكن أن تصنف كالمعرفة الضمنية والصحيحة والإجرائية والعملية وغيرها. (العتيبي 2007، ص 47).
- أما عمليات إنتاج المعرفة فيشير (التوم 2002، ص 143) إلى أنه يقصد بالإنتاج المعرفي الكفاية الإنتاجية التي تجعل من الباحث ذو مقدرة علمية تمكنه من إخراج إنتاج يستفاد منه وتجعله يناقش بمنطق علمي وثوابت علمية بتسلسل وترابط، وإنتاج المعرفة هو المحصلة النهائية لعمليات إدارة المعرفة بل هو مخرجات إدارة المعرفة.
- وتعددت آراء الكتاب والباحثين حول عمليات إدارة المعرفة وإنتاجها فيعدها (السكرانه 2009، ص ص 269-274) بأنها تشخيص المعرفة، واكتساب المعرفة، وتوليد المعرفة، وتخزين المعرفة، وتطوير المعرفة وتوزيعها، وتطبيق المعرفة. ويشير (الفاعوري 2005، ص 51) إلى أنها تكوين المعرفة، واكتساب المعرفة وتبنيها، وتخزين المعرفة واسترجاعها، توزيع المعرفة أو نقلها، وتطبيق المعرفة، وفحص وتنقيح المعرفة. ويوضح (عيسى 2010، ص 42) أنها توزيع المعرفة، وخلق المعرفة، واقتناص المعرفة وترميزها، وتقاسم المعرفة. أما (حجازي وجواد 2008، ص ص 148-160) فيريان أنها تتكون من ثلاث عمليات رئيسة هي توليد المعرفة والتشارك في المعرفة، والتعلم. ويرى (الكبيسي 2004، ص 49) أنها تحصيل المعرفة، توزيع المعرفة، تفسير المعرفة، توظيف واستثمار المعرفة. أما (Survary 2005, P:96) فيرى أنها توليد وتكوين المعرفة، خزن وتنظيم المعرفة، نقل ومشاركة المعرفة، تطبيق المعرفة. بينما يرى (العلي وآخرون 2006، ص ص 40-45) و(علواني 2001، ص ص 313-316) و(الآغا وأبو الخير 2012، ص ص 1209-1210) أنها عشر عمليات هي: عملية تشخيص المعرفة، واكتساب المعرفة، وتخزين المعرفة واسترجاعها، ونقل المعرفة، وتطبيق المعرفة، وتخطيط المعرفة، وتنظيم المعرفة، وتشارك المعرفة وتقاسمها، وتحديث وإدامة المعرفة، ومتابعة المعرفة والرقابة عليها. كما يشير (الأكلبي 2008، ص ص 30-32) إلى أنها تشخيص المعرفة، ورسم وتحديد أهداف المعرفة،
- وإيجاد المعرفة، وتوليد المعرفة، وتخزين المعرفة، وتوزيع المعرفة، وتطبيقات المعرفة.
- وبالنظر إلى ما سبق نجد أنها جميعاً تصب في العمليات التالية:
- تشخيص المعرفة، واكتساب المعرفة وتوليد المعرفة ونقل المعرفة وتطويرها، وتوزيعها واستثمارها.
- وفيما يلي عرض لعمليات إنتاج المعرفة في الجامعات:
- عملية تشخيص Knowledge Creation**، وتعني التشخيص الدقيق لمكان وجود المعرفة أهي في عقول العاملين أم في النظم أم في الإجراءات (السكرانه 2009، ص 269). وفي هذه المرحلة تحدد مواصفات المعرفة المراد إيجادها وأين أماكن وجودها، وتعد هذه المرحلة المفتاح الحقيقي لإنتاج المعرفة (الأكلبي 2008، ص 30). ويتم في هذه المرحلة البناء الهيكلي للمعرفة والذي يحدد مصادر وقدرات الجامعة في المعرفة حيث يتكون هذا البناء من تكوين مخازن المعرفة وأماكن تكريرها والأدوار التنظيمية وتكنولوجيا المعلومات (السكرانه 2009، ص 269). كما تعد هذه المرحلة هي مرحلة المقارنة بين موجودات المعرفة الحالية والمعرفة المطلوبة (الآغا والآغا 2012، ص 1209).
- عملية اكتساب المعرفة Knowledge acquisition**، وتسمى أحياناً بتبني المعرفة، ويقصد بها العملية التي تسعى الجامعة من خلالها إلى الحصول على المعرفة وتتعدد مصادر الحصول على المعرفة وتتدرج ما بين المعرفة الضمنية والصريحة (الفاعوري 2005، ص 60).
- ويكون اكتسابها وإنشاؤها من خلال ما يلي:
- إنشاء المعرفة: هي قدرة المنظمة على توليد أفكار إبتكارية وتنم المعرفة من خلال التغيير الثقافي والاتجاه نحو تشجيع الاتصال والتبادل والتجديد والتعليم بالإضافة إلى التشجيع على اكتساب واستنباط أفكار جديدة وكسر العوائق الفردية، ويتم اكتساب المعرفة عن طرق التفاعل بين الأفراد داخل المنظمة أو الاحتكاك بالبيئة الخارجية عن طريق حضور اللقاءات والمؤتمرات.
- ترميز وخن المعرفة: وتتمثل في التوثيق والتخزين وحفظ الأنشطة المنجزة بطريقة تسمح للمعرفة أن تكون متاحة للجميع، يستطيع من يريد الإطلاع عليها.

العصر الحديث نظراً لما يتضمنه من ثورة معلوماتية هائلة، حيث يشير كل من: (Coakas, 2003, p:42) و(حجازي وجواد 2008، ص 148-160) إلى أن عملية نقل المعرفة وتوزيعها يجب أن يتم بشكل كفاء حتى يكون العائد مقابل التكلفة (السكران 2009، ص 273). وتعد عملية نقل المعرفة هي الخطوة الأولى في عمليات التشارك في المعرفة (Transfer Knowledge) (حجازي وجواد 2008، ص 155) و(الأكليبي 2008، ص 32)، كما أن الثقافة التنظيمية المساعدة والبيئة والمناخ التنظيمي الداعم من أهم المؤثرات في عمليات نقل المعرفة وتوزيعها بشكل فعال. فعملية نقل المعرفة تستلزم تجديد بعض الإجراءات اللازمة ومنها أساسيات المعرفة التنظيمية التي تمكن الأفراد من معرفة الأسس التي يتم بناء نماذج جديدة من خلالها وكذلك اختيار الوسيلة التكنولوجية أو الشخصية المناسبة لدعم عملية نقل المعرفة وتسهيل التغذية الراجعة (الفاعوري 2005، ص 63).

أما أشكال نقل المعرفة فمنها الرسمية (مقصودة) وذلك من خلال آليات الاتصال الرسمي كالاتصالات المباشرة والمبرمجة بين الأفراد أو الكتابية كالتقارير والمذكرات والنشرات أو من خلال استخدام التكنولوجيا والشبكات الحاسوبية المختلفة. وغير الرسمية (غير مقصودة) من خلال الاتصالات غير الرسمية كالندوات والمؤتمرات العامة. (الفاعوري 2005، ص 64) و(حجازي وجواد 2008، ص 157).

أما عملية تطوير المعرفة فقد تحتاج إلى مهارات وقدرات وكفاءات ذات همة عالية حتى يتسنى لها الابتكار والتجديد، وهذا يقود إلى التوجه إلى ما يسمى بالاستثمار بالرأس مال المعرفي حيث يعد هو المولد والمنتج للرأس مالي المعرفي الأمر الذي ينعكس على القيمة والميزة التنافسية لأي مؤسسة ترغب في تطوير ما لديها من معرفة عمل واحد من الإجراءات التالية أو أكثر والتي تتمثل في: تشجيع الأفراد ممن لديهم فهم وقدرة على التطوير، وتبني ثقافة تركز على القيم الداعمة لعمليات التطوير، وإعادة تشكيل اعتراضات وشكاوى العاملين وتحويلها إلى تحديات للتغلب عليها (السكران 2009، ص 273). كما يوضح (ياسين 2007، ص 145) إلى أنه من خلال التغذية الراجعة من العمليات السابقة سيتم استكشاف العناصر

- نشر المعرفة: هي قدرة المنظمة على توزيع المعرفة داخل المنظمة من أجل استثمارها لإعادة إنشاء وإبداع معارف جديدة ومتطورة وهذه العملية تتم من خلال عدة أساليب منها ما هو رسمي والبعض الآخر غير رسمي.

- تطبيق المعرفة: يعني استثمار المعرفة، و تحويلها إلى التنفيذ، ولكي تنجح أي منظمة في إدارة المعرفة فلا بد من نجاحها في تطبيق المعرفة.

إن إدارة إنتاج المعرفة يعد نظاماً إدارياً يستجيب لأهداف الجامعات، فهي تساعد الجامعة على البقاء في مواجهة تهديدات المحيط الداخلي والخارجي الاستفادة من الفرص الموجودة فيها، وتكييف الجامعات مع مختلف التغيرات، وتحقيق أكبر درجة من التوافق والتكيف، فإنتاج المعرفة لم يعد نشاطاً جزئياً ضمن الأنشطة الأخرى، بل أصبح يمثل نسق إداري بكامله يؤدي تبنيه في الجامعات إلى التحول بشكل وسريع نحو الاندماج في الاقتصاد المبني على المعرفة. (قديد 2013، ص 219).

**عملية استثمار المعرفة وتوظيفها**، يشير غير واحد من الباحثين إلى أن عملية تطبيق المعرفة أكثر أهمية من المعرفة ذاتها، وأن عمليات الإبداع والتخزين والتوزيع لن تؤدي إلى عملية تحسين الأداء التنظيمي ما لم تطبق المعرفة تطبيقاً فعالاً حيث يمثل تطبيق المعرفة قوة وثروة. ويؤكد بعض الباحثين إلى أن عملية تطبيق المعرفة تكون من خلال ثلاثة آليات هي: التوجيهات (Directives) وهي القواعد والإجراءات والتعليمات. والروتين (Routine) وهو أنماط الأداء التي تسمح للأفراد بتطبيق المعرفة دون الرجوع للآخرين. وبناء فرق العمل، ويتم استخدامها في المواقف التنظيمية التي تتسم بقدر كبير من عدم التأكد (الفاعوري 2005، ص 64-65). أما توظيف المعرفة فيشير (الكبيسي 2004، ص 51-53) إلى أن من الأهداف المعلنة للمعرفة إسهامها في حل المشكلات والصعوبات التي تواجه أي مؤسسة أو منظمة وتؤدي إلى نقص كفاءتها أو هدر وقتها أو أموالها. سواء كانت حالية أو متوقعة، ومواجهة الأزمات، حيث أنها تتميز بالمفاجئة أحياناً أو بتدخل عوامل خارجية أحياناً أخرى، ووضع الاستراتيجيات ورسم السياسات واتخاذ القرارات، وتقويم الأداء سواء للأفراد أو المنظمات.

**نقل المعرفة وتطويرها: Knowledge Transfer**، تعد عملية نقل المعرفة من أهم عمليات إنتاج المعرفة وخاصة في

تعريف (Michal 2000, P:13) حيث يعرفها بأنها عملية اكتشاف طرق جديدة أكثر فعالية من تلك المستخدمة من قبل المنافسين وقدرة المنظمة على تجسيد ذلك ميدانياً.

كما يعرفها (نوى 2006، ص 170) بأنها ذلك المفهوم الاستراتيجي الذي يعكس الوضع التنافسي النسبي الجيد والمستمر للمؤسسة إزاء منافسيها بحيث يتجلى في شكل تقديم منتجات ذات خصائص متفردة وبأسعار مناسبة من خلال الأداء المتميز للموارد الداخلية والكفاءات الاستراتيجية ذات المعرفة الكامنة ضمن مختلف أنشطة وعمليات المؤسسة .

أما (داسي 2012، ص 168) فتعرفها بأنها القدرة المستمرة على مواجهة مختلف مصادر المنافسة في ظل محيط متغير، الأمر الذي يتطلب تحقيق الأفضلية التنافسية التي يمكن الحفاظ عليها واستمرارها .

كما يعرفها (Jones & George 2003, p:25) بأنها قابلية المنظمة على الإنجاز العالي الذي يزيد عن ما تتجزه المنظمات الأخرى بكفاءة عالية أكثر من غيرها من المنافسين.

وعلى هذا يمكن القول بأن الميزة التنافسية تعني القدرة على إيجاد مجموعة من المصادر والممارسات التي تتفرد بها مؤسسة معينة وتتميز بها عن غيرها من المنافسين وتتفوق عليهم.

أما الميزة التنافسية في الجامعات فتعني قدرة الجامعة على تقديم خدمة تعليمية وبحثية عالية الجودة، مما ينعكس إيجابياً على مستوى خريجها وأعضاء هيئة التدريس بها، الأمر الذي يكسبهم قدرات ومزايا تنافسية في سوق العمل بمستوياته المختلفة (سليم وآخرون 2011 ، ص 81).

ويمكن أن نخلص من ذلك بذكر خصائص الميزة التنافسية:

- أنها تتسم بالاستمرارية والاستدامة.
- اهتمامها بالنسبية بين المتنافسين أو من خلال فترات زمنية متفاوتة.
- التجدد (متجددة) وفق معطيات البيئة الخارجية والمواد الداخلية.
- أن تكون مرنة .
- اتساقها مع الأهداف والنتائج والمخرجات التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها (الغالبي وإدريس 2009، ص 309).
- أما أسس بناء الميزة التنافسية، فمن أبرز مصادر الميزة التنافسية في أي منظمة ومنها الجامعات ما يلي:

والمكونات التي تحتاج إلى تطوير أو تحديث فهذه المرحلة ترتبط ارتباطاً بعملية التطبيق.

**عملية توليد المعرفة**، فتوليد المعرفة يعني إبداع المعرفة من خلال مشاركة فرق العمل وجماعات العمل الداعمة لتوليد رأس مال معرفي جديد، ( السكارنه 2009، ص 271).

ويوضح (Takeuchi & Nonaka, 2004, P:11) إلى أن الأفراد فقط هم الذين يولدون المعرفة. وتوليد المعرفة يعد مفتاح عملية توليد المعرفة، وهو تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة منظمة صريحة (معلنة). (حجازي وجواد 2008، ص 148)، وعلى هذا المفهوم اتجه (Warner & Witzed P.13) حيث أشارا إلى أن الأفراد هم الذين يستطيعون توليد المعرفة.

أما مستويات توليد المعرفة فهي على مستوى الفرد، ومستوى الجماعة، ومستوى المنظمة، ومستوى ما عبر المنظمة، ويتطلب الأمر من المنظمة لغرض توليد المعرفة مساهمات جادة في مجالين هما: بناء أنظمة معلومات متميزة تستطيع أن تحصل على البيانات والمعلومات من مصادر متعددة دون تكاليف عالية، أنظمة لها القدرة على العمل في مختلف الظروف، وبناء موارد بشرية معرفية عالية التأهيل تمثل مورداً بشرياً نادراً وذا قيمة لتشكل هذه الموارد أساس تكوين رأس المال المعرفي في المنظمة. (الغالبي 2011، ص 191).

فالمعرفة التشاركية (المشتركة) تتولد من خلال مشاركة المعرفة الضمنية بين الأفراد داخل العمل، والمعرفة المجسدة (الخارجية) تتم من خلال تحويل المعرفة الضمنية إلى صريحة (معلنة)، أما المعرفة التركيبية فهي تحويل المعرفة الواضحة إلى معرفة واضحة من خلال نشر المعرفة ( السكارنه 2009، ص 272).

#### الميزة التنافسية:

أما مفهوم الميزة التنافسية فقد أصبح من المفاهيم المتداولة والمهمة في التفكير الاستراتيجي لأي منظمة أو مؤسسة خاصة فضلا عن الجامعات مع التنافس الشديد الذي تعيشه المنظمات ومحاوله كل منها التفوق والتميز على الجميع. بل أضحت هذا المفهوم هاجس كل قائد يأمل من الكيان الذي يعمل على تطويره امتلاك هذه الميزة والسعي الحثيث على تطويرها والحفاظ عليها في عالم متغير. ويمكن استعراض أبرز التعريفات التي تناولت الميزة التنافسية. كما يلي:

الإدارية في شركة مجموعة الاتصالات الأردنية، وأشارت أبرز النتائج إلى وجود تأثير عال بين المتغير المستقل وهو عمليات إدارة المعرفة وبين المتغير التابع الميزة التنافسية، كما أشارت النتائج أيضا إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تأثير عمليات إدارة المعرفة السائدة في تحقيق الميزة التنافسية تعزى إلى مدة الخدمة في حين لم تكن هناك فروق تعزى للمسمى الوظيفي.

وقام الذبياني (2012) بدراسة بعنوان: دور الجامعات السعودية في بناء مجتمع المعرفة كخيار استراتيجي للمملكة العربية السعودية، هدفت الدراسة إلى معرفة مدى واقع دور الجامعات السعودية في بناء مجتمع المعرفة كخيار استراتيجي للمملكة العربية السعودية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية السعودية، والأدوار المستقبلية التي يمكن أن تقوم بها الجامعات في هذا المجال وفق الركائز السابقة. وبناء على طبيعة البحث فقد تم استخدام المنهج الوصفي المسحي من خلال أداة البحث التي تم توزيعها على عينة عشوائية طبقية من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية السعودية. وكان من أبرز النتائج التي توصلت لها الدراسة أن هناك فجوة رقمية واضحة بين بلدان العالم المتقدمة والبلدان النامية والتي تضم من بينها الدول العربية، ويتحقق التقدم الاجتماعي والاقتصادي بصورة رئيسة عبر التقدم في إنتاج ونشر المعرفة، كما يمكن أن يتحقق من خلال تطبيقاتها المختلفة، وأن هناك ارتباط وثيق بين التحول لمجتمع المعرفة وتطبيق مبادئ الديمقراطية في المجتمع. كما قام أمين (2012)، بدراسة هدفت الدراسة إلى توضيح مفهوم إدارة المعرفة وأهميتها في الفكر الإداري المعاصر، والوقوف على العلاقة بين الجامعات السودانية وإدارة المعرفة انطلاقاً من رصيد الجامعات المعرفي والفكري ودورها في بناء العنصر البشري وتحتوي الدراسة الميدانية على جزأين متكاملين يخص الجزء الأول منها توضيح مفهوم إدارة المعرفة، ما هي خصائص مجتمع المعرفة وما هو دور الجامعات في تكوين وإنتاج ونشر المعرفة وبناء مجتمع المعرفة. بينما يهتم الجزء الثاني بدراسة وتحليل الواقع الحالي لإدارة المعلومات والمعرفة في الجامعات السودانية وذلك من خلال استطلاع رأي عينة من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس في بعض الجامعات السودانية حول واقع

الكفاءة وهي تعني الاستثمار للموارد المتاحة وتعني تحويل المدخلات إلى مخرجات محددة.

- الجودة وتتجلى أهمية الجودة هنا من خلال الحصول على منتج خالٍ من العيوب يتم التوصل إليه من خلال الإتيان في الأداء وبالتالي تخفيض التكاليف مما ينعكس في بناء الميزة التنافسية المنشودة. (حسون وآخرون 2012، ص 19)

- المرونة وتعني مدى تكيف النظم التشغيلية مع الطلب والمتغيرات في حاجات ورغبات المستفيدين من المنح.

- الوقت وتعني تخفيض زمن التسليم وزمن المنتجات الجديدة واختصار دورة حياة المنتج.

- الإبداع ويعد من أهم أبعاد الميزة التنافسية من خلال قدرته على خلق المزيد من الابتكار سواء في العمليات أو الأنظمة أو حتى في المنتجات ومواصفاتها.

- المعرفة حيث تعد المورد الأكثر أهمية في خلق الميزة التنافسية ( بلوناس 2010، ص ص 9-11)، (حسن 2010، ص ص 616-617).

- الاستجابة السريعة للعميل (المستفيد) بمعنى تلبية حاجات المستفيدين بفاعلية وبصورة أفضل من منافسيها (حسون وآخرون 2012، ص 19).

#### الدراسات السابقة:

أجرى (Atual and Jonson, 2002) دراسة بعنوان: تحقيق ميزة تنافسية من خلال تفعيل إدارة المعرفة، هدفت الدراسة إلى العلاقة بين إدارة المعرفة وتطوير الميزة التنافسية المستمرة في المنظمات المعاصرة، وتوصلت الدراسة إلى أن تحقيق الميزة التنافسية يكون من خلال الإدارة الفعالة للمعرفة التي تتضمن خمس عمليات مرتبة منطقياً (تجميع المعرفة، التتقية، ترتيب وتنظيم المعرفة، نشر وتوزيع المعرفة، تطبيق المعرفة)، وأوضحت الدراسة أن عملية التطبيق والمراجعة والتقييم مهمة في تحديد الفجوة بين امتلاك المعرفة النظرية والتطبيق الفعلي لها.

كما أجرى صويص وآخرون (2011) دراسة بعنوان: عمليات إدارة المعرفة وتأثيرها في تحقيق الميزة التنافسية، دراسة حالة لمجموعة الاتصالات الأردنية، هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير عمليات إدارة المعرفة السائدة في تحقيق الميزة التنافسية، تكونت عينة الدراسة من (84) مفردة من الهيئة

إدارة المعلومات والمعرفة في هذه الجامعات وما هو الدور الذي تمارسه الجامعات في تنمية مجتمع المعرفة.

كما قام عبدالحميد (2012) بدراسة بعنوان: رؤية استراتيجية لرأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية فقد هدفت إلى التعرف على مدى توافر رأس المال الفكري ومدى الاهتمام به في شركات الاتصالات، لتحقيق الميزة التنافسية لها، واعتمدت الدراسة على إجراء دراستين، إحداهما نظرية والأخرى ميدانية واستخدمت الاستبانة أداة لها مع بعض الأدوات الفرعية مثل الملاحظات وإجراء المقابلات الشخصية، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: أن رأس المال الفكري هو الركيزة الأساسية لبناء التقدم الاقتصادي وتميز المنظمات، وأن القيمة الحقيقية للمنظمات تعتمد على ما تمتلكه من رأس مال فكري، وأن أهم مصدر لتحقيق الميزة التنافسية للمنظمات الحالية هو ما تمتلكه من معرفة ومهارات ذهنية تحقق لها التفوق على المنافسين.

كما قام الصالح (2012) بدراسة بعنوان: بناء الميزة التنافسية في الجامعات السعودية، هدفت إلى التعرف على مفاهيم ومجالات واستراتيجيات بناء الميزة التنافسية للجامعات السعودية وأهم المتطلبات لكل من المجالات والاستراتيجيات الخاصة بها، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي والاستبانة أداة لها وتم تطبيقها على أعضاء مجالس الجامعات في ست جامعات سعودية، وتوصلت الدراسة إلى أن مجالات البحث العلمي والتعليم والتقنية وإنتاج المعرفة هي الأكثر أهمية لبناء الميزة التنافسية في الجامعات السعودية. وأوصت الدراسة إلى ضرورة التركيز على البحث العلمي والتعليم والتقنية وإنتاج المعرفة كمدخل لبناء الميزة التنافسية في الجامعات السعودية.

وأجرى Charles et al., (2013) إنتاج المعرفة في التعليم العالي النيجيري، وتهدف الدراسة إلى مناقشة العوامل المؤثرة في إنتاج المعرفة في مجال التعليم العالي والسياسات والممارسات المتعلقة بها، ومعرفة التحديات الرئيسية التي تواجه إنتاج المعرفة كالكوادر البشرية، والمال والإدارة والدعم. وهي دراسة تحليلية للأهداف العامة للتعليم العالي ومفاهيم السياسات ذات العلاقة. وتوصلت الدراسة إلى أن المدخلات ليست بالنسب الكافية من حيث الجودة والكمية فالمعرفة المنتجة كانت بمستوى منخفض. وتوصي الدراسة بأنه يجب أن تخصص أموال كافية

للتعليم العالي ليمكنها من تحسين نوعية الإنتاج المعرفي بما يتماشى مع المعايير الدولية وأن يتم مراقبتها وتقييمها سنويا. ويتضح من العرض السابق أن الدراسات السابقة تناولت موضوع الإنتاج المعرفي من عدة زوايا منها من ركزت على عمليات إدارة المعرفة وربطها بالميزة التنافسية كدراسة صويص وآخرون (2011) ودراسة (2002) Atual and Jonson, كما ركزت كل من دراسة عبد الرحيم (2012) ودراسة الذبياني (2012) ودراسة أمين (2012) على بناء المجتمع المعرفي ودور الجامعات في ذلك وأثره على الميزة التنافسية، أما دراسة Charles et al., (2013) فركزت على تحليل عمليات الإنتاج المعرفي في مؤسسات التعليم العالي، في حين ركزت دراسة الصالح (2012) على بناء الميزة التنافسية في الجامعات. أما الدراسة الحالية فركزت على توافر متطلبات إنتاج المعرفة كمدخل لبناء الميزة التنافسية، واستفادت هذه الدراسة من الدراسات السابقة في بناء الخلفية النظرية وبناء الأداة وتفسير بعض النتائج، واختلفت عنها في حدودها الموضوعية والبشرية والمكانية، وخصائص المجتمع وأجزاء من المعالجات الإحصائية وبعض المتغيرات الموضوعية التي تناولتها.

أما أوجه التفرّد للدراسة الحالية أنها تحاول الكشف عن درجة توافر المتطلبات التنظيمية والمادية والبشرية اللازمة لإنتاج المعرفة كمدخل لبناء ميزة تنافسية في جامعة حائل، الأمر الذي يجعل هذه الدراسة مختلفة عن جميع الدراسات السابقة في طبيعة هذه المتطلبات من خلال محاور وعبارات الدراسة الميدانية. ونظرا لهذا الاختلاف في المحاور والأبعاد عن جميع الدراسات السابقة الأمر الذي يجعل مقارنة النتائج الميدانية في الصعوبة بمكان على الرغم من أن هناك بعض الاتفاق أو الاختلاف في بعض الجزئيات بين نتائج هذه الدراسة وبعض الدراسات السابقة سيتم التطرق لها في التعليق على نتائج الدراسة.

#### إجراءات الدراسة:

#### منهج الدراسة:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي لغايات الدراسة، حيث يعتمد هذا المنهج على وصف الظواهر ذات العلاقة بالدراسة، ومن ثم تحليلها للخروج بالنتائج المناسبة.

## مجتمع الدراسة:

من أجل أن تمثل عينة البحث من جميع الفئات التي يتكون منها مجتمع البحث، فقد تم اختيار عينة عشوائية طبقية مراعية لتوزيع فئات أفراد مجتمع البحث، حيث اعتمد الباحث نسبة العينة (75%) من المجتمع الكلي فبلغت العينة (135) فرداً من بينهم (83) ذكراً، و(52) أنثى، وتم اختيار العينة في كل فئة بالطريقة العشوائية البسيطة. والجدول (1) يوضح عدد الاستبانات الموزعة على عينة الدراسة والمستوفية للشروط.

الجدول (1): توزيع الاستبانات على أفراد عينة الدراسة

العينة	عدد الاستبانات الموزعة	عدد الاستبانات المعادة	عدد الاستبانات المستوفاة	النسبة
ذكر	90	84	83	92.2%
أنثى	60	54	52	86.7%
المجموع	150	138	135	90%

وفيما يلي توصيف أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغيرات الدراسة:

يوضح الجدول (2) توصيف أفراد عينة الدراسة وفقاً لبياناتهم الأولية.

الجدول (2): توزيع عينة الدراسة وفق بياناتهم الأولية

المتغيرات	التصنيف	العدد	النسبة
الجنس	ذكر	83	61.5%
	أنثى	52	38.5%
عدد سنوات الخدمة في العمل القيادي	أقل من 3 سنوات	45	33.3%
	من 3 إلى أقل من 6 سنوات	59	43.7%
طبيعة العمل القيادي	من 6 سنوات فأكثر	31	23.0%
	رئيس/مشرقة قسم	70	51.9%
	وكيل/ وكييلة عميد	43	31.9%
المجموع	قيادات عليا	22	16.3%
		135	100.0%

## أداة الدراسة:

قام الباحث بمراجعة بعض الأدبيات ذات العلاقة، والاستعانة بكل ما كتب حول هذا الموضوع من كتب ودراسات وبحوث علمية، سواء أكانت محلية، أم عربية، أم أجنبية، الأمر الذي أعان الباحث على جمع كل ما يتعلق بمحاور الأداة وفقراتها، وقد تكونت أداة الدراسة من جزأين:

الجزء الأول: بيانات أولية عن أفراد عينة الدراسة شملت متغيرات الدراسة (الجنس - المؤهل العلمي - سنوات الخبرة).

الجزء الثاني: وهو عبارة عن فقرات الأداة وتتكون من ثلاثة أبعاد رئيسة تشتمل على (41) فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد هي: (المتطلبات التنظيمية، ويشتمل على (23) عبارة)، والمتطلبات البشرية ويشتمل على (8 عبارات)، والمتطلبات المادية، ويشتمل على (10 عبارات). واستخدم الباحث مقياس (ليكرت) الخماسي وفق ما يلي: (بدرجة كبيرة جداً) لها (5) درجات، (بدرجة كبيرة)

لها (4) درجات، (بدرجة متوسطة) لها (3) درجات، (بدرجة قليلة) لها (درجتان)، (بدرجة قليلة جداً) لها (درجة واحدة). **الصدق الظاهري:** للتحقق من صدق محتوى أداة الدراسة تم عرضها على مجموعة من أعضاء هيئة التدريس في جامعة حائل وذلك للتأكد من شمول محاور الاستبانة وعباراتها وسلامة اللغة ووضوحها وعدم تكرارها وتمت صياغة وتعديل الأداة وفقاً لتوجيهات وآراء المحكمين.

**صدق الاتساق الداخلي:** وللتعرف على صدق الاتساق الداخلي وثبات الأداة قام الباحث بتطبيق الأداة على عينة استطلاعية مكونة من (27) فرداً بغرض التأكد من صدقها وثباتها إحصائياً، وقد توصل إلى النتائج التالية: معاملات ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين بنود الاستبانة، بالدرجة الكلية للمحور المنتميه إليه:

الجدول (3): معاملات ارتباط بنود الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور المنتمية إليه

المحور	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط
المتطلبات التنظيمية	1	*0.3868	13	**0.8493
	2	*0.4703	14	**0.8728
	3	**0.5818	15	**0.8162
	4	**0.7407	16	**0.5268
	5	**0.7359	17	**0.7388
	6	**0.7344	18	**0.7072
	7	**0.7043	19	**0.6983
	8	**0.6875	20	**0.6929
	9	**0.7222	21	**0.7496
	10	**0.7651	22	**0.6988
	11	**0.8029	23	**0.7005
المتطلبات البشرية	12	**0.7150		
	24	**0.6163	28	**0.7960
	25	**0.8942	29	**0.7177
	26	**0.7064	30	**0.7216
	27	**0.7496	31	**0.7569
المتطلبات المادية	32	**0.7347	37	**0.7829
	33	**0.8130	38	**0.7720
	34	**0.8311	39	**0.7626
	35	**0.7941	40	**0.7836
36	**0.8149	41	**0.7884	

\*\* دالة عند مستوى 0.01

\* دالة عند مستوى 0.05

معاملات ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين محاور الاستبانة، بالدرجة الكلية للبعد المنتمية إليه:

الجدول (4): معاملات ارتباط محاور الاستبانة بالدرجة الكلية للبعد المنتمية إليه

المحور	معامل الارتباط
المتطلبات التنظيمية	**0.9776
المتطلبات البشرية	**0.9168
المتطلبات المادية	**0.9262

\*\* دالة عند مستوى 0.01

ثبات الأداة:

الجدول (5): معاملات ثبات ألفا كرونباخ لمحاور وأبعاد الاستبانة

المحور	عدد البنود	معامل ثبات ألفا كرونباخ
المتطلبات التنظيمية	23	0.96
المتطلبات البشرية	8	0.89
المتطلبات المادية	10	0.93
الثبات الكلي	41	0.98

الإجابات إلى خمسة مستويات متساوية المدى من خلال المعادلة التالية:

طول الفئة = (أكبر قيمة - أقل قيمة) ÷ عدد

بدائل الأداة =  $(1-5) \div 5 = 0.80$

لنحصل على التصنيف التالي:

ولتسهيل تفسير النتائج استخدم الباحث الأسلوب

التالي لتحديد مستوى الإجابة على بنود الأداة. حيث تم

إعطاء وزن للبدائل: (كبيرة جداً=5، كبيرة=4،

متوسطة=3، قليلة=2، قليلة جداً=1)، ثم تم تصنيف تلك

الجدول (6): توزيع للفئات وفق التدرج المستخدم في أداة البحث

الوصف	كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً
مدى المتوسطات	5.00 - 4.21	4.20 - 3.41	3.40 - 2.61	2.60 - 1.81	1.80 - 1.00

إجابة أسئلة الدراسة:

إجابة السؤال الأول ونصه: ما درجة توافر المتطلبات اللازمة لإنتاج المعرفة كمدخل لبناء ميزة تنافسية في جامعة حائل من وجهة نظر قياداتها الأكاديمية؟

المحور الأول: درجة توافر المتطلبات التنظيمية:

الجدول (7): التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً لإجابات عينة الدراسة عن درجة توافر المتطلبات

التنظيمية اللازمة لإنتاج المعرفة كمدخل لبناء ميزة تنافسية في جامعة حائل

م	العبارة	درجة التوافر					الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
		كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً		
22	تسهل الجامعة وصول جميع العاملين إلى قواعد المعرفة التي تمتلكها.	ت	22	34	45	23	9	3.28
	%	16.5	25.6	33.8	17.3	6.8		1.14
8	تعمل الجامعة شراكات علمية بين الجامعة والمجتمع الخارجي.	ت	16	29	55	24	7	3.18
	%	12.2	22.1	42.0	18.3	5.3		1.04
23	تشجع الجامعة العاملين على الاستفادة من مخزون المعرفة الذي تمتلكه.	ت	12	26	55	32	8	3.02
	%	9.0	19.5	41.4	24.1	6.0		1.02
16	تصنف الجامعة البيانات والمعلومات المتوفرة ثم تخزينها حتى يسهل تجميعها ثم تبويبها.	ت	6	28	64	27	9	2.96
	%	4.5	20.9	47.8	20.1	6.7		0.93
14	تعمل الجامعة على تطوير موجوداتها المعرفية.	ت	6	37	45	37	9	2.96
	%	4.5	27.6	33.6	27.6	6.7		1.00
1	توضح الجامعة رؤيتها المستقبلية فيما يتعلق بالبحث العلمي.	ت	8	19	71	30	7	2.93
	%	5.9	14.1	52.6	22.2	5.2		0.90
21	تبادر الجامعة بإيصال المعرفة المتوفرة إلى جميع العاملين.	ت	9	22	62	33	9	2.92
	%	6.7	16.3	45.9	24.4	6.7		0.97
10	تدعم الجامعة الأفكار الإبداعية لتنمية الميزة التنافسية.	ت	10	27	48	38	12	2.89
	%	7.4	20.0	35.6	28.1	8.9		1.06
6	تتسم الجامعة بانسيابية المعلومات داخل النظم الجامعية.	ت	5	30	51	38	10	2.87
	%	3.7	22.4	38.1	28.4	7.5		0.97
19	تعمل الجامعة دور وسائل الإعلام في نقل المعرفة.	ت	6	31	51	33	14	2.87
	%	4.4	23.0	37.8	24.4	10.4		1.03
20	تهيئ الجامعة مناخ داعم لتبادل المعرفة بين كافة العاملين فيها.	ت	1	32	60	31	11	2.86
	%	0.7	23.7	44.4	23.0	8.1		0.90
17	تقوم الجامعة الموجودات المعرفية لديها باستمرار.	ت	9	22	53	40	10	2.85
	%	6.7	16.4	39.6	29.9	7.5		1.01
15	تنشر الجامعة ثقافة المبادرة (الفردية والجماعية) بين العاملين	ت	9	22	52	43	9	2.84
	%	6.7	16.3	38.5	31.9	6.7		1.00
12	توفر الجامعة سياسات عمل داعمة لحرية البحث العلمي.	ت	3	28	53	37	13	2.78
	%	2.2	20.9	39.6	27.6	9.7		0.96
13	تعمل الجامعة على توفير آليات لاستقبال الآراء والمقترحات بين العاملين.	ت	6	28	49	30	21	2.76
	%	4.5	20.9	36.6	22.4	15.7		1.09
7	توازن الجامعة بين الاهتمام بالجانب التدريسي والعمل البحثي.	ت	7	21	49	41	16	2.72
	%	5.2	15.7	36.6	30.6	11.9		1.04
18	تسهل الجامعة عملية الاستشارات بينها وبين مراكز البحث الأخرى.	ت	5	16	62	35	17	2.68
	%	3.7	11.9	45.9	25.9	12.6		0.97
11	تهيئ الجامعة عمليات تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة معلنة.	ت	5	18	56	39	16	2.68
	%	3.7	13.4	41.8	29.1	11.9		0.98
2	تتبنى الجامعة خطط إستراتيجية لعمليات إنتاج المعرفة.	ت	3	21	54	39	18	2.64
	%	2.2	15.6	40.0	28.9	13.3		0.97

م	العبارة	درجة التوافر					الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
		كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً		
3	تهتم الجامعة بمعرفة وتحديد منافسيها الحاليين والمحتملين.	3	12	52	47	21	2.47	0.94
		2.2 %	8.9	38.5	34.8	15.6		
4	تحرص إدارة الجامعة على معرفة إمكانات المنافسين باستمرار.	3	18	40	40	30	2.42	1.06
		2.3 %	13.7	30.5	30.5	22.9		
9	توظف الجامعة نتائج البحوث العلمية.	6	6	48	45	30	2.36	1.02
		4.4 %	4.4	35.6	33.3	22.2		
5	تقوم الجامعة بالمسح الدوري للبيئة التنافسية وللخدمات التي يقدمها المنافسون.	17	17	37	50	30	2.31	0.96
		12.7 %	12.7	27.6	37.3	22.4		
<b>المتوسط العام للمحور 2.79</b>								

إنتاج المعرفة يحتاج إلى بناء خبرات مترابطة ومزاحمة الآخرين لتحقيق التفوق عليهم والتفرد بميزة ليست لديهم، وأن الاستفادة من الخبرات التنظيمية التي توصلت إليها جامعات أخرى وتطبيقها في جزئيات معينة لا يعني تحقيق التفرد والتميز بل يبقى في حدود المتوسط. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة صويص وآخرون (2011) التي جاءت بأن بعد تنظيم المعرفة في مجموعة الاتصالات الأردنية جاء بدرجة متوسطة تراوحت بين (3.39-3.53) بينما تختلف هذه النتيجة مع دراسة الذبياني (2012) التي أشارت إلى أن مجال تنظيم المعرفة في الجامعات السعودية جاء بدرجة منخفضة تتراوح بين متوسطي (2.5-1.19)، ودراسة أمين (2012) التي تشير إلى ضعف في البنى التنظيمية في الجامعات السودانية في إدارة المعلومات والمعرفة وحاجتها إلى التطوير، ودراسة (Charles et al, 2013) التي أشارت إلى أن الجوانب التنظيمية التطبيقية لإنتاج المعرفة في مؤسسات التعليم العالي النيجيرية كانت ضعيفة.

يتبين من الجدول (7) أن العبارة رقم (22) وهي " تسهل الجامعة وصول جميع العاملين إلى قواعد المعرفة التي تمتلكها". حصلت على أكبر المتوسطات الحسابية حيث حصلت على درجة متوسطة بمتوسط حسابي مقداره (3.28) وبانحراف معياري (1.14) أي أن هذه العبارة تتوافر بدرجة أكبر من باقي العبارات الأخرى، كما يتضح من الجدول أن العبارة رقم (5) " تقوم الجامعة بالمسح الدوري للبيئة التنافسية وللخدمات التي يقدمها المنافسون" حصلت على أقل المتوسطات حيث حصلت على درجة قليلة بمتوسط حسابي مقداره (2.31) وبانحراف معياري (0.96).

كما تبين من الجدول (7) أن درجة توافر المتطلبات التنظيمية اللازمة لإنتاج المعرفة كمدخل لبناء ميزة تنافسية في جامعة حائل جاءت بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي مقداره (2.79)، وهذا يشير إلى أن في الجامعة قدر من التنظيم ولكن بمستوى أقل من مستوى الطموح، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن الجامعة من الجامعات الناشئة حديثاً وأن البعد التنظيمي في

#### المحور الثاني: درجة توافر المتطلبات البشرية:

الجدول (8): التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً لإجابات عينة الدراسة عن درجة توافر المتطلبات

البشرية اللازمة لإنتاج المعرفة كمدخل لبناء ميزة تنافسية في جامعة حائل

م	العبارة	درجة التوافر					الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
		كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً		
27	تمتلك الجامعة موارد بشرية مهنية لقيادة المعرفة واستثمارها كقيمة إستراتيجية.	5	39	51	32	8	3.01	0.96
		3.7 %	28.9	37.8	23.7	5.9		
24	تحرص الجامعة على وجود رأس مال بشري قادر على خلق المعرفة وتطويرها.	5	43	42	34	10	2.99	1.01
		3.7 %	32.1	31.3	25.4	7.5		
25	تهتم الجامعة بالكوادر البشرية باعتبارها قدرة إستراتيجية.	11	27	48	38	10	2.93	1.06
		8.2 %	20.1	35.8	28.4	7.5		
29	توفر الجامعة القدرات العلمية التي تطور أداؤها وتدعم تميزها.	6	26	57	40	5	2.91	0.90
		4.5 %	19.4	42.5	29.9	3.7		

م	العبارة	درجة التوافر					الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
		كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً			
28	توفر الجامعة طاقم مؤهل لإدارة المعرفة.	5	17	72	30	9	2.84	0.87	
		3.8	12.8	54.1	22.6	6.8			
30	توفر الجامعة في المختبرات الكوادر الفنية الملائمة للمساعدة على إنتاج وتطوير المعرفة.	9	17	57	44	7	2.83	0.95	
		6.7	12.7	42.5	32.8	5.2			
26	توجد الجامعة كوادر بشرية مدربة للدعم الفني الطارئ.	6	24	54	36	14	2.79	1.00	
		4.5	17.9	40.3	26.9	10.4			
31	تكون الجامعة فرق عمل من أصحاب الخبرة للاستشارات العلمية.	3	18	56	31	25	2.57	1.02	
		2.3	13.5	42.1	23.3	18.8			
		المتوسط العام للمحور*					2.87		

يتبين من الجدول (8) أن العبارة رقم (27) وهي "تمتلك الجامعة موارد بشرية مهنية لقيادة المعرفة واستثمارها كقيمة إستراتيجية" حصلت على أكبر المتوسطات الحسابية حيث حصلت على درجة متوسطة بمتوسط حسابي مقداره (3.01) وبانحراف معياري (0.96)، أي أن هذه العبارة تتوافر بدرجة أكبر من باقي العبارات الأخرى، كما يتضح من الجدول أن العبارة رقم (31) "تكون الجامعة فرق عمل من أصحاب الخبرة للاستشارات العلمية" حصلت على أقل المتوسطات حيث حصلت على درجة متوسطة حسابي مقداره (2.57) وبانحراف معياري (1.02). كما تبين من الجدول (8) أن درجة توافر المتطلبات البشرية اللازمة لإنتاج المعرفة كمدخل لبناء ميزة تنافسية في جامعة

### المحور الثالث: درجة توافر المتطلبات المادية:

الجدول (9): التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً لإجابات عينة الدراسة عن

درجة توافر المتطلبات المادية اللازمة لإنتاج المعرفة كمدخل لبناء ميزة تنافسية في جامعة حائل

م	العبارة	درجة التوافر					الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
		كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً		
32	توفر الجامعة نظام متكامل لتكنولوجيا المعلومات.	30	37	53	13	2	3.59	0.99
		22.2	27.4	39.3	9.6	1.5		
40	تطور الجامعة البنى التحتية للاتصالات وتقنيات المعلومات.	28	37	40	27	2	3.46	1.08
		20.9	27.6	29.9	20.1	1.5		
39	توفر الجامعة المصادر الأساسية للمعرفة الورقية منها والإلكترونية.	16	34	46	34	4	3.18	1.04
		11.9	25.4	34.3	25.4	3.0		
36	تضع الجامعة ميزانية مناسبة لدعم مشاريع إنتاج المعرفة.	9	33	60	25	8	3.07	0.97
		6.7	24.4	44.4	18.5	5.9		
34	تحرص الجامعة على أن تكون مواردها المادية ذات قيمة عالية.	9	39	51	22	13	3.07	1.06
		6.7	29.1	38.1	16.4	9.7		
33	توفر الجامعة مراكز متخصصة لتقديم الدراسات والأبحاث.	9	24	61	32	8	2.96	0.96
		6.7	17.9	45.5	23.9	6.0		
35	توفر الجامعة المختبرات اللازمة لعمليات إنتاج وتطوير المعرفة.	7	29	56	34	9	2.93	0.97
		5.2	21.5	41.5	25.2	6.7		
37	تضع الجامعة نظام دائم لصيانة موجودات المعرفة والمحافظة عليها.	5	32	44	44	9	2.85	0.98
		3.7	23.9	32.8	32.8	6.7		
38	تتبنى الجامعة إستراتيجية تحقق لها	7	23	50	43	11	2.79	1.00

م	العبارة	درجة التوافر					الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
		كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً		
	استثمار أفضل للموارد المتاحة.	5.2	17.2	37.3	32.1	8.2		
41	تتفرد الجامعة بموارد مادية يصعب تقليدها.	4	14	42	32	40	2.32	
		3.0	10.6	31.8	24.2	30.3	1.11	
		المتوسط العام للمحور					3.02	

يتبين من الجدول (9) أن العبارة رقم (32) وهي "توفر الجامعة نظام متكامل لتكنولوجيا المعلومات" حصلت على أكبر المتوسطات الحسابية حيث حصلت على درجة متوسطة بمتوسط حسابي مقداره (3.59) وبانحراف معياري (0.99) أي أن هذه العبارة تتوافر بدرجة أكبر من باقي العبارات الأخرى، كما يتضح من الجدول رقم (9) أن العبارة رقم (41) وهي "تفرد الجامعة بموارد مادية يصعب تقليدها" حصلت على أقل المتوسطات حيث حصلت على درجة متوسطة بمتوسط حسابي مقداره (2.32) وبانحراف معياري (1.11).

كما تبين من الجدول (9) أن درجة توافر المتطلبات المادية اللازمة لإنتاج المعرفة كمدخل لبناء ميزة تنافسية في جامعة

الجدول (10): المتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً لإجابات عينة الدراسة عن درجة توافر المتطلبات اللازمة لإنتاج المعرفة كمدخل

لبناء ميزة تنافسية في جامعة حائل

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي*	المحور
1	0.79	3.02	المتطلبات المادية
2	0.78	2.87	المتطلبات البشرية
3	0.70	2.79	المتطلبات التنظيمية
	0.68	2.86	الدرجة الكلية

\* المتوسط من 5 درجات

ترتيب ووتنظيم وهيكله عملياتها التنظيمية والإدارية بدرجة متزايدة تضمن لها توفير الدعم التنظيمي لعمليات إنتاج المعرفة.

**إجابة السؤال الثاني ونصه:** هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر القيادات الأكاديمية بجامعة حائل حول مدى توافر المتطلبات اللازمة لإنتاج المعرفة كمدخل لبناء ميزة تنافسية في الجامعة تعزى لاختلاف متغيرات الدراسة: (الجنس - عدد سنوات الخبرة في العمل القيادي - طبيعة العمل القيادي)؟

**الفروق في مدى توافر المتطلبات اللازمة لإنتاج المعرفة كمدخل لبناء ميزة تنافسية في الجامعة باختلاف الجنس:**

يتبين من الجدول (10) أن متوسطات الأبعاد جاءت بدرجة متوسطة وأن المتوسط الحسابي العام لدرجة توافر المتطلبات اللازمة لإنتاج المعرفة كمدخل لبناء ميزة تنافسية في جامعة حائل من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة هو (2.86) وهو متوسط يشير إلى أن درجة توافر هذه الأبعاد هي (متوسطة). كما يوضح الجدول (10) أن محور المتطلبات المادية جاء بالمرتبة الأولى ولعل السبب في ذلك يعود إلى كون جامعة حائل حديثة النشأة وتحظى كغيرها من الجامعات بدعم مالي من الدولة، ولهذا اهتمت بأن تكون موجوداتها المادية ذات جودة وحداثة. كما يشير الجدول (10) أن محور المتطلبات التنظيمية حل في المرتبة الأخيرة مما يدل على أن الجامعة بحاجة إلى

الجدول (11): اختبار (ت) لدلالة الفروق في استجابات عينة الدراسة حول مدى توافر المتطلبات اللازمة لإنتاج المعرفة كمدخل

لبناء ميزة تنافسية في الجامعة باختلاف نوع العينة

المحور	نوع العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة	التعليق
المتطلبات التنظيمية	ذكر	2.83	0.69	0.82	0.414	غير دالة
	أنثى	2.73	0.72			
المتطلبات البشرية	ذكر	2.91	0.83	0.79	0.430	غير دالة
	أنثى	2.80	0.71			
المتطلبات المادية	ذكر	3.12	0.79	1.84	0.068	غير دالة
	أنثى	2.87	0.76			
الدرجة الكلية	ذكر	2.92	0.69	1.15	0.253	غير دالة
	أنثى	2.78	0.67			

يتضح من الجدول (11) أن قيم (ت) غير دالة في المحاور: مدى توافر المتطلبات اللازمة لإنتاج المعرفة كمدخل لبناء ميزة (المتطلبات التنظيمية، المتطلبات البشرية، المتطلبات المادية)، تنافسية في تلك المحاور، تعود لاختلاف نوع العينة. وفي الدرجة الكلية لمدى توافر المتطلبات اللازمة لإنتاج المعرفة كمدخل لبناء ميزة تنافسية في الجامعة، مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة حول الخدمة في العمل القيادي:

الجدول (12): اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في استجابات عينة الدراسة حول مدى توافر المتطلبات اللازمة لإنتاج

المعرفة كمدخل لبناء ميزة تنافسية في الجامعة باختلاف عدد سنوات الخدمة في العمل القيادي

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة	التعليق
المتطلبات التنظيمية	بين المجموعات	5.84	2	2.92	6.36	0.002	دالة عند مستوى 0.01
	داخل المجموعات	60.54	132	0.46			
المتطلبات البشرية	بين المجموعات	7.52	2	3.76	6.67	0.002	دالة عند مستوى 0.01
	داخل المجموعات	74.41	132	0.56			
المتطلبات المادية	بين المجموعات	5.47	2	2.73	4.66	0.011	دالة عند مستوى 0.01
	داخل المجموعات	77.48	132	0.59			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	6.04	2	3.02	7.03	0.001	دالة عند مستوى 0.01
	داخل المجموعات	56.73	132	0.43			

يتضح من الجدول (12) أن قيم (ف) دالة عند مستوى 0.01 في المحاور: (المتطلبات التنظيمية، المتطلبات البشرية، المتطلبات المادية)، وفي الدرجة الكلية لمدى توافر المتطلبات اللازمة لإنتاج المعرفة كمدخل لبناء ميزة تنافسية في الجامعة، مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة حول مدى توافر المتطلبات اللازمة لإنتاج المعرفة كمدخل لبناء ميزة تنافسية في تلك المحاور، تعود لاختلاف عدد سنوات خدمة أفراد العينة في العمل القيادي. وباستخدام اختبار شيفيه للكشف عن مصدر تلك الفروق حيث يوضح الجدول (13) ذلك.

الجدول (13): اختبار شيفيه لتوضيح مصدر الفروق في استجابات عينة الدراسة حول مدى توافر المتطلبات اللازمة لإنتاج المعرفة كمدخل لبناء ميزة تنافسية في الجامعة باختلاف عدد سنوات الخدمة في العمل القيادي

المحور	عدد سنوات الخدمة	المتوسط الحسابي	أقل من 3 سنوات	من 3 إلى أقل من 6 سنوات	من 6 سنوات فأكثر	الفرق لصالح
المتطلبات التنظيمية	أقل من 3 سنوات	2.58				
	من 3 إلى أقل من 6 سنوات	2.78				
المتطلبات البشرية	من 6 سنوات فأكثر	3.14	*		من 6 سنوات فأكثر	
	أقل من 3 سنوات	2.62				
المتطلبات المادية	من 3 إلى أقل من 6 سنوات	2.85				
	من 6 سنوات فأكثر	3.26	*		من 6 سنوات فأكثر	
المتطلبات الكلية	أقل من 3 سنوات	2.81				
	من 3 إلى أقل من 6 سنوات	3.02				
	من 6 سنوات فأكثر	3.35	*		من 6 سنوات فأكثر	

المحور	عدد سنوات الخدمة	المتوسط الحسابي	أقل من 3 سنوات	من 3 إلى أقل من 6 سنوات	من 6 سنوات فأكثر	الفرق لصالح
	أقل من 3 سنوات	2.64				
الدرجة الكلية	من 3 إلى أقل من 6	2.85				
	من 6 سنوات فأكثر	3.21	*	*		من 6 سنوات فأكثر

\* تعني وجود فروق دالة عند مستوى (a=0.05)

يتضح من الجدول رقم (13) وجود فروق دالة عند مستوى (a=0.05) على النحو التالي:

1- توجد فروق دالة في محور المتطلبات التنظيمية بين أفراد العينة ذوي الخبرة (أقل من 3 سنوات)، وبين أفراد العينة ذوي الخبرة (من 6 سنوات فأكثر)، وذلك لصالح أفراد العينة ذوي الخبرة (من 6 سنوات فأكثر).

2- توجد فروق دالة في محور المتطلبات البشرية بين أفراد العينة ذوي الخبرة (أقل من 3 سنوات)، وبين أفراد العينة ذوي الخبرة (من 6 سنوات فأكثر)، وذلك لصالح أفراد العينة ذوي الخبرة (من 6 سنوات فأكثر).

3- توجد فروق دالة في محور المتطلبات المادية بين

أفراد العينة ذوي الخبرة (أقل من 3 سنوات)، وبين أفراد العينة ذوي الخبرة (من 6 سنوات فأكثر)، وذلك لصالح أفراد العينة ذوي الخبرة (من 6 سنوات فأكثر).

4- توجد فروق دالة في الدرجة الكلية لتوافر المتطلبات اللازمة لإنتاج المعرفة بين أفراد العينة ذوي الخبرة (أقل من 3 سنوات، من 3 إلى أقل من 6 سنوات)، وبين أفراد العينة ذوي الخبرة (من 6 سنوات فأكثر)، وذلك لصالح أفراد العينة ذوي الخبرة (من 6 سنوات فأكثر).

الفروق في مدى توافر المتطلبات اللازمة لإنتاج المعرفة كمدخل لبناء ميزة تنافسية في الجامعة باختلاف طبيعة العمل القيادي:

جدول (14): اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في استجابات عينة الدراسة حول مدى توافر المتطلبات اللازمة لإنتاج

المعرفة كمدخل لبناء ميزة تنافسية في الجامعة باختلاف طبيعة العمل القيادي

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة	التعليق
المتطلبات التنظيمية	بين المجموعات	2.57	2	1.29	2.66	0.074	غير دالة
	داخل المجموعات	63.80	132	0.48			
المتطلبات البشرية	بين المجموعات	2.77	2	1.39	2.31	0.103	غير دالة
	داخل المجموعات	79.16	132	0.60			
المتطلبات المادية	بين المجموعات	3.89	2	1.94	3.25	0.042	دالة عند مستوى 0.05
	داخل المجموعات	79.06	132	0.60			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	2.36	2	1.18	2.57	0.080	غير دالة
	داخل المجموعات	60.42	132	0.46			

كما يتضح من الجدول (14) أن قيمة (ف) دالة عند مستوى 0.05 في محور: (المتطلبات المادية)، مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة حول مدى توافر المتطلبات اللازمة لإنتاج المعرفة كمدخل لبناء ميزة تنافسية في هذا المحور، تعود لاختلاف طبيعة العمل القيادي لأفراد العينة. وباستخدام اختبار أقل فرق دال (LSD) للكشف عن مصدر الفروق لعدم تمكن اختبار شيفيه من الكشف عنها، حيث يوضح جدول (15) ذلك.

يتضح من الجدول (14) أن قيم (ف) غير دالة في المحاور: (المتطلبات التنظيمية، المتطلبات البشرية)، وفي الدرجة الكلية لمدى مدى توافر المتطلبات اللازمة لإنتاج المعرفة كمدخل لبناء ميزة تنافسية في الجامعة، مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة حول مدى توافر المتطلبات اللازمة لإنتاج المعرفة كمدخل لبناء ميزة تنافسية في تلك المحاور، تعود لاختلاف طبيعة العمل القيادي لأفراد العينة.

جدول (15): اختبار أقل فرق دال (LSD) لتوضيح مصدر الفروق في استجابات عينة الدراسة حول مدى توافر المتطلبات المادية

اللازمة لإنتاج المعرفة كمدخل لبناء ميزة تنافسية في الجامعة باختلاف طبيعة العمل القيادي

الفرق لصالح	قيادات عليا	وكيل/ وكيلا	رئيس/مشرفة قسم	المتوسط الحسابي	طبيعة العمل
				2.96	رئيس/مشرفة قسم
				2.94	وكيل/ وكيلا عميد
	قيادات عليا	*	*	3.41	قيادات عليا

\* تعني وجود فروق دالة عند مستوى (a=0.05)

ذوي الخبرة (من 6 سنوات فأكثر)، وذلك لصالح أفراد العينة ذوي الخبرة (من 6 سنوات فأكثر).

- توجد فروق دالة في محور المتطلبات البشرية بين أفراد العينة ذوي الخبرة (أقل من 3 سنوات)، وبين أفراد العينة ذوي الخبرة (من 6 سنوات فأكثر)، وذلك لصالح أفراد العينة ذوي الخبرة (من 6 سنوات فأكثر).

- توجد فروق دالة في محور المتطلبات المادية بين أفراد العينة ذوي الخبرة (أقل من 3 سنوات)، وبين أفراد العينة ذوي الخبرة (من 6 سنوات فأكثر)، وذلك لصالح أفراد العينة ذوي الخبرة (من 6 سنوات فأكثر).

- توجد فروق دالة في الدرجة الكلية لتوافر المتطلبات اللازمة لإنتاج المعرفة بين أفراد العينة ذوي الخبرة (أقل من 3 سنوات، من 3 إلى أقل من 6 سنوات)، وبين أفراد العينة ذوي الخبرة (من 6 سنوات فأكثر)، وذلك لصالح أفراد العينة ذوي الخبرة (من 6 سنوات فأكثر).

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة حول مدى توافر المتطلبات اللازمة لإنتاج المعرفة كمدخل لبناء ميزة تنافسية في (المتطلبات التنظيمية، المتطلبات البشرية) تتعود لاختلاف طبيعة العمل القيادي لأفراد العينة.

- وجود فروق دالة عند مستوى (a=0.05) في محور المتطلبات المادية بين أفراد عينة (رئيس/مشرفة قسم - وكيل/ وكيلا عميد)، و(قيادات عليا)، وذلك لصالح عينة (قيادات عليا).

#### التوصيات:

- ضرورة العمل على بناء هيكل تنظيمي متكامل لإدارة الإنتاج المعرفي في الجامعة.

يتضح من الجدول (15) وجود فروق دالة عند مستوى (a=0.05) في محور المتطلبات المادية بين أفراد عينة (رئيس/مشرفة قسم - وكيل/ وكيلا عميد)، وبين أفراد عينة (قيادات عليا)، وذلك لصالح عينة (قيادات عليا).

#### ملخص النتائج والتوصيات:

##### النتائج:

درجة توافر المتطلبات اللازمة لإنتاج المعرفة كمدخل لبناء ميزة تنافسية في جامعة حائل من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة جاءت كالتالي:

- الدرجة الكلية لتوافر المتطلبات اللازمة لإنتاج المعرفة كمدخل لبناء ميزة تنافسية في جامعة حائل بشكل عام جاءت هي متوسطة بمتوسط حسابي مقداره (2.86).

- درجة توافر المتطلبات التنظيمية اللازمة لإنتاج المعرفة كمدخل لبناء ميزة تنافسية في جامعة حائل جاءت بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي مقداره (2.79).

- درجة توافر المتطلبات البشرية اللازمة لإنتاج المعرفة كمدخل لبناء ميزة تنافسية في جامعة حائل جاءت بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي مقداره (2.87).

- درجة توافر المتطلبات المادية اللازمة لإنتاج المعرفة كمدخل لبناء ميزة تنافسية في جامعة حائل جاءت بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي مقداره (3.02).

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة حول مدى توافر المتطلبات اللازمة لإنتاج المعرفة كمدخل لبناء ميزة تنافسية في تلك المحاور، تعود لاختلاف نوع العينة.

- توجد فروق دالة في محور المتطلبات التنظيمية بين أفراد العينة ذوي الخبرة (أقل من 3 سنوات)، وبين أفراد العينة

(اعلم) (الحكومة والمجتمع والتكامل في بناء المجتمعات  
المعرفية العربية) - قطر ، ج 2 ، ص ص 1363-1403 .  
بلوناس، عبد الله ولمجد ، بوزيدي (2010)، طرق بناء المزايا  
التنافسية المستدامة، مدخل حلقة القيمة ليورتر ، الملتقى  
الدولي الرابع حول المنافسة والاستراتيجيات التنافسية الصناعية  
خارج قطاع المحروقات في الدول العربية، (برامج في موقف  
الجامعة).

التوم، ابراهيم محمد (2002)، أهمية الانتاج المعرفي والعلمي المتجدد  
في البحث العلمي والتربوي الكفاية الانتاجية، البحوث التربوية  
- كلية المعلمين في حائل -السعودية ، ع 2 ، ص ص 131  
- 155 .

الحايس، عبدالوهاب (2009)، الشراكة المجتمعية في مجال البحث  
العلمي وتحدياتها بسلطنة عمان، المنتدى الدولي للشراكة  
المجتمعية في مجال البحث العلمي، في الفترة 23-25 مايو  
2009، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ، الرياض ،  
السعودية.

حجازي، هيثم، وجواد، ناجي (2008)، وظائف المنظمات مدخل  
إداري لأبعاد القرن الحادي والعشرين، الأهلية للنشر والتوزيع،  
عمان ، الأردن.

حسن، سهام محمد علي (2010)، استخدام نظرية الابتكارات في  
تحديث النظام المحاسبي الحكومي بمؤسسات التعليم العالي  
المصرية لرسمية بناء ميزة تنافسية ، دراسة تحليلية انتقادية ،  
المؤتمر العربي الثالث ( الجامعات العربية : التحديات والآفاق  
- المنظمة العربية للتنمية الإدارية) - مصر ، ص ص 601-  
634.

حسون، علي، وسلمان، فاضل حمد، وفدعوس، عامر، (2012)، أثر  
المنظمة المتعلمة في تحقيق الميزة التنافسية، مجلة كلية بغداد  
للعلوم الاقتصادية، العدد الثاني والثلاثون .

داسي، وهيبه (2012)، دور إدارة المعرفة في تحقيق ميزة تنافسية  
دراسة تطبيقية في المصارف الحكومية السورية، مجلة الباحث،  
العدد 11.

الذبياني، محمد عودة (2012)، دور الجامعات السعودية في بناء  
مجتمع المعرفة كخيار إستراتيجي للملكة العربية السعودية،  
رسالة الخليج العربي -السعودية ، ص 33، ع 124، ص ص  
153-200.

السكرانه، بلال خلف (2009)، دراسات إدارية معاصرة، دار المسيرة،  
عمان، الأردن.

- العمل على تأهيل الكوادر البشرية داخل الجامعة من خلال  
إحاقهم بدورات عالية المستوى، وتسهيل إجراءات حضورهم  
المؤتمرات الدولية والمشاركة فيها لما له من دور مهم في  
رفع الكفاءة الإنتاجية لديهم.

- الاستفادة من القدرات المعرفية لدى أعضاء هيئة التدريس  
(المعرفة الكامنة) في خلق قيمة مضافة للإنتاج المعرفي في  
الجامعة.

- التمكين الإداري لأعضاء هيئة التدريس وإعطائهم الصلاحية  
في حل مشكلاتهم بطرق إبداعية، وإيجاد بيئة تنظيمية داعمة  
ومحفزة.

- الاهتمام بدراسة البيئة المحيطة للجامعة لمعرفة المنافسين  
والخدمات التي يقدمونها.

- توظيف نتائج البحوث العلمية للجامعة بما يخلق قيمة  
مضافة للجامعة.

- تكوين فرق بحثية استشارية من أصحاب الخبرة واستقطاب  
الكفاءات البشرية المميزة لدعم عمليات إنتاج المعرفة ذات  
الطابع الإبداعي لبناء ميزة تنافسية للجامعة.

- تبني الجامعة لاستراتيجية تضمن لها الاستثمار الأمثل  
لمواردها البشرية والمادية.

- توفير المختبرات اللازمة لعمليات إنتاج وتطوير المعرفة  
وواستقطاب الكوادر الفنية المتميزة للمساعدة على إنتاج  
وتطوير المعرفة.

- وضع نظام دائم لصيانة موجودات المعرفية في الجامعة  
والمحافظة عليها.

#### المراجع:

الأغا، ناصر جاسر وأبو الخير ، أحمد (2012)، واقع تطبيق  
عمليات إدارة المعرفة في جامعة القدس المفتوحة وإجراءات  
تطويرها، مجلة جامعة الأقصى - سلسلة العلوم الإنسانية،  
جامعة الأقصى بغزة، فلسطين ، مج 16، ع 1، ص ص 30-  
62.

الأكلبي، علي ذيب (2008)، إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز  
المعلومات، الرياض، المملكة العربية السعودية.

أمين، نجاه وليم جرجس (2012)، دور مؤسسات التعليم العالي في  
إدارة المعلومات والمعرفة وبناء مجتمع المعرفة في السودان،  
المؤتمر الثالث والعشرون للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات

- الغالب، طاهر محسن، وإدريس، وائل صبحي (2009)، الإدارة الإستراتيجية منظور منهجي متكامل، دار وائل للنشر ط 2، عمان - الأردن.
- الفاعوري، رفعت عبدالحليم (2005)، إدارة الإبداع التنظيمي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر.
- فلاهرتوني، جون إي. (2004)، بيتر دركر مطور الفكر الإداري، ترجمة مروان أبو حبيب، مكتبة العبيكان، الرياض.
- قديد، فوزية (2013)، دور إدارة المعرفة في تفعيل الإبداع - دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية - العدد الاقتصادي 18، جامعة الجزائر.
- الكبيسي، عامر خضير (2004)، إدارة المعرفة وتطوير المنظمات، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر.
- المؤتمر العلمي الدولي، مجتمع المعرفة: التحديات الاجتماعية والثقافية واللغوية في العالم العربي حاضراً ومستقبلاً، المجلد الثاني، منشورات جامعة السلطان قابوس، مسقط - سلطنة عمان 2007 ديسمبر 4 - 2.
- نوي، طه حسين (2006)، الإستثمار في رأس المال المعرفي ودوره في بناء الميزة التنافسية للمنظمة، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، ص 171.
- ياسين، سعد غالب (2007)، إدارة المعرفة المفاهيم النظم التقنيات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- Atual, G. & Janson, M. (2002), Creating competitive advantage by effectively managing knowledge, **Journal of Knowledge Management**, Vol. 06, No. 02.
- Charles M. Ogbodo<sup>1</sup>, Sunday I. Efangal & Usen G. Ikpe 1., (2013) Knowledge Production in Higher Education: Policies and Practices in Nigeria, **International Education Studies**; Vol. 6, No. 12; 2013, ISSN 1913-9020 E-ISSN 1913-9039, Published by Canadian Center of Science and Education
- Coakes, Elayne (ed) (2003), **Knowledge Management Current Issues and Challenges**, U.S.A, Idea Group publishing.
- Jones, Garath R & George, Jemmifar M., (2003). **Contemporary Management 2 th**, Mc Graw Hill Irwin.
- Little, Stephen, Quintus, Paul & Ray, Tim. (2002). **Managing Knowledge**, An Essential Reader. London. Sage Publication.
- سليم، إيمان علي، وفلمبان غدير زين الدين، شريف، وفاء عبدالعزيز (2011)، دراسة تحليلية لأثر التحول إلى مجتمع المعرفة في دعم الميزة التنافسية لمؤسسات التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية، دراسات المعلومات، العدد 12 سبتمبر 2011.
- الشمي، حسني عبدالرحمن (2009)، إدارة المعرفة الرأسمعرفية بديلاً، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- الصالح، عثمان عبدالله (2012)، بناء الميزة التنافسية في الجامعات السعودية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- الصباغ، عماد (2003)، إدارة المعرفة ودورها في إرساء مجتمع المعلومات، جامعة قطر، قطر.
- صويص، راتب، وفلاق، محمد، ويوقجاني، جناة، وأبو حماد، أيمن (2011)، عمليات إدارة المعرفة وتأثيرها في تحقيق الميزة التنافسية (Orange) دراسة حالة لمجموعة الاتصالات الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 7، العدد 4(2011).
- عبدالحמיד، عفاف السيد بدوي (2012)، رؤية استراتيجية لرأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية، جامعة الأزهر، كلية التجارة، قسم المحاسبة.
- العتيبي، ياسر عبد الله (2007)، إدارة المعرفة وإمكانية تطبيقها في الجامعات السعودية، دراسة تطبيقية على أم القرى، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- علواني، حسن (2001)، إدارة المعرفة المفهوم والمداخل النظرية، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العربي الثاني في الإدارة، القيادة الإبداعية في مواجهة التحديات المعاصرة للإدارة العربية، القاهرة 6-8. توفير المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- العلي، عبد الستار، وقنديلجي، عامر، والعمري، غسان (2006)، المدخل إلى إدارة المعرفة، دار الميسرة، عمان الأردن.
- عيسى، محمد بن العروسي (2010)، مقدمة في النظم المعلوماتية المعاصرة، دار النشر الدولي، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- الغالب، طاهر محسن (2011)، دور توليد المعرفة في تعزيز الإبداع المنظمي، دراسات إدارية، جامعة البصرة، المجلد (4) العدد (7) أيلول 2011 ص 177 - 198.

- Survary, M. (2005) Knowledge Management and competition in consulting industry. **Management Review**, Vol.41
- Warner, M. and Witzed, M. (2004), **Managing in Virtual Organizations**, Australia. Thomson.
- Metcalf A, Scott (2009) Knowledge for whose society? Knowledge production, higher education, and federal policy in Canada, **Higher Education** (2009) 57:DOI 10.1007.
- Michal Porter (2000), **L'avantage Concurrentiel Dunord**, Paris, P:13

## التحديات العالمية التي تواجه التعليم الجامعي بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس

أحمد حسن صالح القواسمة

جامعة طيبة - فرع العلا

المملكة العربية السعودية

تاريخ القبول: 2015/10/8

تاريخ التسلم: 2015/8/26

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى التحديات العالمية التي تواجه التعليم الجامعي بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة طيبة فرع العلا ومعرفة فيما إذا كانت هناك فروق في استجابات عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس والتخصص الأكاديمي، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ووزعت الاستبانة المكونة من (40) فقرة على أربعة مجالات رئيسية هي: (تحدي العولمة، تحدي الاتصالات والمعلومات، تحدي الانفجار المعرفي، تحدي التنافسية) وتألقت عينة الدراسة من (103) عضواً. وأظهرت نتائج الدراسة: أن التحديات العالمية التي تواجه التعليم الجامعي بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة طيبة فرع العلا جاءت مرتفعة وبمتوسط حسابي مقداره (3,85) بانحراف معياري (0,52)، كما جاء تحدي الانفجار المعرفي بالترتبة الأولى، ثم تحدي الاتصالات والمعلومات فتحتدي العولمة وأخيراً تحدي التنافسية، كذلك أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية للتحديات العالمية التي تواجه التعليم الجامعي بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة طيبة فرع العلا تعزى لمتغيري الجنس والتخصص الأكاديمي. (الكلمات المفتاحية: التحديات، التحديات العالمية، التعليم الجامعي، أعضاء هيئة التدريس، المملكة العربية السعودية).

## Global challenges facing higher education in Saudi Arabia from the perspective of faculty members

Ahmed Hassan AL- qawasmeh

The study aimed to identify the global challenges facing higher education in Saudi Arabia from the Perspective of faculty members AL - Oula Branch of Taibah University, And identify differences in global challenges based on gender and academic specialization. The researcher used the descriptive analytical method and distributed a questionnaire consisting of 40 items distributed on four key areas (the challenge of globalization, the challenge of communications and information, the challenge of knowledge explosion, the challenge of competitiveness) on a sample consisted of (103) were taken purposely. The study results showed that the global challenges facing higher education in Saudi from the Perspective of faculty members AL - Oula Branch of Taibah University came high and a mean of (3.85) and standard deviation (0.52), As the challenge of knowledge explosion came the first level, then the challenge of communication and information challenge of globalization and finally the competitive challenge, and the results also showed a lack of statistically significant differences to the extent the exercise of the global challenges facing higher education in Saudi Arabia from the Perspective of faculty members AL - Oula Branch of Taibah University to the variable sex and specialization. (Keywords: challenges, global challenges, university education, Faculty members, Saudi Arabia).

## المقدمة:

يعيش العالم اليوم في عصر يتصف بالثورة العلمية والمعرفية، حيث وصل الرصيد العالمي من المعرفة إلى حد الانفجار الذي لا تستطيع المنظمات التعليمية التربوية مهما كانت وسائلها وأدواتها أن تبلغ منه إلا النذر القليل، فقد بدأت ملامحه الرئيسية في القرن العشرين، وخاصة في النصف الأخير، وأصبحت المعرفة والاكتشافات العلمية تتراكم بمعدلات سريعة بمتواليات هندسية (جوهر ورضوان 2012)، ويشير الصغير (2005) إلى أن الجامعات تواجه تحديات على المستوى العالمي منها: تحديات الثروة المعرفية القائمة على أساس إنتاج المعرفة الذي يتطلب من الجامعات أن تعمل بشكل جاد على توفير بنية تحتية منطوية قائمة على إنتاج المعرفة وتسويقها، بالإضافة إلى

تصحيح مسار التعليم الجامعي لتصبح الجامعات إحدى أهم أدوات التطوير والتحديث والتحسين في المجتمع. فالنهضة المعرفية العالمية بمثابة الميزة والصفة الرئيسة لهذا العصر حيث تحولت المعلومات إلى سلعة إستراتيجية مهمة ومصدراً مهماً للقيم الفكرية، والميزة المضافة التي ترسم من خلالها المجتمعات والدول قوتها وتقدمها في كافة المجالات، فالمعلومات لا تعدّ استحداث عصري، بل هي نتاج ما حققته البشرية وأنجزته على مر العصور و الأزمنة (صيدم، 2004). كما تجدر الإشارة إلى أن الجامعات تواجه تحديات جسام، منها: تحديات داخلية ترتبط ببنية الجامعات وفلسفتها وأساليب العمل فيها، وتحديات خارجية عالمية تتمثل بتحدي العولمة والانفجار المعرفي والاتصالات التقنية والتنافسية وهذه التحديات سواءً

ومن هنا فإن العولمة لها تأثير كبير في العملية التعليمية من خلال ثورة العلم والمعلومات والتكنولوجيا وتزايد حجم الإنتاج المعرفي ونوعيته، حيث ساعدت هذه الثورة على حدوث تغيرات عالمية ومحلية، فأصبح العالم أكثر اقتراباً من بعضه البعض وأكثر اندماجاً وتعارفاً، وانتقلت الثقافات والمعارف والأدواق في مجالات الحياة كافة (حجي، 2004).

ويشير محمد (2001) إلى أن العولمة تقوم على إيجاد صيغة للتعامل على المستوى العالمي تقضي بإخضاع العلاقات الدولية في مجالات التجارة والتعليم والاقتصاد والتكنولوجيا والتربية إلى نظام ذي طابع عالمي.

كما ويؤكد جوهر ورضوان (2012) إلى أن تأثير النظم التعليمية بالعولمة يتمثل بما يلي:

- تزايد اللجوء إلى اللامركزية في التعليم.  
- هيمنة القطاع الخاص على قطاع التعليم وإنتاجه والاستثمار فيه.

أما الربيعي (2008) فيحدد بعض الظواهر والتأثيرات الناتجة عن عولمة التعليم الجامعي، ومنها:

- ظهور توجه جديد نحو جعل الجامعات مركزاً للمعرفة.  
- توقع كثير من المراقبين زيادة الطلب على التعليم الجامعي عالمياً.

- تغير اللوائح والسياسات التي تحدد طرق العمل في الجامعات.

- ظهور سوق بلا حدود للتعليم الجامعي.

ويؤكد عباس (2001) على أن ثورة المعلومات والاتصالات جعلت البشرية تنتقل من المجتمعات التقليدية إلى مجتمعات المعرفة والمعلومات من خلال التعليم، فالاستثمار الأفضل للمعلومات يمثل التحدي الأكبر للعملية التعليمية من حيث النوعية والانتشار وتعميم المعرفة وديموقراطية التعليم، ومن أهم التحديات التي تواجه التعليم في مجتمعات المعرفة والمعلوماتية القدرة على استكشاف الطرق الجديدة للتعليم واستنباط الحلول التي تستند إلى المعرفة التكنولوجية.

أما جيتس (1998) فيشير إلى أن طريق المعلومات السريع سوف يساعد في رفع المقاييس التعليمية لكل فرد من الأجيال القادمة، وهذا الطريق سوف يتيح طرائق جديدة للتدريس

أكانت داخلية أم خارجية تتطلب من القائمين على شؤون التعليم الجامعي البدء في إصلاح هذا التعليم من خلال:

- إعادة النظر في فلسفة وأهداف التعليم الجامعي.
- العمل على تطبيق الهوية الإسلامية العربية في الجامعات.
- وضع رؤية جديدة ورسالة تحقق هذه الرؤية للتعليم الجامعي.
- تأسيس بنية تحتية قوية من شبكة الاتصالات الحديثة وتوفير قاعدة معلومات من خلال خطوط الإنترنت بهدف بناء قاعدة معرفية معلوماتية قوية.
- تحديث الأجهزة التكنولوجية بصورة دائمة وتوفيرها للجميع.
- نشر ثقافة التنمية المهنية.
- التخطيط الجامعي القائم على تقييم الأداء و الجودة والنافسية والتشاركية والمهنية (الصغير، 2005).

ويشير عربيات (2007) إلى أن العولمة أضحت تحدياً عالمياً للعملية التعليمية بمختلف مراحلها، وبالتالي لا بد من إصلاح التعليم، وخاصة التعليم الجامعي، فالعولمة أصبحت تشكل ضغطاً على العملية التعليمية التعليمية، وإن عالمية المناهج أصبحت جزءاً من التقدم المطلوب لتطور المناهج والبرامج التعليمية من خلال الاتصال المباشر بثورة الاتصالات والمعلومات الحديثة، فالتقنية ضرورة في عملية تقدم التعليم الجامعي.

فالعولمة كلمة حديثة ليس لها أصل في معاجم اللغة العربية والأصل الاشتقاقي لها يرجع إلى كلمة (عالم) بفتح اللام وليس إلى كلمة (علم) (مثل قولبة من قالب)، والبعض الآخر يقترح مصدراً قياسياً لهما هو (عولمية) وفعله عولم يعولم ويكون معناها في اللغة العربية يشير إلى كل حدث عالمي يشمل العالم بأسره أبو حلاوة (2001).

فالعولمة كما عرفها الأطرش (2000) أنها نظام عالمي جديد يقوم على العقل الإلكتروني والثورة المعلوماتية القائمة على المعلومات والإبداع التقني عبر الحدود الجغرافية والسياسية القائمة في العالم.

ويرى طعيمة (2004) أن العولمة فرضت نفسها على التربية من خلال قيام التربية بتنمية قدرة أعضائها على التعلم الذاتي وتوجيهه ليكون فاعلاً في المجتمع، بالإضافة إلى تنمية قدراته النقدية والمهارية والانفتاح الواعي على كل ما هو جديد وتأهيله وتدريبه على تقنيات التكنولوجيا الحديثة.

كما تجدر الإشارة إلى أن الانفجار المعرفي والثورة المعرفية والتقدم العلمي التكنولوجي فرض تحديات وأعباء كبيرة جعلت الحاجة ملحة إلى دعم ثقافتنا وقيمنا من جهة، والتعامل مع الآخر بثقافة مشتركة من خلال التخطيط لتربية جنورها عربية وفروعها عالمية تمتلك لغة الخطاب العلمي العالمي الذي يدعم الثقافة العالمية وتربي الوعي العلمي لدى الأمم ( Sudhir 2006).

وتكتسب مؤسسات التعليم العالي، وخاصة الجامعات أهمية مميزة في عالم المعرفة، كونها تأتي على أعلى السلم التعليمي والمعرفي وتحتضن بين جنباتها أفضل الموارد البشرية الوطنية، ويتوقع منها المجتمع دوراً بارزاً ريادياً في إنتاج المعرفة ونشرها والعمل على تطويرها، فالجامعات أنشئت لتكون مكاناً لنشر المعرفة واستقبالها وهي مؤسسات اجتماعية ثقافية سياسية تربية استثنائية تسعى لخدمة الأفراد والجماعات على اختلافها، فالجامعات ذات علاقة وطيدة بنشاط البحث والتطوير وإنتاج المعرفة ( خصاونة، 2006).

ويؤكد محمد (2001) إلى أن التعليم يقف مدخلاً حاكماً لإقامة مجتمع المعرفة، فالتعليم بمقدوره أن يصنع اللبنة الأولى لبنية أساسية معرفية نستطيع من خلالها الدخول بقوة في مضمار المنافسة العالمية في مجالاتها المختلفة. فالجامعات على قمة النظام التعليمي التي يجب أن تكون مشغولة بهذا الهدف من خلال إنشغالها بتكامل المعرفة وإنتاجها وتطويرها بالإضافة إلى دعم نظم المعلومات المتكاملة في المجتمع.

ويرى عبد العزيز (1999) إلى أن عملية الانفجار المعرفي يترتب عليها أن يؤخذ بعين الاعتبار مجموعة من المتطلبات المتعلقة بالسياسات التربوية خاصة في مجال التعليم الجامعي، ومنها:

- تنمية قدرات الطلاب على استخدام المعلومات ومعالجتها وتوظيفها.

- تنمية القدرة على التعلم الذاتي.

- استخدام استراتيجيات وطرق تدريس حديثة أكثر توظيفاً للتكنولوجيا وشبكات الإنترنت.

كما يشير الصغير (2005) إلى أن أهم ما يتميز به مجتمع المعرفة ذلك الكم الهائل من المعلومات والمعارف التي يتم نشرها يومياً التي توصف بالانتشار السريع عبر عدد كبير من

ومجالات أوسع كثيراً للاختيار، وسيكون بالإمكان توفير مقررات دراسية عالمية عالية الجودة

ومن هنا فإن التكنولوجيا ليست عاملاً مهيمناً يعمل بشكل مستقل، بل هو ناتج الإبداع الاستثنائي، وهو قابل للاستخدام بشكل جيد ولكنه أيضاً قادر في الوقت نفسه على تقديم أسوأ التطبيقات إذا لم تفهمه، وقادر على دفع المؤسسات التعليمية إلى الوراء إذا لم تحسن استخدامه (عباس، 2001).

ويرى سكوت (2008) إلى أنه من الصعب تجاهل تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات الحديثة التي تعطي بعداً عالمياً لكل ما هو عالمي، حيث تمثل شبكات الإنترنت المساهم الأكبر للعلامة السريعة متعددة الأوجه، فالتعليم الإلكتروني أصبح بديلاً للتعليم الجامعي وزاد من درجة التنافسية مع الجامعات التقليدية.

ويشير الربيعي (2008) إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عنصراً مهماً في تقليص الفجوة الرقمية، ومحركاً أساسياً لدفع خطط التنمية الشاملة ومنها التعليمية، ومقياساً جوهرياً لتقدم الأمم وعاملاً فاعلاً في تنشيط المبادئ الإنسانية على إختلاف مستوياتها، وتمهد لمستقبل جديد ومغاير للحياة العصرية. وبالرغم من الفوائد الجمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلا أنه توجد بعض المعوقات التي تؤثر سلباً على حجم الاستفادة من هذه التكنولوجيا، ومنها:

- معاناة البحث العلمي من انخفاض الإنفاق عليه.

- انعدام و ضعف الوعي بأهمية التكنولوجيا وتطبيقاتها.

- ضعف البنية التحتية.

- نقص المحتوى العربي على شبكة الانترنت.

- انعدام الثقة بإجراء المعاملات الإلكترونية.

أما عبد العزيز (1999) فيرى أن العالم الحالي أصبح يمتاز بطفرة تكنولوجية هائلة أحدثت تغييراً كبيراً وتأثيراً في جميع مجالات الحياة، فلعبت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دوراً هاماً وتفاعلياً مع الإنسان، فزادت القدرة العلمية للإنسان، وارتفع الإنتاج في جميع المجالات وأصبح الإبداع والبحث العلمي من مرتكزات العصر الذي نعيش فيه كما وأصبح التنافس بين الجامعات والمؤسسات الأكاديمية صفة بارزة أدت إلى تجويد العملية التعليمية، وساعدت على تداخل العلوم وإلغاء الحواجز التقليدية.

من المتوقع حدوث طفرة كبيرة في التقنية، إلا أن التطور السريع المطلوب والمنتظر سيكون في مجال وسائل تقديم المعلومات والمعرفة وتوفير خدمات غنية بالمعلومات.

فالمنافسة خاصة أو مجموعة خصائص نسبية تتفرد بها المؤسسة، ويمكنها الاحتفاظ بها لمدة طويلة نسبياً نتيجة صعوبة محاكاتها، أو التي تحقق خلال تلك المدة المنفعة لها وتمكنها من التفوق على المنافسين فيما تقدمه من خدمات أو سلع". (الزعيبي، 2005).

أما السلمي ( 2001 ) فيعرف التنافسية بأنها: " المهارة أو التقنية أو المورد المتميز الذي يتيح للمؤسسة إنتاج قيم ومنافع للعملاء تزيد عما يقدمه لهم المنافسون، ويؤكد تميزها واختلافها عن هؤلاء المنافسين من وجهة نظر العملاء الذين يتقبلون هذا الاختلاف والتميز".

ويؤكد الوادي والزعيبي ( 2011 ) إلى أن التنافسية هي المحدد لمركز أي نشاط إقتصادي أو تعليمي، فقد تجعل أي منظمة اجتماعية أو اقتصادية أو تعليمية إيجاد ميزة تنافسية أكثر قدرة من المنافسين على إرضاء المستهلك، ومن ثم فإن مصطلح التنافسية الجامعية قائم على أساس قدرة الجامعات على تحقيق تفوق سوقي على الجامعات الأخرى المنافسة بالإضافة إلى تحقيق قيمة مضافة، فالتنافسية تحدي رئيس للجامعات حيث تفرض ضرورة الدراسة الواعية للظروف الجديدة وما تنتجه من فرص وما تفرضه من قيود ومخاطر.

لذا فإن التعليم الجامعي لا يتصف بالانفتاح والمرونة والاعتماد على التكنولوجيا فقط، بل إنه يتصف بالعالمية، فقد لا تكون عولمة التعليم ملحوظة وملموسة بقوة، إلا أن معظم بلدان العالم بدأت تنطوي تحت هذا التعليم العالي الموحد الذي يستند على مجموعة من الأسس التي من أهمها: شبكة الانترنت، وعولمة الاقتصاد، والتطور التكنولوجي، والانفجار المعرفي، والتنافسية، وجميع هذه الأسس هي تحديات تواجه التعليم الجامعي في العالم كله، الأمر الذي دفع الباحث لمعرفة تأثير هذه التحديات على التعليم الجامعي بالمملكة العربية السعودية من جهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة طيبة فرع العلا.

**مشكلة الدراسة وأسئلتها :**

يؤكد عباس (2001) إلى أن نظم التعليم القديمة لا تتناسب مع حاجات مجتمع المعلومات والمعرفة فهي لا تتيح للغالبية من

مصادر المعرفة، فقد أصبحت عولمة المعرفة من أهم وظائف الجامعات الحديثة من خلال نشر المعرفة وتصنيفها ومراقبتها وتحسينها.

ويوضح عباس (2001) إلى أن بروز مجتمعات المعلومات والمعرفة هو نتيجة طبيعية لظهور اقتصاد المعرفة الذي نتج عن تشابك أصيل لظواهر مختلفة مثل: ثورة الاتصالات، وظاهرة الانفجار المعرفي، و انتشار استخدام التكنولوجيا، مما سمح ببناء اقتصاد المعرفة والذي جعل المعلومات والتكنولوجيا جزءاً لا يتجزأ من معظم الفعاليات الاجتماعية والتربوية والثقافية والسياسية، ويحقق تغيرات بنوية عميقة في مختلف مجالات الحياة.

ويشير ياسين (2000) إلى أن عمليات نشر المعرفة في البلدان العربية تواجه مجموعة من التحديات من أهمها: شح الإمكانيات المتاحة للأفراد والمؤسسات، وغياب ديمقراطية المعلومات، والخصوصية بمعنى امتلاك الأشخاص الحق الاستثنائي، والإنساني لكي يتمتع بكم من المعرفة بأنواعها المختلفة وبأسعار مخفضة في كل مكان وفي أي وقت.

كما يؤكد جامل وويح (2006) إلى أن عصر المعرفة يركز على استغلال التقنيات الحديثة خير استغلال في شتى مناحي الحياة المعاصرة، حيث يتطلب الإرتقاء بالرؤية المستقبلية وإعادة النظر في أساليب العمليات التقليدية على كافة الأصعدة، فقد غدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وسيلة حياة وليست مجرد أدوات رفاهية مقتصرة على مجال معين، وفي هذا الإطار يبرز النظام التعليمي كأهم محرك لإحداث تغيير جذري وثورة حقيقية في نمط الحياة والتفكير، فالتعليم بوابة مجتمع المعرفة وأحد ركائزه المهمة ووجهه المشرق.

وتشير إحدى إصدارات مجلس البحث العلمي بجامعة الملك عبد العزيز ( 2004 ) بعنوان " مجتمع المعرفة العربي ودوره في التنمية"، أن المنافسة في مجال المعرفة والمعلومات لا تتوقف على تقدم التقنية وسهولة الاتصال فحسب، ولكن على محتوى المعلومات المقدمة أيضاً، هذا الجانب يهم العاملين في مجال المعرفة من المختصين والباحثين والمؤسسات التعليمية، أي أن مجتمع المعرفة وصل إلى درجة متقدمة من طرق الاتصال الرقمية والحصول على المعلومات، حتى إن التطور في التقنية أصبح يجري الآن بخطى وطيدة دون عجلة وليس

**السؤال الأول:** ما هو ترتيب التحديات العالمية التي تواجه التعليم الجامعي بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة طيبة فرع العلا؟

**السؤال الثاني:** هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية للتحديات العالمية التي تواجه التعليم الجامعي بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة طيبة فرع العلا تعزى لمتغيري الجنس ( ذكور، إناث )، والتخصص الأكاديمي ( كليات علمية، كليات انسانية )؟

#### أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة الحالية من خلال:

- معرفة التحديات العالمية التي تواجه التعليم الجامعي بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة طيبة فرع العلا

- اطلاع القائمين بالجامعات السعودية على أهم التحديات العالمية التي تواجه التعليم الجامعي.

- تناولها شريحة مهمة من المجتمع والمتمثلة بأعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية.

- تناولها لعدد من المتغيرات البحثية ذات الأهمية في المجال الأكاديمي الجامعي وخاصة الجنس ( ذكور، إناث )، والتخصص ( الإنسانية، العلمية ).

- ندرة الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت التحديات العالمية التي تواجه التعليم الجامعي بشكل عام.

#### أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى:

- معرفة أهم التحديات العالمية التي تواجه التعليم الجامعي بالمملكة العربية السعودية.

- ترتيب التحديات العالمية التي تواجه التعليم الجامعي بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة طيبة فرع العلا

- معرفة الفروق الإحصائية لمتغيري الدراسة ( الجنس ) والتخصص ( ).

#### حدود الدراسة:

- **حدود مكانية:** حيث تم تطبيق أداة الدراسة على أعضاء هيئة التدريس بجامعة طيبة فرع العلا

المجتمعات الجامعية أن تتعلم وتفكر بشكل خلاق ومستقل، لذلك فهذه النظم التعليمية القديمة عليها أن تنتحي جانباً وإتاحة الفرصة أمام مجموعة كبيرة ومتنوعة ومتطورة من المعلومات والمعارف والطرق والإستراتيجيات بالاستمرار للإستفادة منها، فالجامعات أصبحت قائمة على الإبداع والابتكار والبحث والتطوير أكثر من كونها مجرد أداة لنقل ما هو معروف ومقبول ومتفق عليه.

كما يرى كينج ( 2008 ) أن وظيفة الجامعات الحديثة تتمثل في تشكيل ثقافة وطنية وتخريج مواطنين صالحين، إلا أن الجامعة فقدت أهدافها الاجتماعية والتعليمية وأصبحت مثل أي مؤسسة أخرى تخدم اهتماماتها ومصالحها الخاصة حيث أصبح الطلبة مستهلكين للخدمات التعليمية.

ومن هنا يعد التعليم بشكل عام، والتعليم الجامعي بشكل خاص عاملاً أساسياً ومهماً في وضع أسس تطور أي مجتمع، فالتعليم الجامعي دورٌ بارزٌ في مواجهة التحديات العالمية ومنها، تحدي العولمة، والانفجار المعرفي، والاتصالات، والمعلومات والتنافسية، من خلال الاستثمار الإيجابي لهذه التحديات وجعلها أداة للنهوض بالعملية التعليمية الجامعية بما يتناسب مع الإطار السياسي الاجتماعي والثقافي لهذه المجتمعات الجامعية.

كما يعد النظام التعليمي الجامعي نظاماً مفتوحاً يؤثر ويتأثر بما يدور في المجتمعات من تغيرات وتحولات وتناثر مكوناته البشرية والمادية والمعنوية بالبيئة المحيطة وما يرد إليها من منغبرات عالمية سواء كانت علمية أو فكرية أو تقنية؛ وانعكاسها على عناصر المنظومة التعليمية من المدخلات والمخرجات، ومن ثم فإن التعليم الجامعي لا يتصف بالانفتاح والمرونة والاعتماد على التكنولوجيا فقط، بل إنه يتصف بالعالمية، فقد لا تكون عولمة التعليم ملحوظة وملموسة بقوة إلا أن معظم بلدان العالم بدأت تنضوي تحت هذا التعليم العالمي الموحد والذي يستند على مجموعة من الأسس من أهمها شبكة الانترنت، وعولمة الاقتصاد، والتطور التكنولوجي، والانفجار المعرفي، والتنافسية. جميع هذه التحديات العالمية تواجه التعليم الجامعي الأمر الذي دفع الباحث لمعرفة تأثير هذه التحديات على التعليم الجامعي بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة طيبة فرع العلا، وبشكل أكثر تحديداً تتمثل مشكلة الدراسة الحالية في الإجابة عن الأسئلة الآتية:

- 2- دراسة المنيع (2002) بعنوان " تحديد متطلبات الارتقاء بمؤسسات التعليم العالي لتنمية الموارد البشرية في السعودية في ضوء منظور مستقبلي " حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وأظهرت النتائج: تدني مستوى الكفاءة الداخلية والخارجية بقبول الطلبة في تخصصات لا يحتاجها المجتمع، وافتقار برامج مؤسسات التعليم العالي إلى التطبيقات العلمية، والافتقار إلى استخدام وسائل التدريس الحديثة والتقنيات التكنولوجية، وقلة إرتباط مخرجات التعليم العالي باحتياجات التنمية المعرفية.
- 3- دراسة مطهر (2005) بعنوان " التحديات التي تواجه التعليم العالي في الجمهورية اليمنية الواقع والرؤية المستقبلية "، فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال البحث في التحديات الداخلية والخارجية للتعليم العالي، وأظهرت النتائج أن من أهم التحديات الخارجية التي تواجه التعليم العالي في الجمهورية اليمنية: العولمة، وتقنيات الاتصالات والمعلومات، والانفجار المعرفي.
- 4- دراسة عكة (2006) بعنوان " العولمة والتعليم الجامعي الفلسطيني " حيث استخدم الباحث المنهج الأثنوبولوجي وأدواته كماً وكيفاً مثل: أسلوب المقابلة والملاحظة والتسجيل الصوتي حيث تم إجراء هذا المنهج على عينه قوامها (53) إداريا وعضواً من أعضاء هيئة التدريس بجامعة الخليل وبيت لحم، ووزعت استبانة للطلبة قوامها (300) طالب وطالبة وأظهرت النتائج:
- استخدام أعضاء هيئة التدريس والطلبة والإداريين للشبكات الإلكترونية والمعلوماتية والمعرفية ونشر الأبحاث من خلالها.
  - مواكبة جامعتي الخليل وبيت لحم لأهم المستجدات والتحديات التقنية والمعلوماتية
  - وجود تخوف من العولمة بشكل عام.
  - عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لآراء الطلبة نحو إنعكاس ظاهرة العولمة على التعليم الجامعي بجامعتي الخليل وبيت لحم.
- 5 - دراسة سالم (2007) بعنوان " الجامعة ودورها في بناء مجتمع المعرفة " حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وأظهرت النتائج ضرورة التكامل بين ثورة المعلومات من جهة وثورة الإتصالات من جهة أخرى والتكامل والتفاعل بين
- حدود زمنية: حيث تم تطبيق أداة الدراسة على أعضاء هيئة التدريس ( عينة الدراسة ) خلال الفصل الدراسي الثاني للعام 1435 / 1436 هـ الموافق 2014 / 2015م.
- حدود موضوعية: حددت هذه الدراسة بالإطار الموضوعي والمفاهيمي والمجالات الواردة في أداة الدراسة وصدقها وثباتها.
- التعريفات الإجرائية:
- التحديات: العوامل التي تؤثر على سير وتطور التعليم الجامعي وقد تكون داخلية أو خارجية.
  - التحديات العالمية: التحديات التي تؤثر على سير وتطور التعليم الجامعي والمتمثلة بتحدي العولمة، وتحدي الاتصالات والمعلومات، وتحدي الانفجار المعرفي، وتحدي التنافسية 0
  - التعليم الجامعي: التعليم الحكومي الذي يلي مرحلة الثانوية العامة أو ما يعادلها والذي تتراوح مدته بين أربعة سنوات وسبع سنوات.
  - أعضاء هيئة التدريس: هم من يقوموا بالتدريس ويحملون رتبة أستاذ مساعد أو أستاذ مشارك أو أستاذ.
- المعالجة الإحصائية:
- بعد جمع البيانات أدخلت إلى الحاسوب وحللت باستخدام حزمة التحليل الإحصائي، وقد أجريت المعالجات الإحصائية التالية:
- المتوسطات الحسابية.
  - الانحرافات المعيارية .
  - الاختبار التائي ( T-test ) لمعرفة الفروق الإحصائية لمتغيرات الدراسة.
- الدراسات السابقة:
- بعد اطلاع الباحث على الكثير من الدراسات لم يجد سوى دراسة واحدة تناولت بعض التحديات التي تواجه التعليم بشكل عام، الأمر الذي جعل الباحث يتناول التحديات بشكل مستقل ومن أهم هذه الدراسات ما يلي:
- 1- دراسة سليك (Slick,1999) بعنوان " درجة مساهمة جامعة كوريا الجنوبية المفتوحة في حل المشكلات ومواجهة التحديات المستقبلية من جهة نظر المدرسين " حيث بلغت عينة الدراسة (96) عضواً، وأظهرت النتائج ضرورة تطوير المناهج لتلبي حاجات الطلبة، ودعم البحث العلمي في مجالات التطوير والتنمية، والمعرفة البشرية، وضرورة الاهتمام بالتقنيات العلمية الحديثة وبوسائل الاتصالات والمعلومات.

( 120 ) عضواً من اعضاء هيئة التدريس وأظهرت النتائج: التأكيد على ضرورة التحسين والتطوير المستمر لكافة الأعمال الجامعية، والتركيز على نوعية الخدمة المقدمة وتحقيق التعليم ذات المواصفات العالمية والعمل على مشاركة الجميع من أجل تحقيق النوعية والخدمة المميزة.

10- دراسة الخناق (2012) بعنوان " المعوقات والتحديات التي تواجه التعليم الافتراضي الجامعي \_ التجربة الماليزية والعربية " حيث إستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال تحليل التجربة الماليزية والتجربة التونسية، وأظهرت النتائج ما يلي: أن من أهم التحديات التي تواجه التعليم الافتراضي الجامعي ما يلي: التحديات التكنولوجية، وتحديات الاتصال والتواصل التقني، بالإضافة الى التحديات التشريعية والنفسية والمعرفية المتمثلة بالمناهج التعليمية العالمية.

11- دراسة الصالح ( 2012 ) بعنوان " تنافسية مؤسسات التعليم العالي: إطار مقترح " حيث هدفت الدراسة إلى البحث في تنافسية مؤسسات التعليم العالي والعمل على وضع إطار مقترح يمكن أن يوجه هذه المؤسسات للدور الجديد الذي يجب أن تمارسه، كما وتفحص واقع ومؤشرات الجامعات الحكومية السعودية في ضوء الإطار المقترح، وأظهرت نتائج الدراسة ضرورة رفع القدرة التنافسية لهذه المؤسسات في قطاع التعليم المحلي والدولي، والوعي بالمتغيرات الخارجية والداخلية وتأثيرها على مؤسسات التعليم، كما وأظهرت النتائج ضرورة العمل بناءً على وجود خطط إستراتيجية قوامها الشراكة المجتمعية والعالمية.

12- دراسة علي (2012) بعنوان " التخطيط الإستراتيجي لضمان جودة مؤسسات التعليم العالي- التحديات الراهنة ونموذج التطبيق " حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وأظهرت النتائج أن هناك مجموعة من التحديات التي تواجه التعليم في الدول العربية منها تحديات على مستوى عوامل الإنتاج، وتحديات على مستوى الإعداد والتأهيل للعمل، وتحديات على مستوى العلوم والتخصصات العلمية، وتحدي الثورة التقنية والحاسب الآلي، وشبكات المعلومات والاتصال، وتحدي على مستوى التمويل، وتحديات على مستوى نوعية التعليم ومصادره، وتحدي العولمة التعليمية، وتحدي المواطنة وهجرة العقول.

الأشخاص الذين يمتلكون المعرفة التخصصية والأشخاص الذين يمتلكون المعلوماتية وبذلك يمكن توظيف المعلومات لخدمة الإنسان والإنسانية، وإتاحة الفرصة للحصول على المعرفة للجميع دون احتكارها وغرس مهارات المعرفة المعلوماتية في نفوس أبناء المجتمع على اختلاف اعمارهم.

6- دراسة الزبيدي (2008) بعنوان " دور الجامعات العربية في بناء مجتمع المعرفة في ضوء الإرهاب المعلوماتي: نظرة نقدية " حيث توصلت الدراسة الى وضع مجموعة من الأدوار المقترحة للجامعات العربية في ضوء عصر المعلوماتية الرقمية وأهمها بناء مجتمع المعرفة بصفته يمثل في الوقت الحاضر عصرًا جديدًا يرافق تطور التكنولوجيا المعلوماتية والمعرفة، وتوليد المعرفة لأفراد المجتمع من خلال استخدام الوسائل التكنولوجية لتسهيل تخزينها ونقلها وتطبيقها في ميادين الحياة المختلفة.

7- دراسة خوج (2008) بعنوان " مدى إستفادة التعليم العالي السعودي من الصيغ الجامعية الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات " حيث أظهرت النتائج ضرورة وضع صيغ جديدة للتعليم الجامعي في ظل ثقافة المعلوماتية الرقمية، وهي تتمثل بربط التعليم العالي بقطاعات الإنتاج، وتبني أنظمة التعليم المفتوح والتعليم عن بعد، والتركيز على تبني الجامعات للتعليم الإلكتروني ووصول الى نمط من الجامعات المنتجة.

8- دراسة بركات وعض (2011) بعنوان " واقع دور الجامعات العربية في تنمية مجتمع المعرفة من وجهة نظر عينة من أعضاء هيئة التدريس فيها " واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال إعداد أداة الدراسة (إستبانة) مقدمة لعينة قوامها (123) عضواً. وأظهرت نتائج الدراسة: أن دور الجامعات العربية وفق تقديرات أعضاء هيئة التدريس كان بمستوى قوي في مجال إعداد الفرد، وكان هذا الدور بمستوى متوسط في مجال تنمية مجتمع المعرفة، ومجال توليد المعرفة .

كما وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مجال توليد المعرفة وتنمية مجتمع المعرفة تبعاً لمتغيري الجنس والتخصص.

9- دراسة الوادي و الزعبي ( 2011 ) بعنوان " مستلزمات إدارة الجودة الشاملة كأداة لتحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الأردنية " حيث تم بناء إستبانة محكمة وزعت على

- ومن هنا فإن الدراسات السابقة تظهر على أن هناك ندرة في تناول هذا الموضوع حيث لا توجد إلا دراسة مطهر ( 2005 ) تناولت التحديات التي تواجه التعليم العالي في الجمهورية اليمنية من خلال البحث في التحديات الداخلية والخارجية، كما وتوجد أيضاً بعض الدراسات والتي تناولت أحد التحديات بصورة منفردة كدراسة عكة ( 2006 ) ودراسة الخناق ( 2012 ) ودراسة سالم ( 2007 ) ودراسة بركات وعوض ( 2011 ) ودراسة الزبيدي ( 2008 ) ودراسة خوج ( 2008 )، من هنا تأتي هذه الدراسة محاولةً للبحث في التحديات العالمية التي تواجه التعليم الجامعي بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة طيبة فرع العلا. وبعد الاطلاع على الدراسات السابقة فإن الباحث قد استفاد منها في بناء أداة الدراسة، ومقارنة نتائج دراسته مع نتائج الدراسات السابقة بالإضافة إلى إثراء الأدب النظري للدراسة الحالية.
- كما وتجدر الإشارة إلى أن هذه الدراسة قد تميزت عن غيرها من الدراسات بما يلي:
- تناولها للتحديات العالمية الخارجية المؤثرة في النظام التعليمي الجامعي.
  - تناولها لشريحة مهمة من المجتمع والمتمثلة بأعضاء هيئة التدريس بالجامعات.
  - تناولها إحدى المؤسسات الهامة في المجتمع المتمثلة بالجامعات.
  - تعدّد من الدراسات العربية القليلة التي تناولت هذا المجال بحدود علم الباحث.
- إجراءات الدراسة:**  
**منهج الدراسة:**  
أعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي.
- مجتمع الدراسة:**  
تكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة طيبة فرع العلا في التخصصات العلمية والإنسانية والبالغ عددهم (103) عضواً حسب إحصائية دائرة القبول والتسجيل في جامعة طيبة فرع العلا.
- عينة الدراسة:**  
تكونت عينة الدراسة من ( 103 ) عضواً من أعضاء هيئة التدريس بجامعة طيبة فرع العلا أي ما نسبته 100 % من المجتمع الأصلي تم اختيارهم بالطريقة القصدية، والجدول ( 1 ) يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغيرات الدراسة.

جدول ( 1 ) يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغيرات الدراسة

التخصص	الجنس	العدد الجزئي	العدد الكلي	النسبة المئوية
انساني	ذكر	40		39%
	انثى	30	70	29%
علمي	ذكر	20		19%
	انثى	13	33	13%
المجموع	ذكر	60	103	58%
	انثى	43		42%

#### أداة الدراسة:

- تم تصميم أداة الدراسة بعد الإطلاع على الأدب النظري والدراسات السابقة ومنها دراسة مطهر ( 2005 )، ودراسة الخناق ( 2012 )، ودراسة علي ( 2012 )، ودراسة عكة ( 2006 )، ودراسة سالم ( 2007 )، ودراسة المنيع ( 2002 )، حيث تكونت الإستبانة من أربعة مجالات تمثل التحديات العالمية التي تواجه التعليم الجامعي بالمملكة العربية السعودية وهي ( تحدي العولمة، تحدي الإتصالات والمعلومات، تحدي الإنفجار المعرفي، تحدي التنافسية ) تقيسها ( 40 ) فقرة. وتجدر الإشارة إلى أوزان استجابات أعضاء هيئة التدريس
- جامعة طيبة فرع العلا كانت على النحو الآتي ( مرتفع، متوسط، منخفض )، ولأغراض الدراسة الحالية تم احتساب التحديات العالمية التي تواجه التعليم الجامعي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس على النحو الآتي:
- الحد الأعلى للبدائل ( 5 ) والحد الأدنى للبدائل ( 1 ) ويترجح الحد الأعلى من الحد الأدنى يساوي ( 4 ) ومن ثم قسمة الفرق بين الحدين على ثلاثة مستويات كما هو موضح في المعادلة التالية:
- $4 \div 3 = 1.33$  ( مستويات )

الملاحظات تتعلق بانتماء الفقرات للمجالات وإعادة صياغة بعض الفقرات ووصل عدد فقرات الاستبانة بعد التعديل إلى ( 40 ) فقرة موزعة على أربع مجالات.

#### ثبات الأداة:

بعد تطبيق الاستبانة على العينة الاستطلاعية المكونة من ( 20 ) عضواً من أعضاء هيئة التدريس من خارج عينة الدراسة ( من كلية المجتمع والسنة التحضيرية ) تم حساب الثبات بطريقة الاتساق الداخلي باستخدام معادلة كرونباخ ألفا، إذ بلغت ( 88 % ) وهي قيمة عالية ومقبولة لأغراض الدراسة. والجدول ( 2 ) يبين معاملات ثبات مجالات أداة الدراسة.

جدول ( 2 ) يوضح معاملات ثبات مجالات الدراسة

المجال	معامل الثبات (كرونباخ ألفا)
تحدي العولمة	89 %
تحدي الاتصالات والمعلومات	90 %
تحدي الانفجار المعرفي	85 %
تحدي التنافسية	88 %
الكلية	88 %

#### أعضاء هيئة التدريس بجامعة طيبة فرع العلا ؟

وللإجابة عن هذا السؤال فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة ومستوى الدرجة. والجدول (3) يوضح ذلك

جدول ( 3 ) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات تحدي العولمة

التحديات العالمية	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	الرتبة	مستوى الدرجة
تحدي العولمة	3.78	0.45	3	مرتفع
تحدي الاتصالات والمعلومات	3.84	0.51	2	مرتفع
تحدي الانفجار المعرفي	4.08	0.44	1	مرتفع
تحدي التنافسية	3.70	0.67	4	مرتفع
الدرجة الكلية	3,85	0,52		مرتفع

( 3.84 ) وانحراف معياري ( 0.51 )، وجاء تحدي العولمة بالرتبة الثالثة بمتوسط حسابي ( 3.78 ) وانحراف معياري ( 0.45 )، بينما جاء تحدي التنافسية بالرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي ( 3.70 ) وانحراف معياري ( 0.67 ) .

ويعزو الباحث الدرجة المرتفعة للتحديات العالمية التي تواجه التعليم الجامعي بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة طيبة فرع العلا إلى الأسباب الآتية:

- طبيعة فلسفة وأهداف التعليم الجامعي التقليدية.

وعليه يكون الحد الأدنى من ( 1 - 2.33 ) = مستوى منخفضاً

الحد المتوسط من ( 2.34 - 3.67 ) = مستوى متوسطاً.

الحد الأعلى من ( 3.68 - 5 ) = مستوى مرتفعاً.

#### صدق الأداة:

جرى التحقق من صدق الأداة بعرضها على عدد من المحكمين بلغ عددهم ( 9 ) محكمين من أعضاء هيئة التدريس في جامعة طيبة، وجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية، والجامعة الأردنية من المختصين في مجالات أصول التربية والإدارة التربوية والقياس والتقييم، وقد اعتمد موافقة جميع المحكمين على فقرات الأداة، إذ أبدى المحكمون جملة من

#### نتائج الدراسة ومناقشتها :

توصلت الدراسة من خلال الإجابة عن أسئلتها إلى ما يلي:

السؤال الأول: ما ترتيب التحديات العالمية التي تواجه التعليم الجامعي بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر

يتضح من الجدول ( 3 ) أن التحديات العالمية التي تواجه التعليم الجامعي بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة طيبة فرع العلا كانت مرتفعة، إذ بلغ المتوسط الحسابي الكلي ( 3,85 )، وبانحراف معياري مقداره (0,52)، كما وجاءت مجالات التحديات العالمية التي تواجه التعليم بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة طيبة فرع العلا على النحو الآتي:

- تحدي الانفجار المعرفي في الرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4,08) وانحراف معياري ( 0.44 )، في حين جاء تحدي المعلومات والاتصالات في الرتبة الثانية بمتوسط حسابي مقداره

- رؤية ورسالة الجامعات البعيدة عن التنافسية والتجديد والبحث والواقعية.
- افتقار البنية التحتية بشكل عام.
- غياب دور الجامعات ببناء ودعم الجامعات الافتراضية.
- عدم مواكبة الجامعات لكل ما هو جديد في مجال التكنولوجيا والمعلومات والاتصالات.
- القدرة التنافسية الضعيفة محلياً وعالمياً.
- غياب مفهوم التنمية المهنية.

جدول ( 4 ) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات تحدي العولمة

الرقم	فقرات مجال تحدي العولمة	المتوسطات الحسابية	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الدرجة
1	هجرة العقول الى البلدان المتقدمة	3.05	0.62	9	متوسط
2	خصخصة التعليم الجامعي	4.65	0.79	2	مرتفع
3	إستخدام اللغة العربية	4.72	0.63	1	مرتفع
4	المساواة في التعليم لدى الجنسين	3.51	0.59	7	متوسط
5	تحقيق مبدأ التعليم للجميع	3.89	0.70	4	مرتفع
6	المحافظة على الهوية الثقافية	4.50	0.50	3	مرتفع
7	الفجوة بين التعليم وسوق العمل	3.02	0.61	10	متوسط
8	التوازن بين التخصصات العلمية والإنسانية	3.25	0.55	8	متوسط
9	الرؤية العالمية للجامعات السعودية	3.61	0.75	6	متوسط
10	تعزيز العقيدة الإسلامية والقضاء على الخرافات	3.64	0.91	5	متوسط
	المجال ككل	3.78	0.45		مرتفع

يتضح من الجدول السابق أن مجال تحدي العولمة جاء بالترتبة الثالثة وبمستوى مرتفع، حيث بلغ المتوسط حسابي ( 3,78 ) وجاءت الفقرات ( 2, 3, 5, 6 ) بمستوى مرتفع أما الفقرات ( 1, 4, 7, 8, 9, 10 ) بمستوى متوسط , وجاءت فقرة استخدام اللغة العربية بالترتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره ( 4,72 ) ثم فقرة خصخصة التعليم الجامعي بالترتبة الثانية وبمتوسط حسابي مقداره ( 4,65 ) أما فقرة الفجوة بين التعليم وسوق العمل فقد جاءت بالترتبة العاشرة والأخيرة بمتوسط حسابي مقداره ( 3,02 ) , وتتفق هذه النتيجة مع دراسة علي ( 2012 ) ودراسة مطهر ( 2005 ). ويرى الباحث أن اللغة العربية أصبحت مطلباً مهماً للتعليم في ظل انتشار اللغات الأخرى وخاصة اللغة الإنجليزية والفرنسية، فالعولمة قائمة على نشر ثقافة ولغة القوميات القوية وبخاصة الأمريكية والفرنسية، مما تسبب بفقدان الهوية لدى الطالب الجامعي، بالإضافة إلى انتشار

وسائل الإعلام الأجنبية ودورها في نشر اللغات الأخرى والابتعاد عن اللغة الأم وهذا ما تؤكد أيضاً دراسة عكة ( 2006 ) ( 0 من هنا فإن العولمة تعزز مهارة التجديد والبحث من خلال تنمية قيم المنافسة والتعاون، فالجامعات التي تمتلك رؤية ومكونات مادية ومعنوية لها الأفضلية بالتميز والانتشار، وهذا ما أكده مجلس تمويل التعليم الجامعي بانجلترا كما ورد في كتاب عولمة التعليم الجامعي أن مؤسسات التعليم الجامعي تهتم الآن بشكل مباشر بإعداد الشباب للحياة الجامعية وتلبية احتياجات التجارة والصناعة بالإضافة الى حفظ التوازن بين تحديات المستقبل الحاضرة والمستقبلية والمتمثلة بتحدي العولمة والانفجار المعرفي والتنافسية ( سكوت، 2008 )

ثانياً - مجال تحدي الاتصالات والمعلومات: حيث تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات المجال وبيان مستوى الدرجة والجدول ( 5 ) يوضح ذلك.

جدول ( 5 ) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات تحدي الاتصالات والمعلومات

الرقم	فقرات مجال الاتصالات والمعلومات	المتوسطات الحسابية	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الدرجة
1	الاستخدام الآمن لشبكات الإنترنت	4,04	0,56	4	مرتفع
2	الاستفادة من التطورات العلمية والتكنولوجية	4,45	0,69	3	مرتفع
3	استيراد المعلومات والمعارف	4,02	0,58	5	مرتفع

4	البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات	4,55	0,61	2	مرتفع
5	التسارع في حجم الثورة العلمية والتقنية والمعلوماتية	3,70	0,81	6	مرتفع
6	تطور مجالات البحث العلمي	3,69	0,66	7	مرتفع
7	التدريب والتأهيل لمواجهة الثورة المعلوماتية	4,60	0,49	1	مرتفع
8	التطور الهائل في وظائف الإعلام	3,15	0,40	8	متوسط
9	إدارة المعلومات والاتصالات	3,10	0,70	10	متوسط
10	التطور في مجال التعليم الإلكتروني	3,13	0,79	9	متوسط
	المجال ككل	3,84	0,51		مرتفع

التدريب والتأهيل من أهم الخطوات اللازمة لمواكبة التقدم النوعي والكمي في مجال الاتصالات والمعلومات، فالاختراعات والاكتشافات سواءً بالأجهزة أو البرمجيات يتطلب التدريب والتأهيل من أجل القدرة على إدارة آلية الاتصال ونوعية المعلومات المقدمة للطلاب الجامعي، كما أن حجم المعلومات ونوعيتها يتطلب من القائمين بالجامعات ضرورة تطوير المناهج وطرق التدريس القائمة على التقنيات العلمية العملية. وفي انتشار الجامعات الإلكترونية بصورة كبيرة في الوطن العربي خير دليل على أهمية مواجهة هذا التحدي.

ثالثاً - مجال تحدي الانفجار المعرفي: إذ تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات المجال وبين مستوى الدرجة والجدول (6) يوضح ذلك.

جدول (6) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال تحدي الانفجار المعرفي

الرقم	فقرات مجال تحدي الانفجار المعرفي	المتوسطات الحسابية	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الدرجة
1	نشر الوعي المعرفي (ثقافة المعرفة)	4,30	0,55	3	مرتفع
2	توطين العلم والمعرفة	3,63	0,69	10	متوسط
3	التطور التكنولوجي وتطبيقاته المعرفية	4,76	0,60	2	مرتفع
4	تطبيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي	3,80	0,58	8	مرتفع
5	التسارع المتزايد في المعرفة وانتشارها	4,80	0,92	1	مرتفع
6	التغيرات السريعة في سوق العمل والمعرفة والمهارات	3,77	0,58	9	مرتفع
7	توليد المعرفة وتطويرها وتخزينها وتوزيعها	4,05	0,71	4	مرتفع
8	استثمار التقنيات العلمية المتاحة لنشر المعرفة	3,88	0,59	7	مرتفع
9	تقديم الخدمات التنموية المعرفية للمجتمع المحلي	3,90	0,48	6	مرتفع
10	تلبية سوق العمل بالمتطلبات المعرفية المتجددة	3,91	0,52	5	مرتفع
	المجال ككل	4,08	0,44		مرتفع

وهذه النتيجة تتفق مع دراسة الزبيدي (2008) تليها وبالترتبة الثانية الفقرة الثالثة (التطور التكنولوجي وتطبيقاته المعرفية) بمتوسط حسابي مقداره: (4,76) وانحراف معياري مقداره: (0,60)، أما الفقرة الثانية (توطين العلم والتكنولوجيا) فقد جاءت بالترتبة العاشرة والأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (3,63) وانحراف معياري مقداره (0,69). ويرى الباحث أن الجامعات من أهم مؤسسات إنتاج وتوليد المعرفة من خلال التأكيد على مراكز البحوث وآليات البحث العلمي القائم على النوعية

ويتضح من الجدول السابق أن مجال تحدي الاتصالات والمعلومات كان مرتفعاً حيث جاء بالترتبة الثانية، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3,84) والانحراف المعياري (0,51)، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة الخناق (2012) ودراسة مطهر (2005)، وتتعارض مع دراسة المنيع (2002). وقد جاءت ثلاث فقرات بمستوى متوسط وهي (8, 9, 10)، أما الفقرة السابعة (التدريب والتأهيل لمواجهة الثورة المعلوماتية) فقد جاءت بالترتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (4,60) يليها بالترتبة الثانية الفقرة الرابعة (البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات) بمتوسط حسابي قدره (4,55)، أما الفقرة التاسعة (إدارة المعلومات والاتصالات) فقد جاءت بالترتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي مقداره (3,10) ويرى الباحث أن

ويتضح من الجدول السابق أن مجال تحدي الانفجار المعرفي كان مرتفعاً وجاء بالترتبة الأولى، إذ بلغ المتوسط الحسابي: (4,08) والانحراف المعياري (0,44)، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة بركات وعوض (2011) ودراسة علي (2012). كما جاءت جميع فقرات المجال بمستوى مرتفع، ما عدا الفقرة الثانية، حيث حصلت الفقرة الخامسة (التسارع المتزايد في المعرفة وانتشارها) على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره: (4,80) وانحراف معياري مقداره: (0,92)

بالإضافة إلى تنمية طرق وإستراتيجيات التدريس وخاصة الإستراتيجيات القائمة على تنمية التفكير والبحث والاستقصاء. وبإضافة إلى تنمية طرق وإستراتيجيات التدريس وخاصة الإستراتيجيات القائمة على تنمية التفكير والبحث والاستقصاء. وبإضافة إلى تنمية طرق وإستراتيجيات التدريس وخاصة الإستراتيجيات القائمة على تنمية التفكير والبحث والاستقصاء.

جدول ( 7 ) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال التنافسية

الرقم	فقرات مجال التنافسية	المتوسطات الحسابية	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الدرجة
1	تمويل وتأمين الخدمات التعليمية الجامعية	4.20	0.81	1	مرتفع
2	ازدياد مشاركة القطاع الخاص بالتعليم الجامعي	3.85	0.59	4	مرتفع
3	انتشار الجامعات المفتوحة وأنظمة التعليم عن بعد	3.80	0.77	5	مرتفع
4	ضعف قدرة الجامعات في تطوير أداؤها	4.10	0.86	2	مرتفع
5	المركزية الكبيرة في قطاع التعليم الجامعي	4.05	0.48	3	مرتفع
6	ضعف الجامعات على استقطاب الكوادر المبدعة	3.09	0.79	10	متوسط
7	ضعف الجامعات على مواجهة المتغيرات التسويقية	3.77	0.97	6	مرتفع
8	انتشار الجامعات الأجنبية داخل المملكة العربية السعودية	3.15	0.66	9	متوسط
9	علاقة الجامعات بالمجتمع المحلي	3.55	0.92	7	متوسط
10	تقييم الجامعات لمنافسيها	3.44	0.70	8	متوسط
	المجال ككل	3.70	0.67		مرتفع

أو المخرجات التعليمية، فالتنافسية أصبحت رؤية ورسالة جميع الجامعات، كما أن النظريات الاقتصادية الحديثة أشارت إلى أن العولمة والانفجار المعرفي وانتشار المعلومات والتقنيات جعلت الجامعات تتجه نحو السوق الذي يتطلب درجة عالية من التنافسية لمواكبة التغيرات والتحديات الجديدة من أجل البقاء والاستمرار.

**السؤال الثاني:** هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية للتحديات العالمية التي تواجه التعليم الجامعي بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة طيبة فرع العلا تعزى لمتغيري الجنس ( ذكور، اناث )، والتخصص الأكاديمي ( كليات علمية، كليات إنسانية ) ؟

ولإجابة عن هذا السؤال فقد تم تقسيمه إلى سؤالين حسب متغيريه ( الجنس، التخصص الأكاديمي ).

#### متغير الجنس:

للتحقق من دلالة الفروق الإحصائية للتحديات العالمية التي تواجه التعليم الجامعي بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة طيبة فرع العلا تعزى لمتغير الجنس، استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وكذلك استخدام الاختبار التائي T- test، والجدول ( 8 )

يوضح ذلك

يتضح من الجدول السابق أن مجال تحدي التنافسية كان مرتفعاً، وجاء بالترتبة الرابعة حيث بلغ المتوسط الحسابي لفقرات المجال (3.70) والانحراف المعياري ( 0.67 )، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الصالح (2012). كما وجاءت جميع فقرات المجال بمستوى مرتفع باستثناء الفقرات ( 6، 8، 9، 10 ). وحصلت الفقرة الأولى (تمويل وتأمين الخدمات التعليمية الجامعية) على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (4.20) وانحراف معياري ( 0.81 )، تليها الفقرة الرابعة ( ضعف قدرة الجامعات في تطوير أداؤها ) بمتوسط حسابي مقداره ( 4,10 ) وانحراف معياري ( 0,86 ). وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الوادي والزعبي (2011). أما الفقرة السادسة فقد حصلت على المرتبة العاشرة والأخيرة بمتوسط حسابي مقداره ( 3.09 ) وانحراف معياري (0.79). وتؤكد الدراسات أن الموارد البشرية ذات الكفاءة المتميزة والتأهيل والتدريب من أهم العناصر اللازمة لمواجهة تحديات التنافسية ( Porter and Mark, 2006 )، كما ويشير بندجي ( 2006 ) إلى أن الأفراد والمنظمات والجامعات والمؤسسات تميل إلى المنافسة بحكم إستشعارها الخطر أو احتمال تحول عملاءها إلى إستخدام منتجات وخدمات بديلة.

ومن ثم يرى الباحث ضرورة امتلاك الجامعات خاصية التميز والقدرة على فتح مجالات عديدة من أجل التفوق بالمنافسة سواءً أكانت هذه المجالات الجامعية تتعلق بالبنية التحتية أو الخدماتية

جدول ( 8 ) يوضح قيمة ( ت ) المحسوبة لمتغير الجنس

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة المعياري
الذكور	60	3,31	0,55	1,180	0,24
الإناث	43	3,49	0,61		

يشير الجدول السابق إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha = 0.05)$  للتحديات العالمية التي تواجه التعليم الجامعي بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة طيبة فرع العلا تعزى لمتغير الجنس (ذكور، إناث)، فالتحديات التي تواجه التعليم الجامعي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس سواء كانوا ذكور أو إناث هي تحديات عالمية مرئية ومحسوسة وواضحة للجميع ولها تأثير مباشر. من هنا فإن كلا الجنسين من أعضاء هيئة التدريس يؤكدون على أن التحديات العالمية للتعليم الجامعي والمتمثلة بتحدي العولمة والتنافسية وتحدي المعلوماتية والاتصالات والانفجار المعرفي لها تأثير كبير على سير العملية

التعليمية الجامعية بجميع مكوناتها المادية والمعنوية، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة عكة (2006) في مجال تحدي العولمة، وتتعارض مع نتائج دراسة بركات وعوض (2011) في مجال تحدي الانفجار المعرفي وتوليد المعرفة.

#### متغير التخصص:

للتحقق من دلالة الفروق الإحصائية للتحديات العالمية التي تواجه التعليم الجامعي بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة طيبة فرع العلا تعزى لمتغير التخصص الأكاديمي، استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، من خلال استخدام الاختبار التائي T-test، والجدول ( 9 ) يوضح ذلك.

جدول ( 9 ) يوضح قيمة ( ت ) المحسوبة لمتغير التخصص الأكاديمي.

التخصصات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة المعياري
الإنسانية	70	3,51	0,50	0,88	0,38
العلمية	33	3,39	0,57		

#### التوصيات:

استناداً إلى نتائج الدراسة يمكن تقديم التوصيات الآتية:

- العمل على المراجعة الدورية المستمرة لرؤية ورسالة وأهداف الجامعة بما يحقق القدرة على مواكبة التحديات العالمية التي تواجه النظام التعليمي الجامعي.
- التأكيد على ضرورة عقد الندوات والمؤتمرات التي تبحث بالتحديات العالمية التي تواجه التعليم الجامعي وخاصة العولمة والانفجار المعرفي والاتصالات والمعلوماتية والتنافسية.
- العمل على إجراء المزيد من الدراسات التي تتناول هذه التحديات كل على حده وإظهار مدى تأثير النظام التعليمي الجامعي بهذه التحديات.
- التأكيد على أهمية التدريب والتأهيل لمواجهة تحدي الثورة المعلوماتية.
- الاهتمام بالبنية التحتية لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات.
- الوعي التام بأهمية التسارع المتزايد في المعرفة وانتشارها.
- العمل على استثمار التقنيات العلمية في مجال المعلوماتية والاتصالات في النظام التعليمي الجامعي.

يشير الجدول السابق إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha = 0.05)$  للتحديات العالمية التي تواجه التعليم الجامعي بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة طيبة فرع العلا تعزى لمتغير التخصص (كليات علمية، كليات إنسانية) ، مما يؤكد أن التحديات التي تواجه التعليم الجامعي هي تحديات عالمية تتأثر بها جميع مكونات وأقسام النظام الجامعي سواءً أكانت علمية أو إنسانية أو غيرها من التخصصات. فالنظام التعليمي الجامعي يقوم على التميز والإبداع والإبتكار في جميع مجالات التعليم والخدمات المقدمة لإعضاء هيئة التدريس والطلبة، بالإضافة إلى التجهيزات المادية والمعنوية والبحثية، والقدرة الاستيعابية، والحفاظ على الهوية، واللغة العربية، ومواكبة التطورات التقنية والفكرية والمعلوماتية والتدريسية، الأمر الذي ينعكس إيجابياً على جميع مكونات النظام التعليمي الجامعي بجميع تخصصاته. من هنا نجد أن هذه النتيجة تؤكد على أن جميع الأقسام تتأثر بالتحديات العالمية التي تواجه التعليم الجامعي، وهذه النتيجة تتعارض مع دراسة بركات وعوض (2011) في مجال تحدي الانفجار المعرفي وتوليد المعرفة.

خصاونة، سامي عبدالله. ( 2006 ). " جامعة المستقبل في الأردن " آراء وأفكار ومقترحات، دار الشروق للنشر، عمان، الأردن.

الخنق، سناء عبد الكريم. ( 2012 ). المعوقات والتحديات التي تواجه التعليم الافتراضي الجامعي - التجربة العربية، أبحاث إقتصادية وإدارية، العدد ( 11 )، 133-135، جامعة محمد بن خضير بكرة، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التفسير. خوج، فخرية. ( 2008 ). مدى إستفادة التعليم العالي السعودي من الصبغ الجامعية الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات، مجلة مستقبل التربية العربية، 14 ( 51 )، القاهرة، مصر.

الريبيعي، سعيد بن حمد. ( 2008 ). التعليم العالي في عصر المعرفة والتغيرات والتحديات وآفاق المستقبل، مكتبة دار الشروق، عمان، الاردن.

الزبيدي، صباح حسن. ( 2008 ). دور الجامعات العربية في بناء مجتمع المعرفة في ضوء الأهراب المعلوماتي: نظرة نقدية، ورقة عمل مقدمة في الأهراب في العصر الرقمي، جامعة الحسين بن طلال، معان، الاردن.

الزبيعي، حسن. ( 2005 ). نظام المعلومات الإستراتيجية، وائل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

سالم، سالم حميد. ( 2007 ). الجامعة ودورها في بناء مجتمع المعرفة، بحث مقدم في المؤتمر العالمي للتعليم العالي في العراق، اربيل، العراق.

سكوت، بيتر. ( 2008 ). عولمة التعليم الجامعي: ترجمة د. خالد العامري، ط1، دار الفاروق، القاهرة، مصر.

السلمي، علي. ( 2001 ). خواطر في الإدارة المعاصرة، دار غريب، القاهرة، مصر.

الصالح، عثمان بن عبد الله. ( 2012 ). بناء الميزة التنافسية في الجامعات الحكومية السعودية - دراسة تكميلية لنيل درجة الدكتوراه في الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، مكة، السعودية.

الصغير، أحمد حسين. ( 2005 ). التعليم الجامعي في الوطن العربي تحديات الواقع ورؤى المستقبل، مكتبة عالم الكتب، القاهرة، مصر.

صيدم، صبري. ( 2004 ). البناء المعرفي في ظل النزاعات والحروب: التحديات والأليات، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الإقليمي التحضيري الثاني للقممة العالمية لمجتمع المعلومات - الشراكة في بناء مجتمع المعلومات العربي - دمشق، سوريا.

- العمل على التقييم المستمر لعمل الجامعات ضمن معايير التنافسية.

- وضع استراتيجية للتعاقد مع الكوادر المبدعة في جميع المجالات الجامعية.

#### المراجع:

أبو حلاوة ، كريم. ( 2001 ). الآثار الثقافية للعولمة وحفظ الخصوصيات الثقافية في بناء عولمة بديلة ، عالم الفكر للنشر والتوزيع ، القاهرة ، مصر.

الأطرش، محمد. ( 2000 ). حول تحديات العولمة الإقتصادية، مجلة المستقبل العربي، مركز دراسات الوحدة العربي، بيروت، لبنان.

بركات، زياد و عوض ، أحمد. ( 2011 ). واقع دور الجامعات العربية في تنمية مجتمع المعرفة من وجهة نظر عينة من أعضاء هيئة التدريس فيها ، مجلة اتحاد الجامعات العربية، 56، 70 - 72، عمان، الاردن.

بندقجي ، محمد. ( 2006 ). إتجاهات التدريس على الجودة الشاملة لمدرء شركات تصنيع المواد الغذائية في منطقة عمان الكبرى ، مجلة دراسات ، 23 ( 2 ) 77-79، الجامعة الاردنية ، عمان ، الأردن.

جامعة الملك عبد العزيز. ( 2004م ). نحو مجتمع المعرفة " مجتمع المعرفة العربي ودوره في التنمية " سلسلة دراسات يصدرها مجلس البحث العلمي، جده، السعودية.

جامل، عبد الرحمن و ويح، محمد عبد الرازق. ( 2006 ). التعليم الإلكتروني كآلية لتحقيق مجتمع المعرفة ( دراسة تحليلية)، بحث مقدم إلى المؤتمر الدولي الأول لمركز التعليم الإلكتروني ( التعليم الإلكتروني حقبة جديدة في التعليم والثقافة 17 - 19 / 4 / 2006 )، جامعة البحرين، البحرين.

جيتس، بيل. ( 1998 ). المعلوماتية بعد الإنترنت ( طريق المستقبل): ترجمة عبد السلام رضوان، سلسلة عالم المعرفة، العدد ( 231 )، 125 - 127، المجلس الوطني للثقافة والفنون ولآداب، الكويت.

جوهر، علي ورضوان، وفيق. ( 2012 ). التعليم العالي العام والخاص - الواقع والتحديات توجهات عالمية وعربية معاصرة - المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.

حجي، أحمد أسماعيل. ( 2004 ). تطوير التعليم زمن التحديات والأزمات وتطلعات المستقبل، ط1، مكتبة النهضة المصرية، مصر.

- طعيمة، رشدي. ( 2004 ). *الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد*، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- عباس ، بشار. ( 2001 ). *ثورة المعرفة والتكنولوجيا " التعليم بوابة مجتمع المعلومات "*، مكتبة دار الفكر، دمشق، سوريا.
- عبد العزيز، صفاء محمود. ( 1999 ). *خصائص الجامعة بين الواقع في مصر ومتغيرات عالم الغد*، مجلة كلية التربية ببنها، جامعة الزقازيق، العدد33، مصر.
- عريبات، سليمان. ( 2007 ). *إستراتيجية التعليم العالي في ظل العولمة*، [www.bhoth.21.minbor.com](http://www.bhoth.21.minbor.com).
- عكة، محمد ابراهيم. ( 2006 ). *العولمة والتعليم الجامعي لفلسطيني*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الدول العربية، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، القاهرة، مصر.
- علي، علي حمود. ( 2012 ). *التخطيط الإستراتيجي لضمان جودة مؤسسات التعليم العالي: التحديات الراهنة ونموذج التطبيق*، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي.
- كنج، روجر. ( 2008 ). *الجامعة في عصر العولمة: ترجمة فهد بن سلطان السلطان*، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، السعودية.
- محمد ، أشرف السعيد. ( 2001 ). *بعض مؤشرات جودة التعليم الجامعي مع التطبيق على كليات التربية*، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة المنصورة ، القاهرة ، مصر.
- مطهر، محمد بن محمد. ( 2005 ). *التحديات التي تواجه التعليم العالي في الجمهورية اليمنية " الواقع والرؤية المستقبلية "*، المركز الوطني للمعلومات، رئاسة الجمهورية اليمنية، اليمن.
- المنيع، محمد. ( 2002 ). *متطلبات الأرتقاء بمؤسسات التعليم العالي لتنمية الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية*، بحث مقدم للندوة الدولية حول الرؤى المستقبلية للأقتصاد السعودي، الرياض، مصر.
- الوادي، محمود و الزعبي، علي فلاح. ( 2011 ). *مستلزمات إدارة الجودة الشاملة كأداة لتحقيق التنافسية في الجامعات الأردنية*، *المجلة العربية لضمان جودة التعليم*، العدد 8، المجلد الرابع، 77- 80.
- ياسين، السيد. ( 2000 ). *العالمية والعولمة*، مكتبة نهضة مصر، القاهرة، مصر.
- Partrik , Jones , J ( 1996 ). *Eiobal perspective Human Right Education Eric clearinghouse for social studies science education Bloomington, Psychological Bulletin, Vol: 114 ( 3 ) 1-6.*
- Porter, M. E., and Mark R.(2006 ). "Strategy and Society: The Link between Competitive Advantage and Corporate Social Responsibility." *Harvard Business Review*, V. 84, No. 12, 17 -20.
- Slick , ( 1999 ) " **Present Problems and future challenges of the Korea National Open University** " ERIC, ED 431910.Ziff papered ,113 (4),33- 36.
- Sudhir , K.(2006 ). *Open learning in primary and secondary towards the school of tomorrow in the information society*, **Educational Media International**, 35 ( 4 ) , 2`78- 299



## علاقة الذكاء الانفعالي بالمهارات الاجتماعية لدى طلبة كلية التربية الرياضية في الجامعة الأردنية من وجهة نظر الطلبة أنفسهم

بشير أحمد العلوان

كلية السلط للعلوم الإنسانية

جامعة البلقاء التطبيقية

المملكة الأردنية الهاشمية

تاريخ القبول: 2015/10/25

تاريخ التسلم: 2015/8/26

هدفت هذه الدراسة إلى بحث علاقة الذكاء الانفعالي بالمهارات الاجتماعية لدى طلبة كلية التربية الرياضية في الجامعة الأردنية، وتكونت عينة الدراسة من (195) طالباً وطالبة من طلبة كلية التربية الرياضية في الجامعة الأردنية. ولجمع البيانات تم استخدام مقياسان، وهما: مقياس الذكاء الانفعالي، ومقياس المهارات الاجتماعية. وللإجابة عن أسئلة الدراسة استخدمت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتحليل التباين الثنائي، ومعامل الارتباط، وتحليل الانحدار المتعدد المتدرج. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الذكاء الانفعالي والمهارات الاجتماعية جاءت بدرجة متوسطة، وكذلك أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي بين الذكور والإناث لصالح الذكور. كما أشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي بين طلبة كلية التربية الرياضية وفقاً للمستوى الدراسي ولصالح الدرجة العلمية الماجستير، بالإضافة إلى ذلك، أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية بين الذكاء الانفعالي و المهارات الاجتماعية بدرجة ضعيفة ولكن لا يمكن لتلك العلاقة أن تسمح بالتنبؤ بدرجة الذكاء الانفعالي بناء على المهارات الاجتماعية لطلبة كلية التربية الرياضية في الجامعة الأردنية.

(الكلمات المفتاحية: الذكاء الانفعالي، المهارات الاجتماعية، طلبة كلية التربية الرياضية).

## Relationship between Emotional Intelligence and Social Skills of Physical Educational Students at the University of Jordan

Dr. Basheer Ahmad AL- alwan

Salt Heuman sciences faculty

Albalqa University

dr.basheeralwan@yahoo.com

This study aimed at investigating the relationship among emotional intelligence, social skills of physical educational students at Jordan University. The sample consisted of (195) students in Jordan University in Amman. To collect the data, two scales were used in this study including a scale of emotional intelligence, a scale of social skills. In order to answer the questions of the study, the means, standard deviations, two ways ANOVA (2×2), correlation coefficients, and multiple regressions were computed. The results of the study revealed that there is a statistically significant difference in the emotional intelligence between male and female students in favor of male students. Also, the results revealed that there is a statistically significant difference in the emotional intelligence between students in level of academic degree in favor of master degree. Also, the results pointed to a correlation between emotional intelligence and social skills are weak degree, but cannot for that relationship that allows the prediction of a degree of emotional intelligence based on social skills to students of the Faculty of Physical Education at the University of Jordan. (Keywords: Emotional Intelligence, Social Skills, Physical Educational Students).

## المقدمة والخلفية النظرية:

حظي مفهوم الذكاء الانفعالي في العقدين الأخيرين من القرن الماضي باهتمام الكثير من الباحثين في علم النفس التربوي حتى بات من أكثر الموضوعات دراسة وبحثاً؛ نظراً لأهميته ودوره الفعال في حياة الفرد وصلته الوثيقة بتفكيره وذكائه، ومساهماته الواضحة في نجاحه وقدرته على التكيف في المواقف الحياتية التي يتفاعل فيها مع أفراد مجتمعه، وقد أشارت الدراسات إلى أن الذكاء العام وحده لا يضمن نجاح الفرد وتفوقه؛ وإنما يحتاج إلى الذكاء الانفعالي الذي يعدّ مفتاح النجاح في المجالات العلمية والعملية. أن العصر الحالي يتسم ،

كما أكد ( Goleman, 1995) بتزايد جرائم العنف والقتل والاعتصاب، وارتفاع معدلات القلق والاكتئاب، وتسرب الطلبة من المدارس؛ ويعود السبب في ذلك إلى تدني مهارات الذكاء الانفعالي لهؤلاء الأفراد، لذلك أثار مفهوم الذكاء الانفعالي اهتماماً عاماً؛ لفاعلية تطبيقاته العملية التي أثبتت نجاحها في تكييف مهارات الفرد لمتطلبات الحياة الجديدة، وانتشاره في العديد من المراجع الحديثة والمقالات العلمية، وقد ظهر بشكل أساسي عند (Bar-on, 1988)، و (Gardner, 1983). إذ أشار (Goleman, 1995) إلى أن الذكاء الانفعالي أكثر

1- ادراك الانفعالات (Perceiving Emotions) ويشير إلى القدرة على تحديد الانفعالات في أفكار ولغة وأصوات وسلوك الأفراد الآخرين . وتتضمن القدرة على التمييز بين الدقة وعدم الدقة، والأمانة وعدم الأمانة في التعبير عن الانفعالات (Mayer et al., 1997).

2- استخدام الانفعالات (Using Emotions) يشير إلى الكيفية التي تتشكل بها أفكار الفرد والأنشطة المعرفية الأخرى من خلال خبرات الفرد الانفعالية، وتتضمن تنشيط التفكير بتوجيه الانتباه إلى المعلومات المهمة، وهي القدرة على إيجاد واستخدام الانفعالات الضرورية لتوصيل المشاعر أو توظيفها في عمليات معرفية أخرى. (Johnson, 2008)

3- فهم وتحليل الانفعالات (Understanding & Analyzing Emotion, ) ويتضمن القدرة على تصنيف الانفعالات إلى انفعالات مركبة؛ كشعور الفرد بكل من الكره والحب للشخص نفسه، وانفعالات متتابعة متسلسلة؛ كأن يتعلم الفرد أن الانفعالات تميل للحدوث في سلسلة أو ترتيب معين، فالغضب يزداد حدة ليصل إلى الهيجان مثلاً . ويتضمن هذا البعد أيضاً القدرة على فهم المعاني التي تعبر عنها الانفعالات.

4- إدارة الانفعالات (Managing Emotions) وتتضمن القدرة على إدارة المشاعر الذاتية ومشاعر الآخرين، وضبط الانفعالات والمشاعر السالبة وزيادة لمشاعر السارة منها دون كبت أو إسراف . وتتضمن القدرة على الانفتاح على المشاعر ومراقبتها وتنظيمها بشكل كامل لتشجيع النمو الانفعالي والعقلي .

#### علاقة الذكاء الانفعالي بالمهارات الاجتماعية :

يلعب الذكاء الانفعالي دوراً كبيراً في مساعدة الأفراد على اكتساب المهارات الاجتماعية التي بدورها تمكنهم من القدرة على التعامل مع المواقف الاجتماعية، ويتضمن هذا النوع من الكفاءة القدرة على الاستجابة بشكل ملائم لكل المواقف الاجتماعية ووفقاً لـ ( Goleman,1997 ) فان الذكاء الانفعالي عامل رئيس للنجاح في المدرسة والبيت والعمل . فعلى مستوى المدرسة، يرى جولمان بأن الطلبة ذوي الذكاء الانفعالي أكثر شعبية ومحبوبون من أصدقائهم، وذوو مهارة اجتماعية عالية،

أهمية لنجاح الفرد في الحياة قياساً بالذكاء المعرفي؛ إذ إنه يلعب دوراً هاماً في النجاح في العمل والدراسة، والحياة الاجتماعية.

ويعد ماير واخرون، أول من استخدم مصطلح الذكاء الانفعالي عام 1990 حيث اعتبروا الذكاء الانفعالي نوعاً من أنواع الذكاء الاجتماعي الذي يتضمن القدرة على مراقبة الانفعالات والمشاعر الخاصة بالفرد والآخرين، والتمييز بين المشاعر والانفعالات المختلفة، واستخدام هذه القدرات لتوجيه طريقة التفكير والأفعال الخاصة؛ وذلك أثناء محاولتهما تطوير طريقة علمية لقياس الفروق بين الأفراد في مجال الانفعالات، وتوصلا إلى أن الأفراد الذين لديهم مهارات ذكاء انفعالي يعبرون عن انفعالاتهم، ويدركون انفعالات الآخرين ( Mayer et al., 1990 ).

ويعد مفهوم الذكاء الانفعالي مفهوماً جديداً في ميادين علم النفس، وأنه ما زال قيد الدراسة والبحث . ولم يعرف تعريفاً محدداً يتفق عليه معظم علماء النفس، ولكن يمكن استعراض بعض التعريفات لأشهر من كتبوا وبحثوا في هذا الموضوع . فقد عرفه ماير وآخرون بأنه الأسلوب المتبع (Mayer et al 1990). في معالجة المعلومات الانفعالية التي تتضمن تقييماً دقيقاً لانفعالات الفرد وانفعالات الآخرين والتعبير المناسب عن هذه الانفعالات والتنظيم التكيفي لها الذي يؤدي إلى النجاح وتحسن الحياة. وعرفه ( Goleman , 1995 ) بأنه مجموعة من المهارات الانفعالية والاجتماعية التي يتمتع بها الفرد واللازمة للنجاح المهني والنجاح في الحياة ، وعرفه ( Bar on, 1997 ) بأنه مجموعة منظمة من المهارات والكفايات غير المعرفية في الجوانب الشخصية والاجتماعية والانفعالية التي تؤثر في قدرة الفرد على النجاح في البيئة. من خلال التعريفات السابقة للذكاء الانفعالي فقد حدد الباحثون في مجال الذكاء الانفعالي أبعاد الذكاء الانفعالي، فقد قدم السيكلوجيان ماير وسالوفي نموذجاً في الذكاء الانفعالي عُرف بنموذج القدرة، ويشير نموذج القدرة "Ability Model" إلى أن الذكاء الانفعالي عبارة عن مجموعة من القدرات العقلية تساهم في التفكير المنطقي ( Johnson, 2008 ) وأن الانفعالات تعزز التفكير وتوصلا إلى أربعة أبعاد للذكاء الانفعالي وهي :

جريشاهم والبيوت ( Gresham and Elliot, 1990 ) أن المهارات الاجتماعية لدى الطلبة تكمن في التعاون، وتأكيد الذات، وضبط الذات، والكفاية الاجتماعية، والبعد عن السلوك المشكل. أما ميرل ( Merrell , 1993 ) فيصنف المهارات الاجتماعية ضمن ثلاثة أبعاد هي : المهارات الشخصية لإقامة علاقات مع الآخرين، ومهارات ضبط الذات، والمهارات الأكاديمية. ويصنّف ميلر ( Mellar, 1995 ) المهارات الاجتماعية ضمن ثلاثة أبعاد هي :التعاون الاجتماعي، والتفاعل الاجتماعي، والاستقلالية الاجتماعية. ويرى الباحث في الدراسة الحالية أن المهارات الاجتماعية تضم ثلاثة أبعاد، هي: التعاون، وعادات العمل، وضبط الذات؛ وتعدّ هذه الأبعاد أساسية وشاملة في قياس المهارات الاجتماعية لدى طلبة الجامعة. وعرف ( Yoder,2005 ) المهارات الاجتماعية بأنها سلوك متعلم ومقبول يجعل الفرد قادراً على التفاعل مع الآخرين بطريقة تمكّنه من أظهر استجابات إيجابية تساعده في تجنب استجابات الآخرين السلبية نحوه .

#### مشكلة الدراسة :

تكمن مشكلة الدراسة في الكشف عن العلاقة الارتباطية بين الذكاء الانفعالي والمهارات الاجتماعية لدى طلبة كلية التربية الرياضية في الجامعة الأردنية ؛ إذ أصبح هناك تزايد في ظهور بعض المشكلات السلوكية والانفعالية كالعدوان والانسحاب الاجتماعي والتخريب، وضعف في العلاقات الاجتماعية بين الطلبة، وافتقار إلى السمات الاجتماعية الإيجابية؛ مما يؤثر في سلوك طلبة الجامعة العام ويخلق لديهم مشكلات في المؤسسات التعليمية تعيق تكيفهم مستقبلاً . حيث أنه وبالرغم من وجود بعض الدراسات المؤيدة لهذه العلاقة إلا أنه وما زالت هناك بعض الدراسات، تشكك في العلاقة بينهما . لذلك، ما زال أثبات صدق هذه العلاقة موضوعاً قائماً عند المهتمين بعلم النفس. وبالتالي يتضح أن للذكاء الانفعالي قدرة يعبر عنها من خلال مجموعة من المهارات تدفع الفرد لصياغة أهدافه الخاصة بعيدة المدى في ضوء تقديره لذاته وإمكاناته الحالية . من هنا جاءت أهمية إجراء دراسة تتعلق بدراسة مستويات الذكاء والعوامل الاجتماعية لدى طلبة كلية التربية الرياضية لتسليط الضوء على أهمية تمتع مدرسي المستقبل بهذه الصفة وقدرتهم على توظيفها بشكل فاعل لدى طلبتهم. ولزيادة قدرتهم في

وأقل عدوانية، ويكونون أكثر انتباهاً في مواقف التعلم، وبالتالي متعلمين فعّالين .وعلى مستوى البيت، فان الطلبة ذوي الذكاء الانفعالي يكونون أكثر فعالية في حياتهم. أما على مستوى العمل، فالطلبة ذوو الذكاء الانفعالي يعززون عمل الفريق بمساعدة الآخرين في التعلم ليصبح العمل أكثر فاعلية، ويعزز هؤلاء عمل الفريق؛ بسبب قدرة هؤلاء الطلبة على رؤية الأشياء من وجهة نظر الآخرين ويشجعون التعاون أثناء انجاز المهمات التعليمية.

وأشار ( Cooper et al., 1997 ) إلى أن الأفراد ذوي القدرات المرتفعة من الذكاء الانفعالي أكثر صحة ونجاحاً، ويؤسسون علاقات اجتماعية قوية، ويمتلكون مهارات قيادية فعالة، ونجاح مهني أكثر مقارنة بنظرائهم ذوي القدرات المنخفضة من الذكاء الانفعالي .لذلك يلعب الذكاء الانفعالي دوراً حيوياً في توجيه سلوك الفرد وعلاقته مع الآخرين، والفرد الذي يمتلك القدرة على فهم الآخرين ويتعامل مع من حوله بمرونة ومهارة ومسؤولية سيكون أقدر على النجاح في إقامة علاقات اجتماعية ايجابية. وتشير الدراسات إلى أن المهارات الاجتماعية في الغرفة الصفية تؤدي إلى تحسّن مستوى الأداء الأكاديمي للطلبة، وتقلل من المشكلات السلوكية، وتحسن علاقات الطلبة مع زملائهم. وتعود أسباب عدم أداء الطلبة لمهارات اجتماعية مناسبة إلى عدم معرفتهم بهذه المهارات أو عدم معرفتهم بكيفية ووقت استخدام هذه المهارات، ويؤكد بعض الباحثين أهمية المهارات الاجتماعية؛ إذ أنها تعدّ متطلبات سابقة للنجاح الأكاديمي؛ مما يعني أهمية التعرف عليها وإكسابها للطلبة .

مما سبق يتبين أن نجاح الفرد وتفوقه الأكاديمي يتوقف على عدة عوامل ثقافية واجتماعية وصحية ونفسية ؛ إلا أن الانفعالات تُعدّ عاملاً رئيساً، وقد أعطى جولمان ( Goleman, 1995 ) مجموعة من المهارات الانفعالية والاجتماعية التي تميز مرتفعي الذكاء الانفعالي وتشمل :الوعي بالذات، والتحكم بالانفعالات، والمثابرة، والدافعية الداخلية، والتقمص العاطفي، واللباقة الاجتماعية .كما أشارت الدراسات ( Yodar, 2005, Gresham & Elliott, 1990, Mellar, ) بأن تدني مستوى المهارات الاجتماعية والانفعالية ليس في صالح تفكير الفرد أو نجاحه في تفاعلاته المهنية. ويرى

والتعاطف والتواصل الاجتماعي مع الأفراد المحيطين به، ويقاس بالدرجة التي يحصل عليها الطالب على مقياس الذكاء الانفعالي المستخدم في هذه الدراسة ( العلوان، 2011 ص131 ).

**المهارات الاجتماعية :** قدرة الفرد على التفاعل بايجابية مع زملائه وحسن التعبير عن المشاعر الايجابية والسلبية، وضبط انفعالاته في مواقف التفاعل الاجتماعي مع رفاقه، وكذلك التعرف على مشاعر زملائه وتلميحاتهم، وحسن التصرف بما يناسب الموقف، وتقاس بالدرجة التي يحصل عليها الطالب على المقياس المستخدم في هذه الدراسة.( العلوان، 2011ص131) .

#### حدود الدراسة:

الحد المكاني: كلية التربية الرياضية في الجامعة الأردنية.

الحد البشري: طلبة كلية التربية الرياضية في الجامعة الأردنية.

الحد الزمني: الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي 2014/2015.

**الدراسات السابقة :** بعد الاطلاع على الأدب التربوي السابق في مجال الذكاء الانفعالي والعلاقات الاجتماعية، تبين أن هناك عدد من الدراسات التي تناولت هذا الموضوع وأغلبها لا تتعلق بالتربية الرياضية، وسنشير إلى أهمها وهي الآتية .

أجرت ( البلوي، 2004 ) دراسة حول الذكاء الانفعالي وعلاقته بالتوافق النفسي والمهارات الاجتماعية على عينة من طالبات كلية التربية للبنات بمدينة تبوك بلغ قوامها ( 290 ) طالبة، وقد أسفرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة موجبة ودالة إحصائياً بين الذكاء الانفعالي والمهارات الاجتماعية .

وقامت فنسنت ( Vincent, 2003 ) بإجراء دراسة هدفت إلى تقييم أثر برنامج في الذكاء الانفعالي -الاجتماعي على المهارات الاجتماعية والمشكلات السلوكية لدى طلبة الصف الخامس الأساسي على عينة تكونت من ( 45 ) طالباً وطالبة من طلبة الصف الخامس الأساسي في مدارس ( Mill Road ) الأساسية في ولاية نيويورك الأمريكية، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى وجود أثر للبرنامج التدريبي في تحسين المهارات الاجتماعية لدى أفراد عينة الدراسة.

وأجرى أبو ناشيء ( 2002 ) دراسة هدفت إلى بحث بنية الذكاء الانفعالي وعلاقته بكل ( من الذكاء العام والمهارات الاجتماعية وسمات الشخصية والكشف عن تمايز تلك المفاهيم . تكونت عينة الدراسة من ( 205 ) طالباً وطالبة ؛ بواقع ( 93 )

عمليات التفاعل الاجتماعي وتطوير قدراتهم وعلاقاتهم الاجتماعية مع بعضهم البعض أولاً وانعكاسها عليهم مستقبلاً. من وجهة نظرهم أنفسهم والتعرف على التباين في وجهات تلك النظر. وبشكل أكثر تحديداً تتحصر مشكلة الدراسة في الإجابة عن الأسئلة الآتية:

#### تساؤلات الدراسة:

1- ما مستوى الذكاء الانفعالي والمهارات الاجتماعية لدى طلبة كلية التربية الرياضية في الجامعة الأردنية من وجهة نظر الطلبة أنفسهم.

2- هل يمكن التنبؤ بمستوى الذكاء الانفعالي لدى طلبة كلية التربية الرياضية في الجامعة الأردنية من خلال مهاراتهم الاجتماعية من وجهة نظر الطلبة أنفسهم.

3- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الانفعالي لدى طلبة كلية التربية الرياضية في الجامعة الأردنية من وجهة نظر الطلبة أنفسهم تعزى إلى متغيري المستوى الدراسي والجنس.

#### أهمية الدراسة :

تكمن أهمية إجراء هذه الدراسة بالاتي :

- 1 - في حداثة موضوعها، والحاجة للبحث فيه، والمتوقع إضافته من نتائج للمعرفة العلمية في هذا المجال.
- 2- أنها تحاول أن تستكشف مستوى الذكاء الانفعالي لدى طلبة الجامعة، وتبين مدى ارتباطه بالمهارات الاجتماعية .
- 3- تحاول تعريف أصحاب القرار في المؤسسات التعليمية بالعوامل المرتبطة بالذكاء الانفعالي لدى الطلبة من أجل توفير بيئة تعليمية مناسبة لهم تعزز تنمية هذه العوامل.
- 4 - تقديم الإرشادات للجهات المعنية في إرشاد الطلبة وتوجيههم في الجامعات بحيث تعزز لديهم أهمية وقيمة العلاقات الاجتماعية الايجابية والابتعاد عن العلاقات الاجتماعية السلبية لدى الطلبة،
- 5 - العمل على تطوير تلك البرامج التي من شأنها تنمية قدرات الطلبة في التمييز بين العلاقات الايجابية والعلاقات السلبية والابتعاد عنها داخل أطار الحرم الجامعي وخارجة .

#### مصطلحات الدراسة:

**الذكاء الانفعالي :** قدرة الفرد على الوعي بحالته الانفعالية وانفعالات الآخرين وتنظيم انفعالاته وانفعالات الآخرين

الذكاء الانفعالي: الوعي العاطفي، والتعاطف، والقدرة على حل المشكلات والكفاءة الذاتية، كما دلت النتائج على فاعلية أبعاد الذكاء الانفعالي في التنبؤ بعناصر الكفاءة الذاتية لمعلمي التربية الرياضية.

وفي دراسة (Babak et al ., 2012) والتي هدفت إلى إيجاد العلاقة بين مهارات الذكاء الانفعالي والمهارات النفسية واستراتيجيات الإدارة لدى معلمي التربية الرياضية في محافظة ( اردابيل ) بإيران، تكونت عينة الدراسة من (196) معلماً ( 116 ذكور، 80 إناث)؛ تم اختيارهم عشوائياً، تم تطبيق مقياس (Bradbery Emotional Intelligence) لقياس مهارات الذكاء الانفعالي، ومقياس (Ottawa Psychological Skills) لقياس المهارات النفسية. دلت نتائج الدراسة على عدم وجود علاقة إيجابية بين مهارات الذكاء الانفعالي والمهارات النفسية لدى معلمي التربية الرياضية، وعلى وجود علاقة بين استراتيجيات الإدارة ومهارات الذكاء الانفعالي.

وفي دراسة (Tok & Morali, 2009) والتي هدفت إلى إيجاد العلاقة بين المكونات الخمسة الأساسية للشخصية والذكاء الانفعالي لمعلمي التربية الرياضية، في الولايات المتحدة الأمريكية. وتكونت عينة الدراسة من (295) معلماً ومعلمة لهم خبرة في تدريس مساقات التربية الرياضية، تم تطبيق مقياس (Schutte Emotional Intelligence Scale) لقياس الذكاء الانفعالي، ومقياس العوامل الخمسة للشخصية . دلت نتائج الدراسة على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي والمكونات الخمسة للشخصية؛ بينما كان هناك علاقة إيجابية بين مهارات الذكاء الانفعالي والقدرة على الانجاز لدى معلمي التربية الرياضية.

أما دراسة الأسدي (2004) والتي هدفت إلى بناء مقياس للمسايرة الاجتماعية وقد تمثل مجتمع البحث بطلبة جامعة بغداد كلية التربية/ ابن الهيثم، وبلغت عينة البحث (450) طالبا وطالبة، واستخرجت الباحثة صدق المحتوى والبناء للمقياس كما استخرجت ثبات المقياس بطريقتي الاختبار وإعادة الاختبار والاتساق الداخلي وأيضاً تم حساب القوة التمييزية للفقرات وأصبح المقياس بشكله النهائي يتكون من (44) فقرة. وتوصلت الباحثة إلى ضرورة استخدام المقياس الحالي بوصفه أداة

طالباً و ( 112 ) طالبة من كلية التربية النوعية بجامعة المنوفية، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود ارتباط بين الذكاء الانفعالي والمهارات الاجتماعية؛ إذ وجدت علاقة ارتباطية دالة بين بعد إدارة الانفعالات لاختبار الذكاء الانفعالي والمهارات الاجتماعية .

وقام غنيم ( 2001 ) بإجراء دراسة هدفت إلى التحقق من بنية الذكاء الانفعالي من خلال علاقته بمتغيرات شخصية وهي الكفاءة الذاتية، وتقدير الذات، ومتغير اجتماعي يتضمن أربع مهارات اجتماعية هي ( الحساسية الانفعالية، والضبط الانفعالي، والحساسية الاجتماعية، والضبط الاجتماعي) والوقوف على مدى ارتباط مكونات الذكاء الانفعالي بهذه المتغيرات. تكونت عينة الدراسة من ( 191 ) طالباً بكلية المعلمين في ببشه في المملكة العربية السعودية بمتوسط عمري ( 20 ) سنة. وأظهرت نتائج الدراسة أنه يمكن التنبؤ بالذكاء الانفعالي من خلال كل من المهارات الاجتماعية وتقدير الذات والكفاءة الذاتية.

أما دراسة سيويرج ( Siobergh,2001 ) التي هدفت إلى معرفة علاقة الذكاء الانفعالي ببعض المتغيرات في ستوكهولم في السويد، كان من أهمها المثابرة عند مواجهة الفشل، كما استهدفت التحقق من علاقة الذكاء الانفعالي بكل من العمر والجنس . طبق المقياس على عينة متنوعة بلغ حجمها (153) شخصاً بواقع (94) ذكور و(59) إناث، وقد تراوحت أعمارهم بين (27-22) سنة وكانوا من ذوي الاختصاصات المختلفة. ولتحقيق أهداف البحث قام الباحث ببناء أداة عن طريق الصيغة المختصرة لاختبار المواقف الاجتماعية. وتم قياس الذكاء الانفعالي بواسطته. وقد توصل الباحث للنتائج الآتية : وجود علاقة ارتباطية بين الذكاء الانفعالي والمثابرة ضد الفشل، كما تبين وجود فروق تبعاً لمتغير الجنس ولصالح الإناث

وفي دراسة (Abdolvahabi et al , 2012) والتي هدفت إلى إيجاد العلاقة بين مهارات الذكاء الانفعالي والكفاءة الذاتية لدى معلمي التربية الرياضية في إيران، تكونت عينة الدراسة من (200) معلم ومعلمة تربية رياضية (124 ذكور، 76 إناث)، تم تطبيق مقياس (Bar-on) لقياس مهارات الذكاء الانفعالي، ومقياس تم تطويره من قبل الباحثين لقياس الكفاءة الذاتية في العمل. دلت نتائج الدراسة على وجود علاقة إيجابية بين أبعاد

الذكاء الانفعالي والعلاقات الاجتماعية . وهو ما لم تتناوله الأبحاث السابقة. وقد استفاد الباحث أيضا من الدراسات السابقة، في إجراءات البحث من الناحية الفنية والأدوات المستخدمة في تلك الدراسات، بالإضافة إلى الطريقة والمنهج المتبع في تحديد تساؤلات الدراسة المناسبة . وكذلك في تحديد متغيرات الدراسة التابعة والمستقلة. وكذلك استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة .

#### الطريقة والإجراءات

**منهج الدراسة :** تم استخدام المنهج الوصفي بأحد صورة المسحية نظرا لملاءمته لأغراض الدراسة.

**مجتمع الدراسة:** تكون مجتمع الدراسة من جميع طلبة كلية التربية الرياضية المسجلين في الفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي 2015/2014 والبالغ عددهم (1200) طالبا وطالبة.

**عينة الدراسة:** تم اختيار عينة عشوائية بلغت (195) طالبا وطالبة من المجتمع الأصلي.

والجدول التالي يوضح أفراد عينة الدراسة:

جدول (1) وصف أفراد عينة الدراسة من حيث المتغيرات الديمغرافية

المتغير	الفئة	العدد	النسبة
الجنس	ذكر	91	46.67
	أنثى	104	53.33
	المجموع	195	100.00
المؤهل	بكالوريوس	167	85.64
	ماجستير	20	10.26
	دكتوراه	8	4.10
	المجموع	195	100.00

أدوات الدراسة :

أولا :مقياس الذكاء الانفعالي : لقد استخدم الباحث في هذه الدراسة مقياس الذكاء الانفعالي المطور من قبل الباحث ( العلوان ، 2011 ) لأنه تم تطويره على البيئة الأردنية في دراسته على طلبة الجامعات الأردنية ، لذا فقد تكون المقياس الذي طوره الباحث في صورته النهائية من ( 41 ) فقرة . وفي هذه الدراسة تم عرض الأداة للتحقق من صدقها على ثمانية أساتذة متخصصين في علم النفس وعلم والاجتماع الرياضي للتأكد من صدقها وقد اجمعوا على ذلك .أما بالنسبة لثبات المقياس فقد تم قياسه من قبل الباحث ( العلوان، 2011 ) وذلك من خلال تطبيقه على عينة مكونة من ( 55 ) طالبا وطالبة من

للكشف عنه مسابقة الطالب الجامعي في سبيل الوصول إلى معرفة جوانب الشخصية السوية كما اقترحت تقنين المقياس الحالي على طلبة جامعات القطر .

#### التعليق على الدراسات السابقة

تبين من خلال عرض نتائج الدراسات السابقة أن هناك بحثا تناولت الذكاء الانفعالي عامة من حيث طبيعته وخصائصه، وعلاقته بمتغيرات أخرى مثل : التوافق المهني للمعلم، العوامل الخمسة الكبرى، المهارات النفسية، الذكاء العام، التوافق النفسي، التحصيل الدراسي، أساليب التعليم ، الكفاءة الذاتية للمعلم، وعلى الجانب الآخر توجد قلة من البحوث تناولت كلاً من العلاقات الاجتماعية والذكاء الانفعالي . وما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة انه لا يوجد أي دراسة تناولت موضوعها على الجانب الرياضي أو طلبة كلية التربية الرياضية. ونظرا لقلّة البحوث السابقة وندرته التي تناولت الذكاء الانفعالي والعلاقات الاجتماعية لطلبة كلية التربية الرياضية وفي حدود علم الباحث تعد هذه الدراسة الأولى في الأردن والتي تتناول هذا الموضوع ؛ وقد حاول البحث الراهن الكشف عن الفروق بين

. أما بالنسبة لثبات مقياس العوامل الاجتماعية فقد تم قياسه من قبل الباحث ( العلوان، 2011 ) وذلك من خلال تطبيقه على عينة مكونة من ( 55 ) طالبا وطالبة من طلبة الجامعة ومن خارج عينة بحث الدراسة . وتم حساب معامل الاتساق الداخلي باستخدام معامل كرونباخ الفا لفقرات كل بعد من أبعاد المقياس . وقد بلغت قيم معاملات الثبات ( 0.79، 0.81، 0.83 ) لأبعاد المقياس ( التعاون، وعادات العمل، وضبط الذات ) على التوالي . بالإضافة إلى ذلك تم حساب معامل الاستقرار عن طريق الاختبار وإعادة تطبيقه على العينة نفسها بعد مرور أسبوعين. وقد بلغت قيم معامل الاستقرار ( 0.81، 0.78، 0.82 ) لأبعاد المقياس (التعاون، وعادات العمل، وضبط الذات) على التوالي . وقد قام الباحث في هذه الدراسة بأجراء تطبيق الاختبار وإعادة تطبيقه على عينة مكونة من (20) طالبا من طلبة كلية التربية الرياضية ومن خارج عينة الدراسة وبفارق زمني أسبوعين، وقد كانت النتائج على النحو التالي ( 0.80، 0.86، 0.83 ) على التوالي لأبعاد المقياس (التعاون، وعادات العمل، وضبط الذات). وهي قيم تسمح بأجراء هذه الدراسة وفق أهدافها. وكذلك أيضا قام الباحث في هذه الدراسة بإجراء اختبار كرونباخ الفا للاتساق الداخلي للفقرات .

#### طريقة تصحيح المقياس:

لقد تم اعتماد الأوساط الحسابية الدالة على مستوى الذكاء الانفعالي، فقد طلب من المحكمين تحديد هذه الأوساط أخذين بعين الاعتبار أن درجة كل فقرة تتراوح بين ( 1-5 ) درجات، وقد حددت هذه الأوساط على النحو التالي: من ( 3.5-5 ) مرتفعة ومن ( 2.50 – 3.49 ) متوسطة ومن ( 1 – 2.49 ) متدنية. حيث اعتمد الباحث هذه النسب من الدراسة الاصلية لدراسة ( العلوان، 2001 ) وبنفس النسب المعتمدة للاداة الاصلية في دراسته .

#### المعالجات الإحصائية المستخدمة:

- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية
- تحليل التباين الثنائي
- معامل الارتباط
- وتحليل الانحدار المتعدد المتدرج

**ثانيا : مقياس المهارات الاجتماعية :** فقد اعتمد الباحث مقياس المهارات الاجتماعية المستخدم في دراسة ( العلوان، 2011 ) والمستخدم على طلبة الجامعة ، وقد تكون المقياس من ثلاثة أبعاد هي :

**التعاون:** ويتضمن سلوكيات مثل طلب المساعدة من الآخرين، والمشاركة، وطاعة الأنظمة والتعليمات، وتقيسه الفقرات ذوات الأرقام ( 3،5،6،14،15،16،17 ) .

**عادات العمل :** ويتضمن سلوكيات المبادرة مثل الاستفسار من الآخرين عن المعلومات، وتقديم نفسه إلى الآخرين، والاستجابة لأفعال الآخرين بشكل مناسب، وتقيسه الفقرات ذوات الأرقام ( 1،2،4،10،11،12،13،18،19 ) .

**وأخيرا ضبط الذات :** ويتضمن سلوكيات مثل الاستجابة بشكل

مناسب عند مضايقة الآخرين له، والتصرف في المواقف التي يوجد فيها خلاف وتحتاج إلى توفيق أو اتخاذ وجهات نظر مختلفة، وتقيسه الفقرات ذوات الأرقام ( 7،8،9، 20،21،22 ) . ولكل فقرة من فقرات المقياس سلم إجابات يتكون من خمسة

تدرجات، وهي دائما وتعطى ( 5 ) درجات، وعادة وتعطى ( 4 ) درجات، وأحيانا وتعطى ( 3 ) درجات، ونادرا وتعطى ( 2 ) درجتان، وأبدا وتعطى درجة واحدة .وبذلك تكون أعلى درجة نظرية يمكن أن يحصل عليها المستجيب ( 110 ) بواقع ( 5X22 ) وأدنى درجة نظرية هي ( 22 ) درجة بواقع ( 1X22 ) .

تم التحقق من صدق المحتوى لمقياس المهارات الاجتماعية بعرض المقياس على سبعة محكمين من أعضاء هيئة التدريس من المتخصصين في علم النفس التربوي والقياس والتقويم في الجامعات الأردنية؛ إذ طلب منهم بيان مدى انتماء الفقرة للبعد الذي تنتمي إليه، ومدى وضوح الفقرات، ومدى سلامة الصياغة اللغوية للفقرة ومدى مناسبة المقياس لعينة الدراسة، وإبداء أية ملاحظات يرونها مناسبة .واعتمد الباحث نسبة اتفاق ( 80% ) كمعيار لقبول الفقرة .وبناءً على هذا المعيار ووفقاً لأراء المحكمين لم يتم حذف أي فقرة؛ وإنما تم إجراء بعض التعديلات اللغوية البسيطة عليها . وقد قام الباحث أيضا في هذه الدراسة على عرض الأداة على مجموعة من الأساتذة في مجال علم النفس وعلم الاجتماع الرياضي وقد اجمعوا على قبول هذه الفقرات.

متغيرات الدراسة :  
 المتغيرات المستقلة: ما مستوى الذكاء الانفعالي والمهارات الاجتماعية لدى طلبة كلية التربية الرياضية في الجامعة الأردنية من وجهة نظر الطلبة أنفسهم ؟

1 - المستوى الدراسي واشتمل على ثلاث متغيرات ( بكالوريوس، ماجستير، دكتوراه ).

2- النوع الاجتماعي واشتمل على ( ذكور، إناث ).

المتغيرات التابعة: واشتملت على

1- الذكاء الانفعالي.

2- المهارات الاجتماعية.

عرض النتائج ومناقشتها :

جدول (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ل فقرات الذكاء الانفعالي مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى	الرتبة
8	أنا حساس لما يحتاجه الآخرون	4	1.26	80.00	مرتفع	1
17	أتحكم في مشاعري الخاصة؛ لكي يكون عملي كما أريد	3.85	1.39	77.00	مرتفع	2
19	أدرك أن لديّ مشاعر رقيقة	3.78	1.33	75.60	مرتفع	3
6	استطيع تحقيق النجاح تحت الضغوط	3.77	1.22	75.40	مرتفع	4
10	أنا شخص متعاون.	3.74	1.33	74.80	مرتفع	5
36	لديّ القدرة على معرفة فيما إذا كان أحد أصدقائي غير سعيد	3.73	1.41	74.60	مرتفع	6
32	انصف بالهدوء في تعاملي مع الآخرين	3.66	1.35	73.20	مرتفع	7
14	افهم مشاعر الأفراد المحيطين بي جيداً	3.5	1.61	70.00	مرتفع	8
30	لديّ القدرة على معرفة انفعالات أصدقائي من سلوكياتهم	3.47	1.60	69.40	متوسط	9
38	اغضب من الأسئلة المرحجة الموجهة من الآخرين	3.43	0.73	68.60	متوسط	10
28	اشعر أنني طيب مع الآخرين	3.42	1.35	68.40	متوسط	11
9	لديّ القدرة على اكتشاف أحاسيس أصدقائي	3.37	1.52	67.40	متوسط	12
37	أحاول فهم أصدقائي من خلال تفهم رؤيتهم للأشياء	3.37	1.31	67.40	متوسط	12
4	استطيع انجاز أعمالي بنشاط وتركيز عالي.	3.33	1.21	66.60	متوسط	14
11	يصعب عليّ التحدث مع الغرباء	3.23	1.37	64.60	متوسط	15
18	اغضب بسهولة	3.22	1.40	64.40	متوسط	16
35	استطيع احتواء مشاعر الإجهاد التي تعوق أداء أعمالي	3.19	1.28	63.80	متوسط	17
26	اعتبر نفسي موضع ثقة من الآخرين	3.13	1.28	62.60	متوسط	18
12	لديّ القدرة في التأثير على الآخرين.	3.1	1.60	62.00	متوسط	19
24	استطيع أن انحي عواظي جيداً عند أقوم بانجاز أعمالي	3.09	1.30	61.80	متوسط	20
29	أجامل الآخرين عندما يستحقون ذلك	3.09	1.27	61.80	متوسط	20
31	أتأثر بردود أفعال الآخرين	3.09	1.27	61.80	متوسط	20
15	استطيع إدراك مشاعر الآخرين دون أن يخبروني بها	3.07	1.29	61.40	متوسط	23
27	لديّ قدرة في التأثير على الآخرين	3.07	1.42	61.40	متوسط	23
33	استطيع الإحساس بنبض الجماعة والمشاعر غير المنطوقة	2.99	1.38	59.80	متوسط	25
22	لديّ فهم حقيقي بما أشعر	2.98	1.15	59.60	متوسط	26
5	أتحلى بالصبر إذا لم أحقق نتائج سريعة	2.97	1.45	59.40	متوسط	27
2	يسهل عليّ التعبير عن مشاعري تجاه الآخرين	2.96	1.11	59.20	متوسط	28
16	استطيع أن أتحدث بسهولة عن مشاعري	2.95	1.48	59.00	متوسط	29
34	لديّ القدرة على الانتباه للمؤشرات الدقيقة التي تدل على مشاعر الشخص الآخر	2.88	1.43	57.60	متوسط	30
23	أدرك مشاعري في تعاملي مع الآخرين بدقة كما هي فعلاً	2.85	1.10	57.00	متوسط	31
20	لديّ القدرة على معرفة صفاتي الايجابية	2.84	1.15	56.80	متوسط	32
13	بناء الصداقات أمر مهم بالنسبة لي.	2.8	1.14	56.00	متوسط	33
7	اعتبر نفسي مسئولاً عن مشاعري	2.69	1.45	53.80	متوسط	34
3	استطيع إدراك مشاعري الصادقة	2.61	1.20	52.20	متوسط	35
25	عندما أقرر انجاز أعمالي فإنني أبدأ بالعقبات التي تحول بيني وبينها	2.53	1.26	50.60	متوسط	36
1	استمتع عند قيامي بانجاز مهمة ما.	2.49	1.07	49.80	منخفض	37
21	لديّ فهم جيد للانفعالات	2.47	0.74	49.40	منخفض	38
39	لديّ القدرة على فهم الاشارات الاجتماعية التي تصدر من الآخرين	2.37	1.16	47.40	منخفض	39

40	منخفض	42.20	0.79	2.11	استمتع بصحبة الأشخاص الآخرين	40
41	منخفض	40.40	0.68	2.02	استطيع مشاركة الآخرين في أحاديث تخصهم	41
	متوسط	62.00	0.47	3.1	الذكاء الانفعالي الكلي	

بين أفراد الطلبة وهذا كله ملموس على ارض الواقع للأشخاص العاملين في كلية التربية الرياضية. وبما أن الباحث هو احد أفراد الكلية فإنه يشعر بذلك حتى أن أفراد الكلية يعدو كأسرة واحده تسودها الألفة والتعاون في كثير من الأمور ويظهر ذلك جليا في المناسبات المختلفة التي تقيمها الكلية في المناسبات المختلفة. ولذلك من وجهة نظر الباحث جاءت عبارة أنا حساس لما يحتاجه الآخرين في المرتبة الأولى وبمستوى مرتفع. والمجال ككل جاء بمستوى متوسط يميل إلى الارتفاع وذلك من وجهة نظر الباحث يعود إلى أن طلبة الكلية أيضا لديهم اختلاط مع طلبة الجامعة الآخرين في التخصصات الأخرى، ولوجود الكلية خارج أسوار الجامعة جاءت الدرجة بدرجة متوسطة وليست مرتفعة. وقد اختلفت الدراسة مع دراسة المصدر (2008) والعلوان (2011) حيث جاء مستوى الذكاء الانفعالي بتلك الدراسات بدرجة مرتفعة .

**ثانياً: المهارات الاجتماعية:** تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية في المهارات الاجتماعية والجدول (4) يبين ذلك.

جدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقرات المهارات الاجتماعية مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى	الرتبة
17	أتفاهم مع رفاقي عندما يستدعي الأمر ذلك.	3.69	1.42	73.80	مرتفع	1
11	أتجاهل المشتتات الصادرة من زملائي بسهولة أثناء عمل الواجبات	3.5	1.32	70.00	مرتفع	2
8	التزم بأنظمة وتعليمات الجامعة	3.33	1.36	66.60	متوسط	3
9	أحافظ على هدوئي عند حدوث مشكلات معينة	3.33	1.53	66.60	متوسط	3
19	لدي تقدير ذات عالي	3.25	1.15	65.00	متوسط	5
13	اعتقد أن عملي جيد ويتناسب مع أدائي وجهدي	3.16	1.37	63.20	متوسط	6
18	انتقل من موضوع إلى آخر بشكل سليم وملئم	3.13	1.44	62.60	متوسط	7
5	أدعو زملائي للانخراط في الأنشطة	3.05	1.37	61.00	متوسط	8
4	استطيع انجاز الأعمال المطلوبة مني في الوقت المحدد	3.04	3.87	60.80	متوسط	9
10	اتبع التعليمات بعناية	2.95	1.15	59.00	متوسط	10
14	اعتبر عن عدم ارتياحي بشكل مناسب	2.9	1.42	58.00	متوسط	11
15	اعمل على مساعدة زملائي عندما يحتاجون إلى مساعدة	2.89	3.90	57.80	متوسط	12
3	أبادر إلى إجراء محادثات مع الآخرين	2.86	1.31	57.20	متوسط	13
6	أكون صداقاتي بسهولة	2.86	1.29	57.20	متوسط	13
20	استطيع الانتظار حتى يتم تلبية احتياجاتي.	2.78	1.31	55.60	متوسط	15
16	أتعاون مع زملائي في انجاز الأنشطة الصفية بدون حث منهم	2.76	1.26	55.20	متوسط	16
2	افتخر بأعمالي	2.75	1.14	55.00	متوسط	17
21	أقبل النصح والتوجيه من الآخرين	2.71	1.14	54.20	متوسط	18
22	الاستجابة بشكل مناسب عندما يضايقتني الآخرين	2.69	1.03	53.80	متوسط	19
1	استخدم وقت الفراغ بشكل مناسب	2.61	1.27	52.20	متوسط	20
7	اضبط أعصابي عندما اغضب	2.54	1.26	50.80	متوسط	21
12	أثابر على انجاز العمل المطلوب	2.52	1.27	50.40	متوسط	22
	المهارات الاجتماعية الكلي	2.97	0.63	59.40	متوسط	

قدرا مناسباً من الصحة النفسية. وهذا هنا كما اشرنا سابقا ما زال هناك بعض التحفظ من قبل طلبة الكلية مع طلبة الجامعة الأخرى ولكن فيما بينهم درجة العلاقة مرتفعة. وكذلك أن تقييم الفرد لذاته له دور في عملية التفاعل الاجتماعي، وما زال تخصص التربية الرياضية يعاني من هذا الموضوع لدى بعض الطلبة الدارسين لها وذلك من وجهة نظر الباحث لان بعض الطلبة الدارسين لهذا التخصص غير راغبين له، وذلك لأنهم فرض عليهم التخصص بسبب المعدل في الثانوية العامة . بالتالي دفاعهم عنه منقوص أحيانا، وقد أكد غرابية ( 2005 ) على ذلك في دراستها حيث أشارت إلى أن تقييم الفرد لذاته يُعد عنصراً مهماً لتحقيق المهارات الاجتماعية. ويشترك مفهوم تقييم الذات ومفهوم المهارة الاجتماعية في مكون مهم وهو الكفاءة . فالكفاءة مفهوم سلوكي يمكن ملاحظته لأنه يتضمن قيام الفرد بسلوكيات معينة في المواقف والمهارة الاجتماعية بدورها تشير إلى السلوكيات المتضمنة في التفاعل الاجتماعي الناجح متضمنة الإدراك الاجتماعي الدقيق (مهارات الاستقبال) واختيار الاستجابات المناسبة لتحقيق أهداف التفاعل، فالمهارة الاجتماعية ومفهوم الفرد عن ذاته يتحددان من خلال ما يملكه الفرد بالفعل من تلك المهارات وهذه لدى الأشخاص الدارسين غير الراغبين غير موجودة.

**السؤال الثاني : هل يمكن التنبؤ بمستوى الذكاء الانفعالي لدى طلبة كلية التربية الرياضية في الجامعة الأردنية من خلال مهاراتهم الاجتماعية من وجهة نظر الطلبة أنفسهم ؟**  
للإجابة على هذا التساؤل تم استخدام نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لدراسة علاقة الذكاء الانفعالي بالمهارات الاجتماعية، والجدول (5) يوضح ذلك :

يلاحظ من الجدول (4) أن مستوى المهارات الاجتماعية كان متوسط، إذ بلغ المتوسط الحسابي (2.97) بأهمية نسبية (59.40)، وجاء مستوى فقرات المجال بين متوسط ومرتفع، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.69-2.52)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (17) وهي " أتفاهم مع رفاقي عندما يستدعي الأمر ذلك " بمتوسط حسابي (3.69) وبأهمية نسبية (73.80)، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (12) وهي " أثارب على انجاز العمل المطلوب " بمتوسط حسابي (2.52) بأهمية نسبية (50.40). جاءت جميع فقرات هذا المجال في المستوى المتوسط باستثناء عبارتان هما الأولى والثانية من فقرات الاستبيان، وهذا معناه من وجهة نظر الباحث أن طلبة كلية التربية الرياضية يتمتعون بدرجة متوسطة من القدرة على عملية التفاعل الاجتماعي فيما بينهم، وقد جاءت معظم الفقرات بدرجة متوسطة، يعزى ذلك من وجهة نظر الباحث بسبب تأثير بعض العوامل على طلبة كلية التربية الرياضية، كون الكلية تقع خارج أطار الجامعة ، حيث أشارت الدغيثر (2008)، أن المهارات الاجتماعية تعكس قدرة الفرد على أظهر السلوك المناسب في المواقف المختلفة بما يساعد الفرد على المبادأة بالتفاعل مع الآخرين. وتكوين الصداقات معهم ومن ثم فهي إنما تعد بمثابة تلك السلوكيات الصريحة اللفظية منها (كالاستجابات اللفظية للمثيرات الاجتماعية المختلفة) وغير اللفظية ( كالتواصل البصري، والإيماءات والإشارات والتمثيل الصامت وتعبيرات الوجه وتغير حدة الصوت والتي يمكن تعلمها وتنميتها وتطويرها، كما أنها تضم أيضا مكونات أخرى إلى جانب ذلك كمهارات التعاون والتعاطف والاهتمام بالآخرين والمهارات المعرفية وحل المشكلات ومن ثم فان المهارات الاجتماعية من شأنها أن تدعم وتساعد الفرد كي يتحرك نحو الآخرين وان يحقق

جدول (5) يوضح تحليل الانحدار الخطي البسيط لدراسة علاقة الذكاء الانفعالي بالمهارات الاجتماعية

Sig (f)	F	R <sup>2</sup>	R
0.634	0.22	0.001	0.034

يبين الجدول نتائج الانحدار الخطي البسيط لدراسة علاقة الذكاء الانفعالي بالمهارات الاجتماعية وتبين قيمة r مقدار هذه العلاقة حيث بلغت (0.034) وهي ضعيفة جدا حيث تشير قيمة f البالغة (0.22) بمستوى دلالة (0.634) عدم معنوية هذه القيمة بين المتغيرين وبالتالي الاستنتاج بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي والمهارات الاجتماعية،

من التفاعل بايجابية مع الآخرين، والتعبير باتزان عن مشاعره الايجابية والسلبية، وضبط انفعالاته في مواقف التفاعل الاجتماعي، والتعرف على مشاعر الآخرين وتلميحاتهم، وحسن التصرف بما يناسب المواقف، وتمكّن الفرد من التعاون مع الآخرين بايجابية، وهذه جميعها تعدّ أبعاداً أساسية لتنمية الذكاء الانفعالي لدى الأفراد . لذلك يجب العمل على تنميتها وإيجاد البدائل الأساسية لتنمية هذا الجانب لدى الطلبة .

**السؤال الثالث: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الانفعالي لدى طلبة كلية التربية الرياضية في الجامعة الأردنية من وجهة نظر الطلبة أنفسهم تعزى إلى متغيرات المستوى الدراسي والجنس .**

**أولاً : متغير الجنس:** تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة في الذكاء الانفعالي تبعاً لمتغير الجنس، والجدول (6) يبين النتائج.

الجدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار "ت" للفروق في الذكاء الانفعالي تبعاً لمتغير الجنس

المجالات	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
الذكاء الانفعالي	ذكر	91	3.32	0.41	6.70	0.000
	أنثى	104	2.91	0.43		

تعتبر مغايرة لوجهة نظر الباحث والعديد من الدراسات التي أشارت إلى أن الفتيات أقدر من الذكور في التعبير عن انفعالاتهن ومشاعرهن، حيث يسمح ذلك لهن بالغوص في أعماق شخصية الآخرين، وفهم انفعالاتهم بسهولة، وكل ذلك الأصل أن يسهم في جعلهن أعلى في مستوى الذكاء الانفعالي من الذكور كما يشير جولمان بأن العواطف تتكون من التعاطف والحافز وضبط الذات والوعي الذاتي مكونات وحدة واحدة، الفناء أقدر على التعامل مع هذه المشاعر من الرجل . وكذلك فإن التكوين النفسي والبيولوجي للأنثى المتمثل في رقة عواطفها ورهافة مشاعرها بحيث تسعى دائماً إلى التواصل العاطفي وقراءة المشاعر الدفينة لديها .

**ثانياً : متغير المستوى الدراسي:** تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للذكاء الانفعالي، والجدول (7) يبين النتائج.

كذلك تبين قيم R2 قدرة المهارات الاجتماعية على التنبؤ بالذكاء الانفعالي حيث بلغت هذه القيمة على شكل نسبة مئوية (0.1%)، وبالطبع تعد هذه القيمة صغيرة جداً بحيث لا يمكننا الاعتماد على المهارات الاجتماعية في التنبؤ بالذكاء الانفعالي . وقد اختلفت هذه الدراسة مع كل من دراسات البلوي (2004)، وأبوناشي (2002)، ودراسة غنيم (2001)، ودراسة العلوان (2011) والتي أشارت جميعها إلى وجود علاقة ايجابية بين الذكاء الانفعالي والمهارات الاجتماعية، حيث توصلت تلك الدراسات إلى أن المهارات الاجتماعية تتضمن مهارات انفعالية تسهم في تيسير إقامة علاقات ودية مع الآخرين وإدارة التفاعل معهم على نحو يساعد على الاقتراب منهم والتعرف عليهم، وعدم وجود علاقة يدل على ضعف في المهارات الاجتماعية، وهذا يعد جانب سلبي لطلبة كلية التربية الرياضية. ويجب العمل على معالجته لديهم بوضع برامج أو بعض المواد التي تساعد الطلبة على تنميتها . حيث أن المهارات الاجتماعية تمكّن الفرد

الجدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار "ت" للفروق في الذكاء الانفعالي تبعاً لمتغير الجنس

تشير النتائج في الجدول (6) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) بين متوسطات الذكاء الانفعالي تبعاً لمتغير الجنس وذلك استناداً إلى قيمة ت المحسوبة إذ بلغت (6.70)، وبمستوى دلالة (0.000) وتعد هذه القيمة دالة إحصائياً لأن قيمة مستوى الدلالة اقل من (0.05) بحيث أن دلالة الفروق كانت لصالح الذكور وذلك بالاعتماد على قيمة المتوسط الحسابي والتي كانت اكبر لدى الذكور. وقد اختلفت نتائج هذه الدراسة مع دراسة ( المصري، 2007 ) ودراسة ( Siobergh, 2001)، حيث جاءت الفروق فيها لصالح الإناث بينما اتفقت مع نتائج دراسة المصدر (2007)، ودراسة العلوان (2011) وأبو غزال وجرادات (2009)، التي أشارت إلى أن الفروق جاءت لصالح الذكور، واختلفت أيضاً مع دراسة عوجة (2007) التي أشارت إلى عدم وجود فروق بين الجنسين . وهذه النتيجة

الجدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للذكاء الانفعالي تبعاً لمستوى الدراسي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المؤهل العلمي	المجال
0.46	3.08	167	بكالوريوس	الذكاء الانفعالي
0.36	3.39	20	ماجستير	
0.49	2.89	8	دكتوراه	

يلاحظ من الجدول (7) وجود فروق ظاهرية بين متوسطات الذكاء الانفعالي تبعاً لمستوى الدراسي، ولتحديد فيما إذا كانت الفروق بين المتوسطات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) تم تطبيق تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، والجدول (8) يبين ذلك.

جدول (8) نتائج تحليل التباين للذكاء الانفعالي تبعاً لمستوى الدراسي

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الذكاء الانفعالي	بين المجموعات	2.08	2	1.04	4.99	0.008
	داخل المجموعات	40.01	192	0.21		
	الكلية	42.09	194			

تشير النتائج في الجدول (8) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) بين للذكاء الانفعالي تبعاً لمستوى الدراسي، وذلك استناداً إلى قيمة ف المحسوبة إذ بلغت (4.99)، وبمستوى دلالة (0.008) للدرجة

جدول (9) نتائج اختبار شيفيه للمقارنات البعدية لتحديد مصادر الفروق في الذكاء الانفعالي تبعاً لمستوى الدراسي

المجال	المتوسط الحسابي	المؤهل العلمي	ماجستير	دكتوراه
الذكاء الانفعالي	3.08	بكالوريوس	*	
	3.39	ماجستير		*
	2.89	دكتوراه		*

(\* تشير إلى ان فرق المتوسطين دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05)

تبين نتائج الجدول وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الماجستير وكل من البكالوريوس والدكتوراه بحيث أن دلالة هذه الفروق كانت لصالح مستوى الماجستير صاحب المتوسط الحسابي الأكبر مقارنة بمستوى البكالوريوس والدكتوراه. واتفقت هذه الدراسة مع دراسة الخوالدة (2004)، حيث أشارت تلك الدراسة إلى أن الفروق تميل إلى الأشخاص كلما ارتفع المستوى الدراسي لديهم . وتشير بعض الدراسات مثل دراسة الفراء والنواجح (2012) إلى أن الشخص كلما زاد تحصيله الأكاديمي كلما كانت لديه القدرة على ضبط وتنظيم ومعالجة انفعالاته والعمل وقت الأزمات وتحت الضغوط يتوقع منه أن يحقق نتائج طيبة، وتزداد لديه القدرة على مواجهة الصعوبات والمشكلات التي يواجهها الفرد، وهذا ما أكد عليه (Padwal, 1984) بدراسة العلاقة بين التحصيل الأكاديمي والذكاء الانفعالي والتي وجدها علاقة دالة إحصائية طردية بينهما . فمفهوم جودة الحياة متغير على درجة كبيرة من

#### الاستنتاجات:

في ضوء نتائج الدراسة توصل الباحث إلى الاستنتاجات التالية

- 1- أظهرت النتائج أن هناك علاقة ارتباطية بين الذكاء الانفعالي لدى طلبة كلية التربية الرياضية في الجامعة الأردنية حسب متغير الجنس لصالح الذكور.
- 2- أظهر طلبة كلية التربية الرياضية في الجامعة الأردنية درجة متوسطة من الذكاء الانفعالي بالرغم من النتائج المتباينة بينهم.
- 3- أظهر طلبة كلية التربية الرياضية في الجامعة الأردنية أنهم يتمتعون بدرجة متوسطة من المهارات الاجتماعية.
- 4- العلاقات الاجتماعية بين طلبة كلية التربية الرياضية ليست بتلك القوة المتوقعة في المجال الرياضي مما يستوجب إعادة النظر في الخطط الدراسية لتنمية وتقوية تلك العلاقات.
- التوصيات:**
- في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يوصي الباحث بما يلي :
- 1- الاهتمام بالذكاء الوجداني لطلبة كلية التربية الرياضية من خلال نشر الثقافة النفسية بينهم، و ضرورة تضمين المناهج الدراسية على تدريبات وأنشطة تسهم في تنمية وترقية مهارات الذكاء الانفعالي لديهم.
- 2- ضرورة إكساب الطلبة لبعض المهارات الاجتماعية من خلال طرح بعض المسابقات التي تُعنى بديناميات الجماعة، وتشجيع المشاريع الأكاديمية التعاونية، وإقامة بعض الأنشطة الجماعية من قبل عمادة الكلية وداخل مبنى الكلية نظرا للعلاقة الارتباطية بين الذكاء الانفعالي والمهارات الاجتماعية .
- 3- اجراء المزيد من الدراسات على طلبة كليات التربية الرياضية في الجامعات الأردنية الأخرى والتي تقع فيها كلية التربية الرياضية داخل الحرم الجامعي.
- 4- اجراء دراسات أخرى للمقارنة بين طلبة كلية التربية الرياضية وطلبة التخصصات الأخرى .
- المراجع:**
- أبو غزال، معاوية وجردات، عبد الكريم ( 2009). أنماط تعلق الراشدين وعلاقتها بتقدير الذات والشعور بالوحدة. *المجلة الأردنية في العلوم التربوية*، م(1) عدد(1) . 57-45 .
- أبو ناشئ، منسي (2002). الذكاء الوجداني وعلاقته بالذكاء العام والمهارات الاجتماعية والشخصية: دراسة عاملية. *المجلة المصرية للدراسات النفسية*، 12(35) . 145- 185 .
- الأسدي، أسماء عبد الستار، (2004)، بناء مقياس المسايرة الاجتماعية لدى طلبة الجامعة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بغداد.
- البولي، خوله (2004) . الذكاء الانفعالي وعلاقته بالتوافق النفسي والمهارات الاجتماعية لدى عينة من طالبات كلية التربية بمدينة تبوك . رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الملك سعود، الرياض
- الحوالدة، محمود (2004) . الذكاء العاطفي، الذكاء الانفعالي، عمان، دار الشروق للنشر والتوزيع.
- الدغثير، موزي (2008) . المهارات الاجتماعية من منظور إسلامي، وعلاقتها بكل من الذكاء الوجداني والتحصيل الدراسي والحالة الاجتماعية والسن، أطروحة دكتوراه، كلية التربية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية .
- عثمان، فاروق ورزق، محمد (1998). الذكاء الانفعالي: مفهومه وقياسه، *مجلة كلية التربية بالمنصورة*، 38(1) 1-31.
- عجوة، عبد العال ( 2007 ) . الذكاء الانفعالي وعلاقته بكل من الذكاء المعرفي والعمر والتحصيل الدراسي والتوافق النفسي لدى طلاب الجامعة. *مجلة كلية التربية بالإسكندرية*، 13 (1) 250- 344 .
- عزة، عبدالكريم مبروك (2002) . محددات المهارات الاجتماعية لدى كبار السن دراسة لحجم ووجهة التأثير، *المجلة المصرية للدراسات النفسية*. العدد(41) المجلد (13) .
- العنوان، أحمد ( 2011 ) . الذكاء الانفعالي وعلاقته بالمهارات الاجتماعية وأنماط التعلق لدى طلبة الجامعة في ضوء متغيري التخصص والنوع الاجتماعي للطلاب، *المجلة الأردنية في العلوم التربوية*، مجلد (7) عدد (2).
- غرابيه، سالم ( 2005 ) . فعالية برنامج تدريبي في تنمية مهارات الذكاء الاجتماعي والانفعالي لدى طلبة الصف العاشر الأساسي . أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد، الأردن.
- غنيم، محمد (2001) . الذكاء الوجداني والمهارات الاجتماعية وتقدير الذات وتوقع الكفاءة الذاتية، دراسة عاملية . *مجلة كلية التربية بجامعة الزقازيق*، 12، 47-67 .
- الفرا، إسماعيل والنواجحة، زهير ( 2012 ) . الذكاء الوجداني وعلاقته بجودة الحياة والتحصيل الأكاديمي لدى الدارسين بجامعة

- Gottman, J. (2001). Meta-Emotion, Children's Emotional Intelligence, And Buffering Children From Martial Conflict. In C. D. Ryff and B. H. Singer ( Eds. ), *Emotion, Social, Relationships, and Health*, ( pp. 23 – 40 ). New York: Oxford University Press.
- Gresham, F., and Elliott, S. (1990). *Social Skills Rating System*. Circle Pines, MN: American Guidance Service.
- Lopes, P. & Salovey, P. (2001): *Toward Broader Education: Social Emotional, and Practical Skills*. In J.E.Zins., R.P.weisberg, & H.walberg (Eds), **Social and Emotional Learning And School Success**. New York: Teacher College Press.
- Johnson, G. (2008). *Learning Styles and Emotional Intelligence of the Adult Learner. Unpublished Doctoral Dissertation*, Auburn University, U.S.A.
- Maria, P.&Teva, Á.(2003): The Relationship Between Emotional Intelligence, Emotional Stability And Psychological Wellbeing, **Journal: Universities Psychological**,Vol. (2). Issue (1).pp(27-32).
- Mayer, J.D.,& Salovey,P.(1997) What is Emotional intelligence. In P. Salovey, & D, Sluyter,. *Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implication*. USA. New York. Pp4-7
- Mayer, J.D. Dipalo, M., & Salovey,P.(1990): Perceiving Affective Content In Ambiguous Visual Stimuli: A Component Of Emotional Intelligence. **Journal of Personality Assessment**, N.54.
- Merrell, K. (1993). **School Social Behavior Scale**. Brandon, Vermont: Clinical Psychology Publishing Company.
- Meller, R. (1995). On The Nature Of Embarrassability: Shyness, Social Evaluation And Social Skills. **Journal of Personality**, 63(2), 315-339.
- Opp .D. (1993) **A Study of the relationship between public school elementary gifted students and the variable of intelligence, self – esteem, and academic achievement**. Diss . Abstract In. 54(07A) .p. 2536.
- Parker, J.D(2004): **Emotional intelligence and academic success: examining the transition from high school to university**. Available on- line: ebscohost.htm .
- القدس المفتوحة بمنطقة خان يونس التعليمية .مجلة جامعة الأزهر، المجلد (14) العدد(2) .
- المصدر، عبد العظيم. (2008). الذكاء الانفعالي وعلاقته ببعض المتغيرات الانفعالية لدى طلبة الجامعة. **مجلة الجامعة الإسلامية**،16(1) 587-632 .
- المصري، محمد . ( 2007 ) . الذكاء الانفعالي : دراسة مقارنة بين المتفوقين تحصيلا والعادين من طلبة المرحلة الجامعة. **مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس**، (31) 2، 157 – 175.
- Abdolvahabi , E , and Saltali, N. (2012) . Trait Emotional Intelligence, The Academic Success In Physical Education Teacher Candidates . **Studia Psychologica**, 34(4-5), 281- 296.
- Bar-on, R.(2001): **Emotional intelligence and self- Actualization**. In J. Ciarrochi, Psychology Press. Philadelphia.
- Bar- On, R., (2005): The Impact Of Emotional Intelligence On Subjective Well-Being. **Personality in Education**, Vol. 23 (2) 41- 62.
- Bar – On, R (1997): **Bar-On Emotional Quotient Inventory: Technical Manual**, Toronto : Multi-Health Systems Inc.
- Batastinis,S. (2001): The Relationship Among Students, Emotional Intelligence, Creativity And Leadership. **Humanities and Social Sciences** (62), N (2-A).P 456.
- Cooper, R., and Swaf, A. (1997). *Executive EQ: Emotional intelligence in Leadership and Organizations*. New York: Grosser Putnam.
- Extremera, N. (2002): Relation Of Perceived Emotional Intelligence And Health Related Quality Of Life Of Middle Aged Woman. **Psychological Reports**, Vol, 91, No (1) pp 47-59.
- Furnham, A. (2003): Trait Emotional Intelligence and Happiness, **Social Behavior and Personality** V(31),N.(8),PP 815-824.
- George, J. (2000). Emotions and leadership: The Role of Emotional Intelligence. **Human Relations**, 53 (8), 1027 – 1055.
- Goleman, D. (1995). **Emotional Intelligence**. New York: Batman Books.
- Goleman, D. (1997). Emotional Intelligence In Context. In P. Salovey and D. J. Sluyter (Eds.), *Emotiona Development and Emotional Intelligence: Education Implications*, (P. Xiii – Xvi). New York: Basic Books.

- SaccharomycesCerevisiae. *MolBiosyst* 8(10): 2575-84.
- Stottlemeyer,B.(2002):An **Examination of Emotional Intelligence ,Its Relationship to Achievement and the Implications For Education**. Diss,Abs.Inter.V.(63),N(2),P5-72.
- Tidwell, M., and Reis, H.. (1996). Attachment, Attractiveness, And Social Interaction : A Diary Study. *Journal of Personality and Social Psychology*, 71 (4), 729 – 745.
- Tok, S., & Morali, S. L. (2009). Trait emotional intelligence, the Big Five personality Dimensions and Academic Success, In Physical Education Teacher Candidates. **Social Behavior And Personality: An International Journal**, 37(7), 921-932.
- Vincent, D. (2003). *The Evaluation of a social - Emotional Intelligence Program : Effect of FifthGraders' Prosocial and Problem Behaviors*. Unpublished Doctoral Dissertation, University of Albany, U.S.A.
- Yoder, D. (2005). Organizational Climate and Emotional Intelligence an Appreciative Inquiry Into a "Leader Full " Community College. *Journal of Research and Practice*, 29 (1), 45–62.
- Padwal .R (1984) .**The relationship of self concept to intelligence, anxiety and academic achievement**. Saskatchewan School Trustees Association , Reynina Research Centre.
- Petrides,K, Frederickson,N.&Furnham,A.(2004): The Role Of Trait Emotional Intelligence In Academic Performance And Deviant Behavior At School ,**Personality and Individual Differences**(36)PP 277-293.
- Qualter, P.; Whiteley, H.; Morley, A. & Dudiac, H. (2009): The Role of Emotional Intelligence in the Decision to Persist With Academic Studies in High Education. **Research in Post-Compulsory Education**, 14 (3), 219.
- Sacka, G., & Kern, L., (2008): A comparison of Quality Of Life Variables For Students With Emotional And Behavioral Education Disorders And Students Without Disabilities, *Journal of Behavioral Education*, Vol. 17 (1) 111- 127.
- Siobergh A. (2001) **Emotional Intelligence Measured In A Highly Competitive Testing Situation**, Center for Economic Psychology, Stockholm School of Economics.
- SinghBabak, S.D, (2012) A Novel Calcineurin-Independent Activity Of Cyclosporin A in



## تقييم فعالية بوابة جامعة القدس المفتوحة الأكاديمية وفق المعايير العالمية لتصميم المواقع الإلكترونية

زياد بركات حسام حرز الله أمجد محفوظ

جامعة القدس المفتوحة - طولكرم

فلسطين

تاريخ القبول: 2015/10/28

تاريخ التسلم: 2015/7/15

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم فعالية بوابة جامعة القدس المفتوحة الأكاديمية من وجهة نظر عينة من أعضاء هيئة التدريس في كلية التكنولوجيا والعلوم التطبيقية وفق المعايير العالمية لتصميم المواقع الإلكترونية في ضوء متغيرات: نوع الوظيفة، والمؤهل العلمي، والخبرة. تكونت عينة الدراسة من (114) فرداً تم اختيارهم بطريقة متيسرة. ولتحقيق غرض الدراسة استخدمت استبانة من إعداد فريق البحث مكونة من (59) فقرة موزعة على أربع مجالات: تحسن خبرة المستخدم، والصفحة الرئيسية للموقع، والصور والوسائط المتعددة، والبحث. ولدى تحليل البيانات اللازمة أظهرت النتائج أن تقديرات أفراد عينة الدراسة لفعالية بوابة جامعة القدس المفتوحة الأكاديمية كانت بمستوى عالي على المجالات: تحسن خبرة المستخدم، والصفحة الرئيسية للموقع، والصور والوسائط المتعددة، والمجموع الكلي، بينما كانت هذه التقديرات بمستوى متوسط على مجال البحث. ومن جهة أخرى، أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية في مستوى تقييم فعالية بوابة جامعة القدس المفتوحة تبعاً لمتغير نوع الوظيفة وذلك على المجالات: الصفحة الرئيسية للموقع، والصور والوسائط المتعددة، والبحث، والمجموع الكلي لصالح المتفرغين، وعدم وجود فروق جوهرية في هذه التقديرات على المجال تحسن خبرة المستخدم، وعدم وجود فروق جوهرية أيضاً في تقديرات فعالية هذه البوابة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، والخبرة باستثناء مجال البحث؛ إذ أظهرت النتائج وجود فروق دالة تبعاً لسنوات الخبرة لصالح ذوي الخبرة المتوسطة (5-10) سنوات.

(الكلمات المفتاحية: الفعالية، البوابة الأكاديمية، المعايير العالمية لتصميم المواقع الإلكترونية، جامعة القدس المفتوحة، عضو هيئة التدريس).

## The Effectiveness of the Al-Quds Open University Academic Gate According to International Standards for Web Design

Zeiad A. Barakat  
zbarakat@qou.eduHosam T. Hirzalla  
hhirzalla@qou.edu  
Al-Quds Open University  
PalestineAmjad R. Mahufouz  
amahfouz@qou.edu

This study aimed to evaluate the effectiveness of Academic Gateway of Al-Quds Open University from a sample of the faculty at the College of Technology and Applied Sciences members of view according to international standards for web design in light of variables: Job type, qualification, experience. Study sample consisted of (114) members selected affordable way. To achieve the purpose of the study the researchers used a questionnaire prepared by the research team composed of (59) items distributed into four areas: improved user experience, the main page of the site, photographs, multimedia, and research. When the necessary data analysis of the results showed that the sample of the study of the effectiveness of Al-Quds Open University Gateway Academy members estimates were high level on areas: improved user experience, and the home of the site, photographs, multimedia, and the total, while those estimates an average level on the field of research. On the other hand, the results showed a statistically significant differences of the level of assessing the effectiveness of gate-Quds Open University, depending on the variable function type, and so on areas: the main page of the site, photographs, multimedia, and search, and the total benefit of full-time, and the absence of significant differences of these estimates on the field improve the user experience, and the lack of significant differences also in the effectiveness of this portal estimates depending on qualification for the variable, and experience with the exception of the research; the results showed the existence of significant differences depending on years of experience in favor of middle-experience (5-10) years.

(Keywords: effectiveness, academic gate, global standards for web design, Al-Quds Open University, members stuff).

## المقدمة:

تزايد الاهتمام عالمياً في العقدين الأخيرين من القرن العشرين المنصرم بجودة التربية، ومن المتوقع أن يزداد هذا الاهتمام في المستقبل نظراً للشكوى العالمية من انخفاض مستويات الجودة في التعليم. وتشير التقارير العالمية إلى أن الدول المتقدمة أكثر شكوى من الدول النامية. وانخفاض مستويات الجودة يتضح في انخفاض مستوى المنتج التعليمي، وانخفاض الاتصال الجيد بين المؤسسات التعليمية وبين المجتمع. وما تزال النظم التعليمية في بداية القرن الحادي والعشرين، تواجه تحدياً كبيراً يتمثل في تحسين جودة التعليم الذي تقدمه المؤسسات التعليمية، لذا فإن التحديات العلمية والتكنولوجية والاقتصادية، والمطلب الاجتماعي القوي، من أجل مدى واسع للتعليم، والحاجة للاستخدام الأفضل للإمكانات المادية والبشرية، والضغط من أجل التنمية؛ كل

تزايد الاهتمام عالمياً في العقدين الأخيرين من القرن العشرين المنصرم بجودة التربية، ومن المتوقع أن يزداد هذا الاهتمام في المستقبل نظراً للشكوى العالمية من انخفاض مستويات الجودة في التعليم. وتشير التقارير العالمية إلى أن الدول المتقدمة أكثر شكوى من الدول النامية. وانخفاض مستويات الجودة يتضح في انخفاض مستوى المنتج التعليمي، وانخفاض الاتصال الجيد بين

المعايير العالمية لتصميم المواقع الالكترونية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية التكنولوجيا والعلوم التطبيقية. **مشكلة الدراسة ومبرراتها:**

بالرغم من تناول أدبيات عديدة لمواقع الإنترنت وأساليب ومعايير تقييمها إلا أن الأدبيات التي تناولت البوابات ما تزال قليلة بالمقارنة بتلك التي تتناول مواقع الإنترنت بمفهومها التقليدي، وقد يرجع ذلك إلى حداثة ظهور ما يُعرف ببوابات الإنترنت بالمقارنة بمواقع الانترنت في عالمنا العربي، كما أن أساليب تخطيطها وتقييمها ونظم تصميمها لا تزال تحتاج إلى العديد من الدراسات والممارسات. ومع ظهور بوابات عربية في مختلف المجالات وانتشارها على شبكة الإنترنت وخاصة تلك البوابة المتعلقة بالمكتبات وخدمات المعلومات أصبح الأمر يحتاج إلى وجود معايير تقييم تلائم تقييم بوابات المكتبات وخاصة المكتبات الجامعية. ومع تواجد فكرة البوابة لجامعة القدس المفتوحة على الإنترنت ومنذ نشأة هذه البوابة لم يتم أحد بتقييم أدائها أو دراستها بأي شكل من الأشكال بما يتيح تدعيم الإيجابيات والحد من السلبيات التي يمكن أن تصاحب عملية إنشاء وتصميم واستخدام تلك البوابة، وهو ما يمثل مشكلة حقيقية استدعت دراسة تلك البوابة من وجهة تحليلية تقييمية حتى يمكن الوصول إلى مجموعة من العناصر التي تمكن القائمين عليها العمل على تطويرها لمواكبة التقنيات الحديثة المعمول بها في هذا المجال.

لعل من أبرز القضايا الأساسية التي يعاني منها التعليم الجامعي الفلسطيني، والتي تقلل من كفاءته، وتحد من فعاليته هي القضية المتعلقة بنوعيته، ذلك أن تدني مستوى نوعية التعليم الجامعي أمر ذو خطورة كبيرة، ليس على حاضر المجتمع فحسب، بل على مستقبله، وعلى قدرته على مواجهة الصعاب، والتصدي للتحديات، لذلك فإن تطوير نوعية هذا التعليم بات ضرورة وطنية في كل قطر عربي، وضرورة قومية في الوطن العربي، إذ لا يمكن للأمة العربية أن تثبت وجودها وتشارك في مجرى الحضارة الإنسانية إلا من خلال تعليم جامعي ذي نوعية متقدمة (عشور، 2010). لذلك لابد لوزارات التعليم العالي والبحث العلمي أن تولي اهتمامها إلى موضوع الجودة من خلال سعي أصحاب القرار في الجامعات إلى تطوير مدخلاتها وعملياتها بشكل مستمر، بغية الحصول على أفضل مخرجات،

هذه الأمور أجبرت الحكومات العربية على أن تستجيب لهذا المطلب، وأصبح تحسين جودة التعليم هدفاً أساسياً لأجل تحسين السياسات التعليمية الحالية.

إن الجامعات تقع على قمة النظام التعليمي في المجتمع وتؤدي دور حيويًا في تقدم الأمم وبناء المجتمعات، وفي نشر العلم والمعرفة وفي تطور الثقافة والعلوم. وفي ظل التطور الكبير والانتشار السريع لتقنيات المعلومات والاتصالات، أصبحت شبكة الانترنت أكثر ازدهاراً وتطوراً، وتعد من أقوى مصادر المعلومات والمراجع للمستخدمين فيها. فقد شهدت السنوات الأخيرة تطوراً في مواقع الانترنت للجامعات الفلسطينية، التي تقدم خدماتها المتنوعة للمجتمع عامة وللطلبة والباحثين وأعضاء هيئة التدريس خاصة. ونظراً لعدم وجود معايير موحدة وواضحة متبعة بين الجامعات الفلسطينية في تصميم وتطوير البوابات الجامعية، والتفاوت في جودة هذه المواقع من جامعة لأخرى، مما يستلزم وضع أسس ومبادئ محددة لتخطيط وتطوير المواقع الجامعية لتوفير فرص متكافئة وعادلة بين طلاب الجامعات بما يخدم العملية التعليمية، الذي دفع الباحث إلى موضوع تقييم البوابات الجامعية بشكل عام وبوابة جامعة القدس المفتوحة بشكل خاص في ضوء المعايير العالمية للمواقع الالكترونية (حسن، 2009).

تفتقر شبكة الانترنت وتقنياتها إلى وجود مرجعية عالمية أو معايير تقييم دولية متفق عليها تنظم تخطيط وتصميم وتطوير مواقع الانترنت بصفة عامة والمواقع الجامعية بصفة خاصة، وقد يرجع ذلك إلى اختلاف الثقافة والفلسفة بين الأفراد والشعوب، والتطور الهائل في تقنيات الوب، وظهور كثير من التحديات والأدوات التي تؤدي دور المشاركة في تطور تقنيات الويب (Al-Zabir, 2005). ومع بداية ظهور وانتشار المواقع (البوابات) التابعة للجامعات والمؤسسات التعليمية الكبرى مثل جامعة القدس المفتوحة والجامعات الفلسطينية، لم يتم أحد بتقييم أداء أو دراسة البوابات الجامعية الفلسطينية بشكل عام وجامعة القدس المفتوحة بشكل خاص بما يتيح تدعيم الإيجابيات والحد من السلبيات التي يمكن أن تصاحب عملية إنشاء وتصميم هذه المواقع، ومن هنا جاءت فكرة هذه الدراسة للتعرف إلى مدى فعالية بوابة جامعة القدس المفتوحة على شبكة الانترنت وفق

الافتراضية و خدمات جدولة المحاضرات والشعب للمقررات الدراسية في الجامعة.

- توفر خدمات البوابة الإدارية للموظفين وأعضاء هيئة التدريس في الجامعة على البوابة الأكاديمية.
  - التوجه إلى التعليم الإلكتروني واعتباره وسيلة تعليمية حديثة منهجية للتعليم الافتراضي عبر البوابات الجامعية.
- وعليه يمكن صياغة مشكلة الدراسة الحالية ولورتها في السؤال الرئيس الآتي: ما مستوى فعالية بوابة جامعة القدس المفتوحة على شبكة الانترنت وفق المعايير العالمية لتصميم المواقع الإلكترونية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية التكنولوجيا والعلوم التطبيقية؟

#### أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة الحالية من الناحيتين النظرية والتطبيقية؛ إذ تتبع الأهمية النظرية للدراسة نظراً لأن الجامعات تؤدي دوراً حيوياً في تقدم المجتمعات وبناء الأوطان، وفي تطور الثقافة والعلوم، وفي نشر العلم والمعرفة، ولها دور فاعل تجاه الثورة المعلوماتية والتغيير الحاصل على الحياة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية للمجتمع، وتعتبر أداة للقيادة الفكرية (حسن، 2009). أما من الناحية التطبيقية فتبرز أهمية هذه الدراسة نتيجة ما شهدته السنوات الأخيرة تطوراً ملحوظاً في مواقع الإنترنت الجامعية، وظهور البوابات الجامعية الضخمة التي تقدم للطلبة والباحثين وأعضاء هيئة التدريس بخاصة. ولما تقدمه هذه البوابات الإلكترونية من أغراض وخدمات عامة للمجتمع والأفراد من مثل الأخبار والطقس، ومعلومات الأدلة، والبحث والدرشة، والقوائم البريدية والتسوق. ويأمل فريق البحث أن تمثل هذه الدراسة نواة إستراتيجية علمية لتطوير المواقع الجامعية على المستوى المحلي الفلسطيني والعربي.

#### أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة لتحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف إلى مستوى فعالية بوابة جامعة القدس المفتوحة على شبكة الإنترنت وفق المعايير العالمية لتصميم المواقع الإلكترونية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية التكنولوجيا والعلوم التطبيقية.
2. معرفة دلالة الفروق الإحصائية في مستوى فعالية بوابة جامعة القدس المفتوحة على شبكة الإنترنت وفق المعايير

بوقت أقصر، وكلفة أدنى. ولعل واحداً من أهم مدخلات العملية التربوية هو نمط الإدارة التربوية، إذ حققت الأنظمة التربوية في العديد من الدول المتقدمة نجاحاً ملموساً بعد تطبيقها لمفهوم إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأمريكية مثل جامعة هيوستون (Houston University)، وجامعة ولاية أوريجون (Oregon State University)، وجامعة بنسلفانيا (Pennsylvania University) (Jukic & Gray, 2008). ولكن غياب معايير خاصة لإدارة الجودة للجامعات الفلسطينية يجعلها غير آبهة في تطبيقها، مما أدى بفريق البحث إلى تطوير معايير مقترحة لإدارة الجودة، يمكن تطبيقها في الجامعات الفلسطينية خاصة والجامعات العربية عامة، حيث توجد مجموعة من المبررات التي دفعت فريق البحث إلى لتناول موضوع تقييم بوابة جامعة القدس المفتوحة في ضوء المعايير العالمية لتصميم المواقع الإلكترونية (مبروكة، 2010؛ قاسم، 2009)، ومن بين هذه المبررات:

- النمو المتزايد في أعداد الطلبة والطالبات في جامعة القدس المفتوحة، وما صاحبه من نمو في أعداد أعضاء هيئة التدريس والباحثين، مما يستلزم معه بناء بوابة جامعية على أعلى مستوى تدمج التقنية الحديثة في العملية التعليمية.
- النمو المتزايد في أعداد فروع جامعة القدس المفتوحة في المحافظات الفلسطينية.
- توفر عدد من البوابات الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية على شبكة الانترنت، وتتفاوت جودة هذه المواقع من جامعة لأخرى، مما يستلزم وضع أسس ومبادئ محددة لتخطيط وتطوير المواقع الجامعية لتوفير فرص متكافئة وعادلة بين طلبة الجامعات بما يخدم العملية التعليمية، وللوصول إلى المستوى العالمي المطلوب.
- توفر الخدمات العديدة للطلبة عبر البوابات مثل خدمة المراسلات، خدمة التسجيل، خدمة البحث، خدمة الأخبار والإعلانات، وخدمة حضور اللقاءات الافتراضية، وخدمة جدولة المحاضرات و خدمة المقررات الإلكترونية وحل التعيينات والأنشطة الإلكترونية.
- توفر الخدمات العديدة لأعضاء هيئة التدريس عبر البوابات مثل خدمة المراسلات، خدمة البريد الإلكتروني، خدمة البحث، خدمة المقررات الإلكترونية، خدمة إلقاء المحاضرات

العالمية لتصميم المواقع الإلكترونية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية التكنولوجيا والعلوم التطبيقية تبعاً لمتغيرات: نوع العمل (متفرغاً غير متفرغ)، والمؤهل العلمي (ماجستيراً دكتوراً)، والخبرة (أقل من 5 سنوات) 5-10 أكثر من 10 سنوات).

#### أسئلة الدراسة:

لتحقيق الأهداف السابقة سعت الدراسة الحالية الإجابة عن الأسئلة الآتية:

1. ما مستوى فعالية بوابة جامعة القدس المفتوحة على شبكة الإنترنت وفق المعايير العالمية لتصميم المواقع الإلكترونية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية التكنولوجيا والعلوم التطبيقية؟

2. هل توجد فروق دالة إحصائية في مستوى فعالية بوابة جامعة القدس المفتوحة على شبكة الإنترنت وفق المعايير العالمية لتصميم المواقع الإلكترونية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية التكنولوجيا والعلوم التطبيقية تبعاً لمتغيرات: نوع العمل، والمؤهل العلمي، والخبرة؟

#### مصطلحات الدراسة:

- **بوابة جامعة القدس المفتوحة:** وهي موقع انترنت يحتوي على مجموعة من الصفحات المترابطة والخدمات الموجهة إلى شريحة معينة من المجتمع وهم الطلبة والباحثون وأعضاء هيئة التدريس والموظفون الملتحقون في الجامعة. وتتنوع هذه الخدمات المقدمة من قبل الجامعة مثل خدمات القبول والتسجيل، الخطط الدراسية، والبحث عن كتب المكتبة، والاستعلام عن التخصصات والبرامج الأكاديمية فيها، وخدمة المراسلات مع أعضاء هيئة التدريس، والدخول إلى اللقاءات الإلكترونية والمشاركة فيها، وخدمات الأقسام الإدارية في الجامعة، وخدمة حضور الندوات والمؤتمرات، وخدمة الدورات التدريبية وورش العمل، وخدمة الاجتماع الإلكتروني المباشر، وخدمة البريد الإلكتروني وخدمة أخبار الجامعة وإعلاناتها.

- **المعايير العالمية لتصميم المواقع الإلكترونية:** تعرف المعايير بأنها أعلى مستويات الأداء التي يطمح الإنسان للوصول إليها، وفي ضوءها يتم تقييم الأداء والحكم على فعاليته، والوصول إلى أحكام حقيقية للأشياء أو

الموضوعات المراد تقييمها. وتعرف المعايير إجرائياً بأنها مجموعة من المواصفات الكمية والنوعية المتبع تطبيقها واستخدامها عالمياً لتقييم المواقع الإلكترونية.

- **أعضاء هيئة التدريس:** وهم يمثلون عينة من أعضاء هيئة التدريس في كلية التكنولوجيا والعلوم التطبيقية في جامعة القدس المفتوحة العاملين في الفصل الثاني من العام الدراسي (2014/ 2015)، والبالغ عددهم (114) عضو هيئة تدريس، وذلك حسب إحصاءات كلية التكنولوجيا والعلوم التطبيقية، تم اختيارهم بالطريقة المتاحة المتيسرة سواء بالاتصال المباشر أم من خلال المراسلة عبر البوابة الإلكترونية للجامعة.

- **المتغيرات الديمغرافية:** تم معالجة بيانات الدراسة إحصائياً في ضوء المتغيرات الآتية: نوع العمل، وله مستويان هما: متفرغ وغير متفرغ، والمؤهل العلمي، وله مستويان هما: ماجستير ودكتوراه، والخبرة، ولها ثلاثة مستويات: أقل من (5) سنوات، وما بين (5-10) سنوات، وأكثر من (10) سنوات.

#### الإطار النظري:

في الإطار النظري لهذه الدراسة يمكن تناول ثلاثة محاور لها علاقة بمفاهيم الدراسة الأساسية، وهي: مواقع الانترنت، والبوابات الإلكترونية، ومعايير تقييم البوابات ومصادرها.

#### المحور الأول: مواقع الانترنت

يعرف الموقع (Site) بأنه مكان على شبكة الإنترنت أو الويب، يتكون من صفحات للمعلومات، ترتبط عادة بموضوع معين، ولكل موقع عنوانه المستقل على الشبكة (Eisler, 2003). والويب (World Wide Web) بذلك هو مجموعة من مصادر المعلومات على شبكة الإنترنت، التي تعتمد على بروتوكول النص الفائق، والإبحار بين المواقع عن طريق الروابط، وما يميز الويب هو قدرته على التعامل مع الوسائط المتعددة، من نصوص وأصوات وصور (Thomas, 2001). والصفحة الرئيسية هي مدخل لمجموعة من الروابط للصفحات التي يحتويها الموقع (Clarisse et al., 2000).

وحسب تعريف موقع ويكيبيديا الحرة (<http://ar.wikipedia.org/wiki/>)، فإن موقع الانترنت عبارة عن مجموعة من صفحات مرتبطة مع بعضها البعض. ويمكن استعراض ومشاهدة مواقع الانترنت من خلال برامج في

على صفحته، حيث يرى الصفحة كما يريد أن يراها ويتفاعل معها بالكيفية التي يرغبها (فهيم، 2007). وتعرف البوابة (Portal) حسب (Afnor, 1997) على أنها موقع ويب يشكل نقطة البداية للاتصال بمواقع الويب الأخرى، وقد جاء اسم البوابة من وظيفتها كباب مفتوح يطل المستخدم منه على عالم المعلومات والأنشطة الأخرى التي توفرها الإنترنت. وتتميز البوابة عن موقع الويب بدرجة عالية جداً من التنظيم، إذ تتيح خدماتها المتكاملة إلى الولوج بسهولة وسرعة إلى أهم الموضوعات التي تحظى باهتمام الأفراد والمجتمع. ويقدم رومان باريسون (Parison, 2002) في كتاب بعنوان "بوابة الإنترنت" تعريفاً لها بأنها: تجميع للمعلومات والخدمات، حيث أنها تسمح بتجميع وإتاحة المعلومات على السواء مثل: (الحقائق، طلبات المستفيدين، العروض المقدمة لهم... الخ)، كما أنها تتيح خدمات متنوعة من خلال نقطة إتاحة.

كما عرف علي (1998) البوابة في الأصل على أنها موقع ويب ذو غرض عام يقدم تنوعاً عريضاً من المصادر والخدمات، مثل الأخبار والطقس، والبحث في الويب، وجماعات الدردشة والقوائم البريدية وربط لمواقع الويب الأخرى. وذكر الطيب (2000) إلى أن البوابة هي نقطة مرور للموقع، تهدف الوصول إلى محتوى الموقع، وتقوم على تلبية احتياجات الزائرين أو المستفيدين منها.

#### تاريخ ونشأة ظهور البوابات:

ترافق ظهور فكرة البوابات عام 1994م حسب (Afnor, 1997)، مع تطوير مستعرض نيتسكيب نافيجيتر (Netscape Navigator) الذي فتح الباب أمام ثورة الويب التي نعشها الآن، إذ أنشئ خلالها دليلاً بمواقع الويب المفضلة، الذي لاقى انتشاراً واسعاً بين مستخدمي الإنترنت. وشكل هذا الدليل النواة الأساسية لموقع ياهو (yahoo) والبوابات الإلكترونية. ويذكر (Benard, 2000) في كتابه "بوابات المؤسسات" أن ظهور فكرة ومفهوم البوابات يرجع إلى عام (1998)، وهذا يعني أن فكرة البوابات حديثة نسبياً، بينما يعتبر باريسون (Parison, 2002) أن فكرة ومفهوم البوابات كانت ملازمة لبداية ظهور علوم الحاسب الآلي منذ نشأة نظم المعلومات المبكرة والتي تعمل في الشبكات وتساهم في تبادل المعلومات.

جهاز الحاسوب تدعى متصفحات الإنترنت (Browsers)، كما يمكن عرض هذه المواقع عبر الهواتف الخلوية عبر تقنية الواب (WAP)، ويتم استضافة مواقع الإنترنت على خوادم عالية السرعة والأداء لاستيعاب أكبر قدر ممكن من الزوار (Al-Zabir, 2005).

وتتوافر في معظم مواقع الإنترنت حسب (اللقاني والجمل، 2003) صفحة البداية (Main Page)، التي تعرض محتوى وخدمات ذلك الموقع، كما تحتوي على الارتباطات التشعبية لصفحاته أو لصفحات مواقع إنترنت أخرى، ولكل صفحة إنترنت عنوان معين كامل يعرف بال (URL) وهو اختصار ل (Uniform Resource Locator) (الباحث المتماثل للمصادر). وتختلف أهداف مواقع الإنترنت فمنها للإعلان عن المنتجات وبيعها على مواقع الإنترنت، كما أن هناك مواقع للدردشة ومنتديات النقاش ومواقع التواصل الاجتماعي، وهناك مواقع إخبارية ومواقع ثقافية وتجارية ومعلوماتية (Zhou, 2003).

#### المحور الثاني: البوابة الإلكترونية:

بوابة الويب (Defining a Web Portal): كلمة البوابة مأخوذة من المصطلح الإنجليزي (Portal) والذي يعني المدخل أو الباب، والبوابة في مفهوم الإنترنت يعتبر موقعاً إلكترونياً يمثل بالبيانات والمعلومات الخاصة بموضوع معين منها ما هو خاص بشخص معين كالمواقع الشخصية لأعضاء الهيئة التدريسية، حيث يتطلب الوصول إلى بعض هذه المعلومات أن يكون المستخدم مسجلاً ضمن المستخدمين لهذا الموقع (Reitz, 2009). والبوابة هي واجهة الموقع، كما أنها أيضاً الصفحة الرئيسية للموقع كنقطة إتاحة أو نقطة مرور للموقع بهدف تيسير الوصول إلى محتوى الموقع، فضلاً عن السماح بالوصول أيضاً على جميع المعلومات والخدمات المتاحة على الموقع أياً كان نوع البوابة؛ بوابة عامة، أم بوابة متخصصة، أم فنوية، أم بوابة مؤسسة وغير ذلك. كما تقوم البوابة بتلبية احتياجات الزائرين أو المستفيدين (مبروكة، 2010). ويمكن تعريف البوابة أيضاً بأنها الصفحة التي تسمح للمستخدم أن يحدد سمات صفحته بأدوات السحب والإسقاط على تلك الصفحة، بما يعطى السيطرة الكاملة للمستخدم على المحتوى الكبير الذي يراه

- وما سبق، يمكن استخلاص مجموعة من الحقائق التي تدعم محاولة فهم موضوعي للبوابة وهي أن البوابة:
- تمثل الصفحة الرئيسية للموقع وهي الباب أو المدخل لكل مصادره ومعلوماته.
- أداة لتجميع مداخل إلى جميع الصفحات الأخرى في الموقع أو المواقع الأخرى للوصول إلى مصادر وخدمات المعلومات.
- تمثل البوابة قناة بين مقدم الخدمة والجمهور.
- تمكن البوابة المستخدمين من تحديد سمات صفحاتهم كما يريدون ووفق رغباتهم.
- تأخذ صفحة البوابة الشكل العام للموقع ولكنها تختلف عن بقية صفحاته الفرعية.
- تأخذ صفحة البوابة سمة الصفحات الديناميكية كنتاج طبيعي للتقنيات والبرامج المستخدمة في تصميمها.
- توفر خدمات متنوعة و متميزة سواء كانت روابط أو محررات بحث أو أحداث جارية وخدمات إخبارية.
- **خصائص والمزايا والوظائف الأساسية لبوابات الإنترنت:** تتميز البوابات الإلكترونية بعدة خصائص أهمها ( Mcdonald, 2013 ؛ حافظ والضحوي، 2006؛ محجوب، 2005):
- 1. الاتصال التفاعلي
- 2. العمل الجماعي التعاوني
- 3. تقديم الخدمات وفقاً للسمات الشخصية
- 4. تصنيف مصادر المعلومات الولوج إلى مصادر المعلومات بث المحتوى الموضوعي
- 5. سهولة الاستخدام حيث كل ما يتطلبه الأمر معرفة أولية بأوجه استخدام برامج التصفح

### أهمية البوابات ووظائفها:

- ترجع أهمية البوابات إلى أنها تستقى معلوماتها الفنية من مصادر كثيرة ومبعثرة على شبكة الإنترنت، كما تضع تحت أيدي زوارها مجموعة متطورة من الخدمات التي يندر أن تتوفر في موقع واحد على تلك الشبكة، وهذا يجعل منها بؤرة فريدة في المعلومات ومتميزة في الخدمات التي تشجع الزائر على جعلها نقطة البداية وأيضاً النهاية خلال استخدامه للإنترنت، ولذا فإن خدمات البوابات كثيرة ومتنوعة ومن أهمها (Morris, 2012؛ Smith, 2007؛ البادي، 2007):
1. البوابات العمودية: وهي بوابات تحتوي على معلومات تركز على هدف محدد، فمثلاً يوجه بعضها للمهتمين بالحدائق وللمستثمرين.
  2. البوابات الصناعية: التي تدعى أيضاً بوابات الأعمال التي تخدم الأعمال (Business-to-Business- B2B) وتكمن أهميتها في اجتماعات الباعة والزبائن حول العالم لعقد الصفقات عبر الويب.
  3. البوابات الأفقية: التي تقدم مجموعة واسعة ومتنوعة من المواضيع العامة، وتعتمد البوابات الأفقية على مبدأ

وفي هذه الدراسة تم تقييم مواقع البوابات على شبكة الانترنت، والاختلاف بينها وبين المواقع التقليدية لخدمات المعلومات على شبكة الانترنت، وقد تم استقاء بعض عناصر التقييم منها.

4. مصادر المعلومات المتاحة على شبكة لانترنت (حافظ والضحوي، 2006): وهو نموذج مقترح لمعايير تقويم مصادر المعلومات على شبكة الانترنت، بغرض قياس درجة الثقة والمصدقية وذلك لمساعدة الباحثين في الحكم على مصادر المعلومات وإمكانية الاعتماد عليها والافتقار منها.

5. نموذج جامعة هاربر لتطوير الويب (Morrris, 2011): وهو نموذج وضعه موريس وهو محاضر في هذه الجامعة يبين فيه أفضل الممارسات في مجال تصميم المواقع، متخصص في تدريس تقنيات تطوير المواقع، التعليم الالكتروني والتجارة الالكترونية، وله عدة كتب في تطوير الويب وأسس التصميم ومن أهمها: تطوير الويب وأساس التصميم باستخدام (XHTML)، و أفضل الممارسات في مجال تصميم المواقع.

**ثانياً: معايير التقييم:** ويمكن توضيح معايير التقييم التي يجب الاعتماد عليها لتقييم موقع جامعة القدس المفتوحة موضوع الدراسة وهدفها الأساسي، وهي كالآتي:

1. **تحسن خبرة المستخدم:** يجب أن يتم تصميم المواقع بطريقة تسهل وتحسن من تفاعل المستخدم مع الحاسب الآلي، ويجب أن يراعي المطورون والمصممون توظيف كامل قدرات الحاسب الآلي والمتصفحات لتقليل الأعباء على المستخدمين، وذلك وفق المعايير الآتية (Morrris, 2011)؛ الإدارة الأمريكية للصحة والخدمات الإنسانية، 2011):

تجنب بث وعرض الشاشات المستقلة غير المرغوب فيها، ودرجة الأهمية (5/5)، ووضع صفحة للأسئلة الأكثر شيوعاً (frequently asked question)، ودرجة الأهمية (4/5)، ووضع أرشيف بالمقالات والمحتوى القديم (Archive past Content)، ودرجة الأهمية (4/5)، وخدمات تفاعلية على المقالات، ودرجة الأهمية (4/5)، وتوحيد طريقة تسلسل المهام (Standardize Task Sequences)، ودرجة الأهمية (4/5)، وتقليل الأعباء الملقاة على عاتق المستخدم، ودرجة الأهمية (4/5)، وتقليل وقت

المجتمعات الالكترونية، إذ تقوم بتجميع وإظهار كل ما يحتاجه المستخدم.

وقدم سعيد (2005) تصنيفاً آخر للبوابات، حيث صنفها إلى ستة أنواع مع الأخذ في عين الاعتبار هدف كل نوع واستخداماته وهي البوابات العامة، البوابات المتخصصة، وبوابات المؤسسات، البوابات الشخصية والبوابات الفنية.

### المحور الثالث: معايير التقييم العالمية:

تعرف معايير التقييم على أنها أعلى مستويات الأداء التي يطمح الإنسان إلى الوصول إليها وفي ضوءها يتم تقويم مستويات الأداء المختلفة والحكم عليها هي المواصفات الكمية والنوعية التي يمكن من خلالها تقويم قيمة العمل، ومعرفة نقاط القوة والضعف (Travis & Norlin, 2002). ويتناول هذا المحور جانبين مهمين هما:

#### أولاً: مصادر التقييم:

في هذه الدراسة، تم الحصول على مجموعة من المعايير الخاصة بتصميم وتطوير المواقع الإلكترونية، وقد تم استقاء العناصر الرئيسية للتقييم من مصادر كثيرة وهي:

1. موقع الإدارة الأمريكية للصحة والخدمات الإنسانية (<http://usability.gov>): هذا الموقع هو أول منظمة حكومية أمريكية معنية بشؤون مواقع الإنترنت، وهي منظمة تابعة للإدارة الأمريكية للصحة والخدمات الإنسانية U.S. Department of Health & Human Services) وقد وضعت هذه الإدارة مجموعة مصنفة من المعايير والتوجيهات الخاصة باستخدام وتصميم وتطوير مواقع الإنترنت (الإدارة الأمريكية للصحة والخدمات الإنسانية، 2011).

2. معايير الأيزو العالمية (ISO): 9241-2008:151 (الأيزو، 2008): وهي المعايير والتوجيهات التي تتعلق بتصميم مواقع الانترنت المناسبة للأفراد بهدف زيادة قابليتها للاستخدام. والمعايير متوفرة على الموقع: [http://www.iso.org/iso/catalogue\\_details.htm?csnumber=37031](http://www.iso.org/iso/catalogue_details.htm?csnumber=37031)

3. معايير بوابة اتحاد المكتبات الجامعية المصرية (قاسم، 2009): تتناول هذه الدراسة تقييم البوابات المتخصصة في مجال خدمات المعلومات والمكتبات للجامعات المصرية،

الصفحة الرئيسية، ودرجة الأهمية (4/5)، وتجنب تطويل الصفحة الرئيسية رأسياً، ودرجة الأهمية (3/5).

5. **تخطيط الصفحة:** يجب تنظيم الصفحات وهيكلتها حتى يسهل على الزائر فهم محتويات الموقع، ويشمل تنظيم عناصر الصفحة وترتيبها بطريقة تعكس درجة أهمية كل عنصر (مثل وضع العناصر والخدمات المهمة في أعلى ووسط الصفحة)، وعليه يجب الاهتمام بالمعايير الآتية (الإدارة الأمريكية للصحة والخدمات الإنسانية، 2011؛ حافظ والضحي، 2006): تجنب ازدحام الصفحات، ودرجة الأهمية (5/5)، ووضع العناصر المهمة في أعلى وسط الصفحة، ودرجة الأهمية، (5/5)، والتوافق مع معايير ال (html وال xhtml)، ودرجة الأهمية (2/5).

6. **التنقل بين صفحات الموقع (التصفح):** والتنقل بين صفحات الموقع هي الطريقة المستخدمة في الربط والوصول إلى صفحات الموقع المختلفة مما يساعد المستخدمين على الوصول إلى المعلومة بكفاية وفعالية، وعليه يجب مراعاة المعايير الآتية (الإدارة الأمريكية للصحة والخدمات الإنسانية، 2011؛ قاسم، 2009؛ الأيزو ISO، 2008): عدم توجيه المستخدم لصفحات بدون خيارات التصفح أو الاستعراض، ودرجة الأهمية (4/5)، وتجميع عناصر التصفح على شكل مجموعات في أماكن ثابتة، ودرجة الأهمية (4/5)، واستخدام قائمة روابط لمحتوى الصفحة الطويلة، ودرجة الأهمية (4/5)، وتعريف الزائر بمكانه في الموقع، ودرجة الأهمية (4/5)، واستخدام خريطة الموقع، ودرجة الأهمية (2/5)، واستخدام عناوين مناسبة للألسنة (tabs)، ودرجة الأهمية (3/5)، ووضع ملخص لمحتوى الرابط قبل النقر عليه، ودرجة الأهمية (1/5).

7. **التمرير والترحيل:** إن تصميم صفحات طويلة تتطلب من المستخدمين تمرير عمود التصفح بكثافة والتي تعرف بالتمرير، وبين تصميم عدد كبير من الصفحات القصيرة التي تتطلب من المستخدم التنقل فيما بينها والتي تعرف بخاصية الترحيل، مع العلم بان عمود التصفح الأفقي يجب تجنبه تماماً، كما يجب تجنب تطويل الصفحة رأسياً، وعليه يجب توفر المعايير الآتية (الإدارة الأمريكية للصحة والخدمات الإنسانية، 2011؛ قاسم، 2009): تجنب عمود

تحميل الصفحة، ودرجة الأهمية (4/5)، وتهيئة المحتوى للطباعة، ودرجة الأهمية (4/5)، وإعلام المستخدم بأوقات تنزيل الملفات كبيرة الحجم، ودرجة الأهمية (4/5)، وتقديم المساعدة للمستخدمين، ودرجة الأهمية (4/5)، وإبراز سمعة الموقع وشهرته، ودرجة الأهمية (3/5).

2. **إمكانية الوصول:** يجب أن يراعى أثناء تصميم الموقع ذوو الاحتياجات الخاصة، باستخدام كل التقنيات المساعدة التي توفرها متصفحات الإنترنت وذلك وفق المعايير (الأيزو ISO، 2008) الآتية: وجود تباين عال بين ألوان الخلفيات والأماميات، ودرجة الأهمية (5/5)، ووضع نصوص بديلة للعناصر غير النصية، ودرجة الأهمية (4/5)، وتجنب اضطراب الشاشات، ودرجة الأهمية (2/5).

3. **المكونات المادية والبرمجية:** يجب مراعاة التباين والتنوع الشديد في المكونات المادية والبرمجية وسرعات الاتصال التي يستخدمها متصفح الموقع، لذا يجب تصميم الموقع ليتماشى مع الاحتياجات السائدة والشائعة، وهي (الإدارة الأمريكية للصحة والخدمات الإنسانية، 2011): التوافق مع أغلب المتصفحات، ودرجة الأهمية (4/5)، ومراعاة تنوع مواصفات وإعدادات المتصفح، ودرجة الأهمية (4/5)، ومراعاة أنظمة التشغيل الأكثر استخداماً، ودرجة الأهمية (4/5)، ومراعاة دقة عرض الشاشة الأكثر استخداماً، ودرجة الأهمية (3/5).

4. **الصفحة الرئيسية:** مما لا شك فيه أن الصفحة الرئيسية تختلف عن باقي صفحات الموقع، فهي الباب أو المدخل لكل مداخل الموقع وخدماته، لذا يجب التأكد من أن الصفحة الرئيسية تنقل هدف ورسالة الموقع للزائر، والتأكد من احتوائها على روابط ذات صلة لكل خدمات ومداخل الموقع الإدارة (الإدارة الأمريكية للصحة والخدمات الإنسانية، 2011؛ قاسم، 2009؛ الأيزو ISO، 2008) وهي: تمكين الوصول إلى الصفحة الرئيسية من أي صفحة داخلية، ودرجة الأهمية (5/5)، وعرض جميع خدمات الموقع في الصفحة الرئيسية، ودرجة الأهمية (5/5)، وتوصيل الهدف من الموقع ورسالته من خلال الصفحة الرئيسية، ودرجة الأهمية (4/5)، وتمييز الصفحة الرئيسية عن باقي صفحات الموقع، ودرجة الأهمية (4/5)، والحد من النصوص النظرية في

مثل الأزرار، وأزرار الاختيار، وصادق الاختيار، والقوائم المنسدلة وغيرها من المعايير كالاتي (الإدارة الأمريكية للصحة والخدمات الإنسانية، 2011؛ قاسم، 2009):  
التفرقة بين حقول الإدخال الإجبارية والاختيارية، ودرجة الأهمية ( 5/5 )، وتسمية أزرار الإدخال بوضوح بما يدل على وظيفتها، ودرجة الأهمية ( 5/5 )، ووضع العناوين بالقرب من حقول الإدخال، ودرجة الأهمية ( 3/5 )، وتجزئة البيانات الطويلة على أكثر من حقل إدخال، ودرجة الأهمية ( 3/5 )، ووضع المؤشر على أول حقل إدخال، ودرجة الأهمية ( 2/5 ) .

**12. الصور والوسائط المتعددة:** مما لا شك فيه أن الصور أصبحت متواجدة في معظم المواقع الانترنت، وواحدة من أهم الصور الموجودة في الموقع هي صورة شعار الموقع، وعليه يجب توفر المعايير الآتية (الإدارة الأمريكية للصحة والخدمات الإنسانية، 2011؛ الايزو ISO، 2008): صور لا تؤدي إلى بطء تحميل الصفحة، ودرجة الأهمية ( 4/5 )، وثبات مكان شعار الموقع، ودرجة الأهمية ( 4/5 )، وعدم ملئ الجزء العلوي من الصفحة الرئيسية بصورة كبيرة، ودرجة الأهمية ( 4/5 )، وتجنب وضع النصوص الثرية في الصور، ودرجة الأهمية ( 4/5 ) .

**13. البحث:** معظم المواقع على شبكة الإنترنت تسمح لمستخدميها البحث في محتواها من خلال كلمة البحث في حقل إدخال يسمى "حقل البحث" ومن ثم يقوم الموقع بعرض صفحة "نتائج البحث" التي تحتوي على صفحات الموقع التي تظهر بها كلمات البحث، وعليه يجب توفر المعايير الآتية (الإدارة الأمريكية للصحة والخدمات الإنسانية، 2011؛ الايزو ISO، 2008): عدم التفرقة بين الحروف الصغيرة الكبيرة، ودرجة الأهمية ( 4/5 )، وتوفير خدمة البحث البسيط، ودرجة الأهمية ( 3/5 )، وإظهار خدمة البحث في كل صفحات الموقع، ودرجة الأهمية ( 4/5 )، وترتيب نتائج البحث حسب الأهمية، ودرجة الأهمية ( 5/5 )، والتصحيح الآلي للكلمات، ودرجة الأهمية ( 3/5 )، واحتواء الموقع على البحث المتقدم، ودرجة الأهمية ( 4/5 )، واحتواء نتائج البحث على ملخص لكل نتيجة بحث، ودرجة الأهمية ( 4/5 )،

التصفح الأفقي، ودرجة الأهمية ( 5/5 )، واستخدام الترحيل بدلاً من التمرير، ودرجة الأهمية ( 2/5 ) .

**8. رؤوس الموضوعات، العناوين و التسميات:** التصميم الجيد لرؤوس الموضوعات يسهل من عمليتي الاطلاع السريع والقراءة المتأنية لمحتوى الموقع، وعلى المصممين استخدام رؤوس موضوعات مناسبة، مع توظيفها وترتيبها بالطريقة التي تسهل على المستخدمين عملية البحث عن المعلومات داخل الموقع، وعليه يجب توفر المعايير الآتية ( Reitz, 2009؛ الايزو ISO، 2008): استخدام مسميات واضحة ومعبرة، ودرجة الأهمية ( 5/5 )، ووضع عنوان مميز لكل صفحة، ودرجة الأهمية ( 4/5 )، وتمييز البيانات المهمة، ودرجة الأهمية ( 4/5 ) .

**9. الروابط:** وضع عناوين معبرة للروابط تدل على محتوى الصفحات التي تشير إليها الروابط، بالإضافة إلى تمييز الروابط التي تم زيارتها عن غيرها، ويستحسن وضع روابط نصية أفضل من الروابط ذات الصورية لضمان سهولة تحميلها في الموقع، وعليه يجب توفر المعايير الآتية (Morris, 2011؛ الإدارة الأمريكية للصحة والخدمات الإنسانية، 2011): استخدام عناوين مميزة للروابط، ودرجة الأهمية ( 5/5 )، وتطابق عناوين الروابط مع عناوين الصفحات المناظرة لها، ودرجة الأهمية ( 4/5 )، وتكرار الروابط المهمة، ودرجة الأهمية ( 4/5 )، واستخدام الروابط النصية بدلاً من الصور، ودرجة الأهمية ( 4/5 )، وتمييز الروابط التي تمت زيارتها، ودرجة الأهمية ( 4/5 )، واستخدام "الإشارة ثم النقر، ودرجة الأهمية ( 3/5 )، وتمييز الروابط الداخلية عن الخارجية، ودرجة الأهمية ( 3/5 ) .

**10. شكل النصوص:** يجب تمييز شكل النصوص أثناء تصميم المواقع وذلك للتأكد من إيصال المعلومة بكفاية وفاعلية، وذلك بتوفر معايير محددة مثل (Morris, 2011؛ الإدارة الأمريكية للصحة والخدمات الإنسانية، 2011): تباين عال بين النصوص والخلفيات، ودرجة الأهمية ( 4/5 )، واستخدام خطوط مشهورة، ودرجة الأهمية ( 3/5 )، وحجم النص لا يقل عن 12 نقطة، ودرجة الأهمية ( 3/5 ) .

**11. ضبط الصفحة:** لمزيد من التفاعلية بين المستخدم والموقع، يجب أن يوفر الموقع إضافة للروابط عدداً من الأدوات

والنصوص إرشادية في البحث المتقدم، ودرجة الأهمية ( )  
4/5).  
الالكترونية عليها نتيجة التأكيدات الدائمة والمستمرة لإدارة  
الجامعة.

14. عناصر تقييم أخرى: توجد بعض عناصر التقييم الأخرى  
مثل شهرة الموقع، وترتيب الموقع على محركات البحث  
الشهيرة بالنسبة لكلمة (أو كلمات) بحث معينة، وعدد  
صفحات الموقع المفهرسة في محركات البحث الشهيرة،  
وترتيب استخدام الموقع على حسب موقع أليكسا (قاسم،  
2009؛ الايزو ISO، 2008). شهرة الموقع، ودرجة  
الأهمية ( 5/5)، وعدد صفحات الموقع المفهرسة في  
محركات البحث الشهيرة، ودرجة الأهمية ( 5/5 )، وترتيب  
الموقع على حسب استخدامه في فلسطين، ودرجة الأهمية  
( 3/5 ).

#### الدراسات السابقة:

من خلال رصد الباحثين للإنتاج الفكري الذي يغطي البوابات  
وبخاصة بوابات الأكاديمية وما يتعلق بمعايير تقييمها فقد حصر  
الباحثون مجموعة من الدراسات العربية والأجنبية التي تتناول  
هذا المجال مرتبة تبعاً لزمان نشرها كالآتي:

#### أولاً: الدراسات العربية:

أجرى لطفي (2015) لمعرفة فعالية البوابة الالكترونية لجامعة  
بني سويف بمصر، فقد أظهرت النتائج أن البوابة الالكترونية  
للجامعة قد احتلت المركز الأول على الجامعات المصرية بنسبة  
(99%) في تقييم الأعلى للجامعات للبوابات الإلكترونية، وأن  
ذلك يرجع إلي زيادة عدد الروابط (اللينكات) المضافة حديثاً  
على الموقع والتي شهدت زيادة في عدد الروابط والمرفقات  
الالكترونية بالإضافة إلى زيادة معدلات زيارات الموقع ووجود  
روابط له على صفحات أخرى. كما بينت الدراسة أن جميع  
أنشطة المشروع تصب في نمو حجم الموقع وتحسين الترتيب  
العالمي لموقع الجامعة قواعد البيانات وعدد الملفات مفتوحة  
المصدر، وكذلك قيام موقع البوابة الإلكترونية للجامعة بنشر  
أرقام الجلوس للطلبة ونتائج الكليات، والأبحاث العلمية وأوراق  
عمل المؤتمرات، وتفعيل دور المكتبة الإلكترونية، وذلك من  
خلال خطة إستراتيجية لمشروعات الجامعة. وأن هذا التقدم في  
مستوى أداء البوابة الالكترونية للجامعة وحصولها على هذا  
التقدير جاء نتيجة تميزها بتعدد وتنوع المواقع والروابط

الدراسات السابقة:

من خلال رصد الباحثين للإنتاج الفكري الذي يغطي البوابات

**ثانياً: الدراسات الأجنبية:**

ركزت دراسة ليثا (Letha, 2014) على أن بيئة المعلومات الرقمية الحديثة تحتاج إلى أدوات وآليات قوية تضمن تحقيق (تنظيم المعلومات و تخزينها وإتاحتها)، وهذا ما تدعمه بوابات المكتبات بشكل فائق، بالإضافة إلى دعم خدمات المعلومات المبنية على الويب لأن أغلب المكتبات تضيف إلى مصادرها ومجموعاتها المجموعات الإلكترونية كعنصر أساسي ومهم، فاستخدام هذه المصادر الإلكترونية سوف يكون محدوداً في غياب مواقع الويب الوظيفية التي تقدم تسهيلات للمستخدمين لاستكشاف الحجم الكب لتلك المصادر، ولذا فقد أوضحت هذه الدراسة من خلال تناولها بالشرح والتحليل موقع بوابة مركز مصدر المعلومات التكنولوجية وما تقدمه من خدمات للمستخدمين من المركز، وقد توصلت الدراسة إلى أن بوابات الويب هي واحدة من أهم الأدوات التي تدعم تحسين إتاحة المصادر الإلكترونية.

وهدفت دراسة مكدلاند (McDonald, 2013) تقييم مدى تلبية بوابات المكتبات البحثية المتاحة على الويب رغبات المستخدمين، ولأن برامج البوابات تعمل بشكل دائم للسماح بإتاحة كاملة لمصادر المكتبات الإلكترونية إما من خلال حلول مصادر ذات حقوق ملكية أو بوابة المصادر المفتوحة، ولذا فقد عمدت الدراسة إلى اختبار تنفيذ بوابة مصادر المكتبة المفتوحة المصدر لمكتبات جامعة أوبرن (Auburn University Libraries)، ورصدت في ذلك تاريخ حركة المصادر المفتوحة ودرجة شيوعها في ثقافة المكتبة، وخصوصاً في المكتبات البحثية، وبذلك فالنظير على بوابة مكتبات جامعة أوبرن يقدم دراسة حالة لتقييم واختيار وتطبيقات البوابات.

وهدفت دراسة موريس (Morris, 2012) معرفة أفضل الممارسات في مجال تصميم المواقع الإلكترونية في إحدى الجامعات الأمريكية، وتقييم تقنيات تطوير هذه المواقع، وبينت الدراسة أن التعليم الإلكتروني والتجارة الإلكترونية لها عدة طرق وأساليب في تطوير الويب وأسس التصميم ومن أهمها: تطوير الويب وأسس التصميم باستخدام (XHTML)، وهو أفضل الممارسات في مجال تصميم المواقع.

وتؤكد الدراسة التي أجراها ستوفيل (Stoffel, 2011) على أن بوابة الويب هي بمثابة المنفذ للمكتبة على الإنترنت تدعم

تتناول دراسة قاسم (2009) تقييم البوابات المتخصصة في مجال خدمات المعلومات والمكتبات للجامعات محددة نموذج بوابة خدمات المعلومات والمكتبات لمشروع اتحاد المكتبات الجامعية المصرية، ومن ثم تقييم مواقع البوابات على شبكة الإنترنت ومدى الاختلاف بينها وبين تلك المواقع التقليدية لخدمات المعلومات على شبكة الإنترنت، ونتيجة لأن الأدبيات التي تدرس هذه النقطة ما زالت قليلة بالمقارنة بتلك التي تناولت مواقع الإنترنت التقليدية، فإن هذه الدراسة سوف تعمل على محاولة تقييم موقع بوابة خدمات المعلومات والمكتبات بمشروع اتحاد مكتبات الجامعات المصرية لتحديد ما هي أساليب تخطيطها ونظم تصميمها وأهم معايير التقييم التي يجب الاعتماد عليها عند محاولة تقييم مواقع البوابات على شبكة الإنترنت بشكل عام وبوابات خدمات المكتبات والمعلومات بشكل خاص، وذلك لمحاولة الوصول لتخطيط نموذجي لبوابة خدمات معلومات ومكتبات للجامعات والمؤسسات التعليمية الأكاديمية في مصر والوطن العربي.

وقام غريب (2006) بدراسة تقييمية مقارنة لمواقع المكتبات الجامعية على شبكة الانترنت: دراسة مقارنة لمواقع بعض المكتبات العربية والغربية دراسة تقييمية مقارنة لمواقع المكتبات الجامعية في كل من السعودية والدول العربية وإنجلترا والولايات المتحدة، وقد أظهرت النتائج أن تقييم المواقع من حيث المحتوى العام، والشكل العام والإحساس بالموقع، والعناصر الموضوعية، وسهولة الاستخدام، والخدمات التي يتقدمها المواقع، وخدمات البحث والاسترجاع، والتجهيزات والخدمات الخاصة، حيث خلصت هذه النتائج إلى أن الاختلاف التام بين صفحات المواقع المختارة لمكتبات الجامعات بالشرق الأوسط بالمقارنة مع نظيرتها الغربية، ويظهر أن معظم المواقع العربية ليست محدثة كما أن الغالبية منها تقدم معلوماتها باللغة الإنجليزية وليس العربية لأن الإنجليزية هي لغة تعليم رئيسة في معظم الدول مثل المملكة العربية السعودية والبحرين وقطر والإمارات والأردن، ونقطة مهمة أخرى توضحها النتائج هي إن معظم المكتبات لا توفر المعلومات المطلوبة عن أنشطتها من خلال الروابط الجديدة، واتضح أن نصف المواقع العربية للمكتبات لا تقدم المعلومات المطلوبة عن مواردها وخدماتها.

وركزت دراسة بيانوس (Pianos, 2008) على المقارنة بين بوابات مؤسسات المعلومات الأكاديمية في دولة ألمانيا، وقد تناولت مقدمة منهجية تتعلق بمراحل تطور البوابات الأكاديمية الألمانية، ومناقشة الدور الفعال والمهام الرئيسية المنوط القيام بها، وعرض أهم الأساليب المتبعة لأداء المهام وتحقيق الأهداف، والتعرض إلى أبرز المعوقات والصعوبات التي يمكن أن تواجه بناء وتصميم بوابة أكاديمية فعالة، من خلال استعراض لنماذج مختارة وعرض مقومات ومعايير النجاح.

دراسة ازيتا واولامي (Azeta & Oyelami, 2008) التي اهتمت باستعراض تطوير بوابات التعليم الإلكتروني عبر الإنترنت في ظل التطور السريع في مجال تقنيات المعلومات في مختلف المجالات، وأصبحت عملية التعلم اليوم لا تقتصر على قاعات الدراسة التقليدية، بل أصبح التعليم الإلكتروني هو الوسيلة الأهم والأكثر انتشاراً وتطوراً، فقد جعل التعليم الإلكتروني ممكناً من أي مكان وفي أي وقت باستخدام الإنترنت، وتقدم الدراسة لمحة عامة عن التعليم الإلكتروني و المصادر ومجالاته الخاصة.

وهدفت دراسة بلاتس (Platts, 2005) تقييم بوابه موقع صحة ولايتي إنديانا والاسكا الأمريكية عن طريق استعراض المعلومات والخدمات التي تتيحها هذه البوابة التي بثتها المكتبة القومية الطبية الأمريكية، وقد أوضحت الدراسة أن هذه البوابة تقدم دعم شامل ومعلومات جارية لسكان ولايتي إنديانا والاسكا الأمريكيتين كما تتيح مصادر معلومات عديدة أهمها مصادر حكومية ومنشورات على الخط المباشر وقواعد بيانات وأبحاث ومقالات متاحة بشكل مجاني وروابط أخرى عديدة لمواقع معلومات صحية. وقد توصلت الدراسة إلى أن موقع الصحة الأمريكية لولاية أنديانا الأمريكية يعرض مجموعة واسعة ومتكاملة من مصادر متاحة على الخط المباشر مرتبطة بالصحة وتحسينها في الولاية. والمحتوى يتم عرضه من خلال روابط يتم دعمها من قبل مؤسسات أمريكية قومية هي المكتبة القومية الطبية، والمؤسسات الأكاديمية ووكالات حكومية أخرى. ويركز الموقع في ذلك على المعلومات الطبية والصحية والصحة البيئية والتعليمية والمصادر الحكومية والمنشورات ذات الموثوقية العالية.

التحرك بالاتجاه نحو إضفاء الصفات الشخصية على الإنترنت، حيث عملت العديد من الكليات و الجامعات على مستوى العالم على إعادة توجيه مواقعها التقليدية على الويب لتسويقها من خلال تطوير بوابات لاستخدام الطلبة، والكليات والموظفين وغيرها. وتعمل هذه البوابات على إيجاد أساليب جديدة ومتميزة لإتاحة خدمات جامعية متنوعة تتضمن خدمات ومصادر المكتبة الجامعية، وقد تناولت الدراسة تطبيقات تطوير بوابات المكتبات الجامعية على الويب، كما حثت المكتبيين على المشاركة في تطوير بوابة جامعتهم للتأكيد على الحضور المكتبي على الويب وظيفياً لخدمة مستفيديهم.

وهدفت دراسة فيلانو (Villano, 2010) استعراض أفضل الممارسات لبناء البوابة الخاصة عبر الويب (2.0)، حيث استعرضت الدراسة المعايير والإرشادات لمساعدة لأي مؤسسة تعليمية على بناء بوابة قوية ووفق المعايير العالمية، وبناء على رصد الحركة على شبكة الإنترنت والتي تنحو نحو الصبغة الفردية، بينت الدراسة أن العديد من الكليات والجامعات عبر العالم قد أعادوا توجيه مواقع جامعتهم على الويب نحو تسويق خدماتها وأعمالها من خلال تطوير بواباتهم الإلكترونية للاستخدام من جانب مجتمع الجامعة، حيث تقدم تلك البوابات أساليب جديدة واعدة لإتاحة خدمات جامعية متنوعة من ضمنها خدمات المكتبة الجامعية وخدمات المعلومات المبنية على مصادرها.

وهدفت دراسة هاوبيتز (Haubitz, 2009) تقييم استخدام بوابات الإنترنت من جانب طلبة المرحلة الجامعية الأولى بجامعة ويسكونسون، وقد حاولت الدراسة الإجابة على مجموعة من الأسئلة أهمها ما هي بوابات الإنترنت التي يستخدمها طلبة المرحلة الجامعية الأولى؟ وما هي سمات هؤلاء الطلبة المستخدمين لبوابات الإنترنت العامة؟ وما هو السلوك المعلوماتي لطلبة المرحلة الجامعية الأولى تجاه استخدام البوابات العامة على الإنترنت؟ وإلى أي مدى يمكن للمكتبات الاستفادة من استخدام البوابات العامة في دعم خدمات مستفيديها؟ وعلى الرغم من تناول تلك الأطروحة للبوابات إلا أنها ركزت على البوابات العامة وبذلك فهي تختلف عن دراسة البوابات المتخصصة في مجال خدمات المكتبات والمعلومات موضوع الدراسة.

المفتوحة؛ وقد تم تحديد عينة الدراسة بهذه الكلية نتيجة الخبرة التي يمتلكها هؤلاء المدرسون في استخدام البوابة وتقنياتها الفنية.

2. **المجال المكاني:** تم تطبيق إجراءات الدراسة في جامعة القدس المفتوحة في فروعها المختلفة سواء من خلال الاتصال الشخصي أم من خلال البوابة الالكترونية للجامعة.

3. **المجال الزمني:** طبقت إجراءات هذه الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي (2014\2015).

4. **المجال الموضوعي:** تتحدد نتائج هذه الدراسة جزئياً أو كلياً بالأدوات والإجراءات المستخدمة لجمع البيانات وتحليلها.

5. **المجال المفهومي:** تتحدد نتائج هذه الدراسة بموضوعها المتعلق بتقييم بوابة جامعة القدس المفتوحة الالكترونية وفق المعايير العالمية لتصميم المواقع الالكترونية؛ وذلك بالاستناد إلى معايير خمسة مصادر عالمية وهي: موقع الإدارة الأمريكية للصحة والخدمات الإنسانية، ومعايير الأيزو العالمية (ISO)؛ ومعايير بوابة اتحاد المكتبات الجامعية المصرية، ومصادر المعلومات المتاحة على شبكة الانترنت، ونموذج جامعة هاربر لتطوير الويب، وقد اختار الباحثون هذه المصادر دون غيرها لما لها من شهرة العالمية في تصميم المواقع الالكترونية.

#### **الطريقة والإجراءات:**

**أولاً: المنهج:** لتحقيق أهداف الدراسة الحالية والإجابة عن أسئلتها، استخدم المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره المنهج المناسب لطبيعة الدراسة، وذلك من خلال جمع البيانات اللازمة حول تقييم بوابة جامعة القدس المفتوحة بتطبيق استبانة أعدت لهذا الغرض.

#### **ثانياً: مجتمع الدراسة وعينتها:**

تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس في كلية التكنولوجيا والعلوم التطبيقية في جامعة القدس المفتوحة العاملين في الفصل الثاني من العام الدراسي (2014/2015)، والبالغ عددهم (200) عضو هيئة تدريس، وذلك حسب إحصاءات كلية التكنولوجيا والعلوم التطبيقية. أما عينة الدراسة فقد تكونت من (114) عضو هيئة تدريس، تم اختيارهم بالطريقة المتاحة المتيسرة سواء بالاتصال المباشر أم من خلال المراسلة عبر

وركزت دراسة بينار (Pienaar, 2003) على إمكانية تطبيق منظومة بوابة الويب لدعم أداء المهام الأكاديمية، وقد انتهت الدراسة إلى تصور نموذج معياري يمكن من خلاله أن تطلع البوابات بمهمة إدارة المعلومات من جمع، واسترجاع، وتنظيم، ومعالجة، وإنشاء نظام اتصال فعال في المؤسسات الأكاديمية الخاضعة للدراسة. وقد أعطت نتائج هذه الدراسة مؤشرات إلى مختلف الممارسات الأكاديمية التي ينبغي أن تدعمها البوابة الأكاديمية، وخلصت أنه على الرغم من أن شبكة الانترنت لديها القدرة نظرياً على إحداث تأثير كبير لتعزيز المهام الأكاديمية، ففي الممارسات العملية كان هذا التأثير محدود على الأكاديميين، كما أن المفهوم الوظيفي لنموذج البوابة الأكاديمية مقبول إلى حد كبير من جانب الأكاديميين ومن الممكن وضع مبادئ توجيهية لتطوير البوابة الأكاديمية.

ومن العرض السابق للدراسات العربية والأجنبية، يمكن القول بأن الدراسة الحالية تتشابه الحالية مع أغلب الدراسات المثيلة التي تم التطرق إليها وتتقاطع معها في التوجه نحو دراسة البوابات الأكاديمية وتقييمها في ضوء المعايير العالمية، وفي حين ركزت هذه الدراسات على تقييم ودراسة أثر التقنيات الحديثة في دعم البوابات الأكاديمية، فإن هذه الدراسة تتميز بالتركيز على التخطيط لتصميم وإتاحة بوابة أكاديمية مناسبة للبيئة العربية بعامة وال فلسطينية بخاصة. ويظهر أن الدراسات العربية وحتى تاريخ الانتهاء من هذا البحث تفتقر لتناول تقييم بوابات الأكاديمية جامعية، وإن كانت هناك دراسات تناولت مواقع المكتبات أو مواقع البوابات العامة، في حين أن الدراسات الأجنبية تناولت الموضوع بشكل مباشر سواء بدراسة بوابات الأكاديمية من ناحية التقييم والاستخدام ولكن دون الاهتمام بالمعايير العالمية المعروفة والمستخدم لتصميم المواقع الالكترونية، وهو ما تختص به الدراسة الحالية حيث أنها تعتبر دراسة تقييمية تحليلية لبوابة جامعة القدس المفتوحة في ضوء المعايير العالمية.

#### **حدود الدراسة:**

يمكن تعميم نتائج هذه الدراسة في حدود الاعتبارات الآتية:

1. **المجال البشري:** اقتصرت هذه الدراسة على استطلاع وجهات نظر عينة من أعضاء هيئات التدريس والإداريين في كلية الحاسوب والاتصالات التطبيقية في جامعة القدس

البوابة الالكترونية للجامعة، وهم موزعون تبعاً لمتغيرات الدراسة المستقلة كما هو مبين في الجدول (1) الآتي:

الجدول (1) توزع عينة الدراسة تبعاً للمتغيرات المستقلة

المتغير	مستوى المتغير	التكرار	النسبة المئوية
طبيعة العمل (متفرغ/غير متفرغ)	متفرغ	69	60.5%
	غير متفرغ	45	39.5%
المؤهل العلمي	ماجستير	90	79.0%
	دكتوراه	24	21.0%
سنوات الخبرة	أقل من 5	24	21.0%
	5-10	36	31.6%
	أكثر من 10	54	47.4%
المجموع		114	100%

ثالثاً: أداة الدراسة:

(أقل من 70%)، وقد تراوحت النسب المئوية لهذه البنود بين (90% - 100%)، كما تم الاستئناس بملاحظات المحكمين في بعض الفقرات سواء بالإضافة أو بحذف بعض الكلمات، في حين تم حذف ثلاث فقرات من الأداة تبعاً لإجماع هؤلاء المحكمين، وقد اعتبر الباحث ذلك مؤشراً مقبولاً لصدق المقياس.

كما تم حساب ثبات هذه الاستبانة بطريقة الاتساق الداخلي باستخدام معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach - Alpha) على استجابات عينة الدراسة الكلية عند تحليل النتائج حيث بلغ معامل الثبات الكلي (0,91)، بينما بلغت معاملات الثبات على المجالات الفرعية كالآتي: تحسن خبرة المستخدم (0,88)، ومجال الصفحة الرئيسية للموقع (0,90)، ومجال الصور والوسائط المتعددة (0,83)، ومجال البحث (0,86).

رابعاً: المعالجات الإحصائية:

للإجابة عن أسئلة الدراسة تم استخدام المعالجات الإحصائية الوصفية والتحليلية الآتية:

1. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية.
2. اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين (Independent t samples test).
3. اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA).
4. اختبار (LSD) للمقارنات البعدية.

نتائج الدراسة ومناقشتها:

أولاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول وهو: ما مستوى فعالية بوابة جامعة القدس المفتوحة على شبكة الانترنت وفق المعايير العالمية لتصميم المواقع الالكترونية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية التكنولوجيا والعلوم التطبيقية؟

لغرض جمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة استخدمت استبانة من إعداد فريق البحث لاستطلاع وجهة نظر العاملين في كلية العلوم التطبيقية في جامعة القدس المفتوحة حول تقييم البوابة الالكترونية الأكاديمية للجامعة وفق المعايير العالمية لتصميم المواقع الالكترونية، وقد تكونت هذه الاستبانة في صورتها النهائية من (59) فقرة، موزعة إلى أربعة مجالات هي: مجال تحسن خبرة المستخدم (16 فقرة)، ومجال الصفحة الرئيسية للموقع (30 فقرة)، ومجال الصور والوسائط المتعددة (5 فقرات)، ومجال البحث (8 فقرات). يجب عنها المفحوص بواسطة سلم ليكرت (Likert) الثلاثي (فعالة) إلى حد ما غير فعالة)، بحيث تشير الدرجة المرتفعة إلى ارتفاع مستوى فعالية الفقرة، بينما تشير الدرجة المنخفضة إلى انخفاض مستوى فعاليتها. ومن أجل تفسير النتائج وتقييم استجابات أفراد العينة على الاستبانة اعتمد المعيار الآتية:

أقل من ( 1.66 )	فعالية منخفضة
( 1.66 - 2.32 )	فعالية متوسطة
أكثر من ( 2.32 )	فعالية عالية

صدق الأداة وثباتها:

للتحقق من صدق أداة الدراسة المتمثلة في استبانة تم استخدام طريقة صدق المحتوى بأسلوب صدق المحكمين، حيث وزعت الاستبانة في صورتها المبدئية على (9) من المحكمين المتخصصين ممن يحملون درجة الدكتوراه في مجالات تخصصية مختلفة لهم اهتمامات خاصة بالتعليم الالكتروني، حيث طلب منهم تقدير مدى ملائمة فقرات هذا الاستبيان لموضوعها ومجالها، تبعاً لمقياس ثلاثي: مناسب (أكثر من 85%)، وإلى حد ما (70 - 85%)، وغير مناسب

للإجابة على هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الدراسة، كما اعتمد معياراً محدداً (أنظر أداة الدراسة) لتقييم هذه الحسابية، والانحرافات المعيارية لكل مجال من مجالات استبانة لمتوسطات كما هو مبين في الجدول (2) الآتي:

الجدول (2) ترتيب المجالات الكلية لتقييم فعالية بوابة جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية

## التكنولوجيا والعلوم التطبيقية

الرقم الترتيبي	الرقم التسلسلي	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقييم
1	3	الصور والوسائط المتعددة	2.61	0.38	عالية
2	1	تحسن خبرة المستخدم	2.37	0.32	عالية
3	2	الصفحة الرئيسية للموقع	2.33	1.41	عالية
4	4	البحث	2.06	0.60	متوسطة
المتوسط الكلي			2.41	0.31	عالية

• أقصى درجة للاستجابة (3) درجات.

يتضح من الجدول (2) أن متوسطات تقييم فعالية بوابة جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية التكنولوجيا والعلوم التطبيقية كانت عالية على جميع المجالات الأولى، والثاني، والثالث، باستثناء المجال الرابع فكانت متوسطة، كما كانت هذه الفعالية بمستوى عالية على المجموع الكلي على الاستبانة.

كما تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لفقرات كل مجال من هذه المجالات، وتقييم هذه المتوسطات كما هو مبين في الجداول (3-6) الآتي:

1. المجال الأول: تحسين خبرة المستخدم: فكانت النتائج كما هو مبين في الجدول (3) الآتي:

الجدول (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتقييم لفقرات مجال تحسين خبرة المستخدم مرتبة تنازلياً تبعاً من وجهة نظر

## أفراد عينة الدراسة

الرقم الترتيبي	الرقم التسلسلي	الفقرات على مجال تحسين خبرة المستخدم	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	تقييم الفعالية
1	16	الموقع يتوافق مع أنظمة التشغيل الأكثر استخداماً	2.82	0.36	عالية
2	14	الموقع يتوافق مع أغلب متصفحات الإنترنت المتوفرة	2.74	0.50	عالية
3	7	يوفر الموقع خدمة طباعة المحتوى للصفحات	2.71	0.61	عالية
4	15	الموقع يراعي تنوع ومواصفات وإعدادات متصفحات الإنترنت	2.63	0.54	عالية
5	13	الموقع يتجنب بشكل تلقائي اضطراب أبعاد الشاشات المختلفة	2.58	0.64	عالية
6	5	تقليل الأعباء الملقاة على عاتق المستخدم للوصول إلى صفحات محددة	2.55	0.60	عالية
7	10	مستوى شهرة الموقع في المجتمع الفلسطيني	2.47	0.60	عالية
8	6	يتصف الموقع بتقليل وقت تحميل الصفحات المطلوبة	2.42	0.59	عالي
9	2	يتوفر في الموقع أرشيف خاص بالمقالات والمحتويات السابقة	2.32	0.73	متوسطة
10	4	الموقع يعرض تسلسل المهام والأفكار والمواضيع بطريقة موحدة	2.32	0.70	متوسطة
11	12	يتوفر في الموقع الأشكال والصور بدل النصوص	2.26	0.75	متوسطة
12	11	يوجد تباين عال بين الألوان والخلفيات والأماميات ضمن صفحات الموقع	2.21	0.77	متوسطة
13	1	يتوفر في الموقع صفحة خاصة للأسئلة الأكثر تكراراً للمستخدمين (FAQ)	2.05	0.76	متوسطة
14	9	يوفر الموقع خدمة تقديم المساعدة المباشرة للمستخدمين	2.00	0.69	متوسطة
15	8	الموقع يوفر خدمة إعلام المستخدمين بالزمن المستغرق لتحميل الملفات كبيرة الحجم	1.95	0.80	متوسطة
16	3	يوجد خدمات تفاعلية على المقالات والأبحاث المعروضة في الموقع	1.89	0.79	متوسطة
المتوسط الكلي على مجال تحسين خبرة المستخدم			2.37	0.32	عالية

أظهرت نتائج الجدول (3) السابق أن فعالية بوابة جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية التكنولوجيا والعلوم التطبيقية كانت عالية على مجال تحسين خبرة المستخدم على الفقرات (16، 14، 7، 15، 13، 5، 10، 6)؛ حيث تراوحت متوسطات الاستجابة عليها ما بين (2.42 - 2.82)، حيث حصلت على أعلى متوسط الفقرة رقم (16) (1.89-2.32)، وقد حصلت الفقرة رقم (3) على أدنى

متوسط، والتي نصها "يوجد خدمات تفاعلية على المقالات مجال تحسن خبرة المستخدم فقد كان بمستوى عالي؛ إذ بلغ والأبحاث المعروضة في الموقع"، يليها الفقرة رقم (8) والتي المتوسط الحسابي (2.37).  
نصها "الموقع يوفر خدمة إعلام المستخدمين بالزمن المستغرق 2. المجال الثاني: الصفحة الرئيسية للموقع: وقد كانت النتائج لتحميل الملفات كبيرة الحجم". أما بالنسبة المتوسط الكلي على كما هو مبين في الجدول (4) الآتي:  
الجدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتقييم ل فقرات مجال الصفحة الرئيسية للموقع مرتبة تنازلياً تبعاً لأهميتها من

## وجهة نظر أفراد عينة الدراسة

الرقم الترتيبي	الرقم التسلسلي	الفقرات على مجال الصفحة الرئيسية للموقع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	تقييم الفعالية
1	42	استخدام أنواع خطوط مشهورة	2.79	0.41	عالية
2	20	تميز الصفحة الرئيسية عن باقي صفحات الموقع	2.76	0.49	عالية
3	35	تتطابق عناوين الروابط مع عناوين الصفحات المناظرة لها	2.74	0.44	عالية
4	23	وضع العناصر المهمة في أعلى وسط الصفحة الرئيسية	2.74	0.50	عالية
5	17	يمكن الوصول إلى الصفحة الرئيسية من أي صفحة داخلية فرعية في الموقع	2.71	0.46	عالية
6	19	توصيل الهدف والغاية من الموقع ورسائله من خلال الصفحة الرئيسية	2.71	0.50	عالية
7	29	الموقع يستخدم عناوين مناسبة للنوافذ والصفحات فيها	2.71	0.51	عالية
8	46	وضع العناوين بالقرب من حقول الإدخال	2.71	0.56	عالية
9	18	يعرض الموقع خدماته على الأغلب في الصفحة الرئيسية	2.68	0.47	عالية
10	22	يتجنب الموقع تطويل الصفحة الرئيسية بشكل عمودي	2.68	0.54	عالية
11	31	استخدام مسميات واضحة ومعبرة في الموقع	2.68	0.57	عالية
12	43	حجم الخط لا يقل عن 12	2.66	0.53	عالية
13	32	وضع عنوان مميز لكل صفحة	2.63	0.58	عالية
14	45	تسمية أزرار حقول الإدخال بوضوح مما يدل على وظيفتها	2.61	0.54	عالية
15	33	تمييز البيانات والعناصر المهمة	2.58	0.55	عالية
16	25	تجميع عناصر الارتباط التشعبي والروابط الصفحات في مجموعات في أماكن ثابتة من الصفحة	2.53	0.55	عالية
17	37	وضع المؤشر على أول حقل (خانة) إدخال	2.52	0.67	عالية
18	21	الحد من وجود النصوص الثرية في الصفحة الرئيسية مثل توفر الصور والأشكال	2.50	0.55	عالية
19	34	استخدام عناوين مميزة للروابط	2.47	0.55	عالية
20	44	التفرقة بين حقول الإدخال الإجبارية والاختيارية	2.45	0.64	عالية
21	39	استخدام الإشارة ثم النقر في الروابط	2.42	0.64	عالية
22	41	تباين عال بين النصوص والخلفيات	2.42	0.64	عالية
23	36	تكرار الروابط المهمة	2.34	0.70	عالية
24	27	تعريف المستخدم بمكان تواجده في الموقع	2.29	0.83	متوسطة
25	24	عدم توجيه المستخدم إلى صفحات بدون توفر خيارات التصفح في الصفحة وهي(التالي، السابق، انتقال إلى..، اسم الصفحة..الخ)	2.26	0.72	متوسطة
26	26	الموقع يوفر روابط في الصفحة للانتقال إلى محتوى الصفحات الطويلة مثل( إلى الأعلى والى الأسفل)	2.24	0.74	متوسطة
27	38	تمييز الروابط التي تم زيارتها	2.24	0.84	متوسطة
28	40	تمييز الروابط الداخلية عن الروابط الخارجية	2.08	0.74	متوسطة
29	41	الموقع يوفر خارطة للموقع	2.05	0.86	متوسطة
30	30	وضع ملخص viewer لمحتوى الروابط قبل النقر عليه	2.03	0.78	متوسطة
		<b>المتوسط الكلي على مجال الصفحة الرئيسية للموقع</b>	<b>2.33</b>	<b>1.41</b>	<b>عالية</b>

أظهرت نتائج في الجدول (4) السابق أن المتوسطات الحسابية الفقرة (20) والتي نصها "تميز الصفحة الرئيسية عن باقي لفقرات مجال الصفحة الرئيسية للموقع كانت بمستوى فعالية عالية على الفقرات (42)، (20)، (23)، (35)، (17)، (19)، (29)، (46)، (18)، (22)، (31)، (43)، (32)، (45)، (33)، (25)، (47)، (21)، (37)، (34)، (44)، (39)، (41)، (36)؛ حيث تراوح المتوسطات الحسابية عليها ما بين (2.34-2.79)، وقد حصلت على أعلى متوسط الفقرة (42) والتي نصها "استخدام أنواع خطوط مشهورة"، يليها

الموقع". أما بخصوص المتوسط الكلي لفقرات مجال الصفحة 3. المجال الثالث: الصور والوسائط المتعددة: وكانت النتائج الرئيسية للموقع فقد كان بمستوى فعالية عالية حيث بلغ كما هو مبين في الجدول (5) الآتي: المتوسط الحسابي (2.33).

الجدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتقييم لفقرات مجال الصور والوسائط المتعددة مرتبة تنازلياً تبعاً لأهميتها من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة

الرقم الترتيبي	الرقم التسلسلي	الفقرات على مجال الصور والوسائط المتعددة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	تقييم الفعالية
1	49	ثبات مكان شعار الجامعة في صفحات الموقع	2.82	0.39	عالية
2	51	تجنب وضع النصوص النظرية داخل الصور المعروضة	2.58	0.55	عالية
3	50	عدم ملئ الجزء العلوي من الصفحة الرئيسية للموقع بصورة كبيرة	2.55	0.64	عالية
4	48	الصور في الموقع لا تؤدي إلى بطئ تحميل الصفحة	2.50	0.56	عالية
5	47	استخدام الروابط النصية بدلاً من الصور	2.50	0.60	عالية
<b>المتوسط الكلي لفقرات الصور والوسائط المتعددة</b>					
			<b>2.61</b>	<b>0.38</b>	<b>عالية</b>

أظهرت نتائج الجدول (5) أن المتوسطات الحسابية لفقرات مجال الصور والوسائط المتعددة كانت بمستوى فعالية عالية على جميع الفقرات، حيث تراوحت متوسطاتها ما بين (2.50- 2.82)، وقد حصلت على أعلى متوسط الفقرة (49) والتي نصها "ثبات مكان شعار الجامعة في صفحات الموقع"، يليها

الفقرة (51) والتي نصها "تجنب وضع النصوص النظرية داخل الصور المعروضة". وقد حصلت الفقرة رقم (47) على أدنى

الجدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتقييم لفقرات مجال البحث مرتبة تنازلياً تبعاً لأهميتها من وجهة نظر أفراد

#### عينة الدراسة

الرقم الترتيبي	الرقم التسلسلي	الفقرات على مجال البحث	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	تقييم الفعالية
1	53	إتاحة خدمة البحث البسيط داخل الموقع	2.39	0.67	عالية
2	55	ترتيب نتائج البحث حسب الأهمية	2.21	0.66	متوسطة
3	54	إظهار خدمة البحث في جميع صفحات الموقع	2.11	0.72	متوسطة
4	52	عدم التفرقة بين الحروف الصغيرة والحروف الكبيرة في اللغة الإنجليزية	2.08	0.84	متوسطة
5	58	احتواء نتائج البحث على ملخص لكل نتيجة بحث	2.05	0.86	متوسطة
6	59	يوفر الموقع نصوص إرشادية في البحث المتقدم	1.95	0.83	متوسطة
7	57	يحتوي الموقع على خدمة البحث المتقدم	1.92	0.87	متوسطة
8	56	توفر خدمة التصحيح الآلي للكلمات المدخلة	1.79	0.80	متوسطة
<b>المتوسط الكلي لفقرات مجال البحث</b>					
			<b>2.06</b>	<b>0.60</b>	<b>متوسطة</b>

أظهرت نتائج الجدول (6) أن المتوسطات الحسابية لفقرات مجال البحث كانت بمستوى فعالية عالية على الفقرة (53) فقط؛ حيث بلغ متوسطها (2.39)، والتي نصها "إتاحة خدمة البحث

البسيط داخل الموقع". أما الفقرات (55، 54، 52، 58، 59، 57، 56)؛ فقد كانت متوسطاتها بمستوى فعالية متوسطة حيث تراوحت هذه المتوسطات ما بين (1.79-2.21)، وقد حصلت الفقرة (56) على أدنى متوسط، والتي نصها "توفر خدمة التصحيح الآلي للكلمات المدخلة"، يليها الفقرة (57) التي نصها "يحتوي الموقع على خدمة البحث المتقدم". أما بالنسبة للمتوسط

والخدمات الأساسية التي يجب أن تتطوي عليها البوابات الأكاديمية في الجامعات المتطورة (فرج، 2009؛ Villano, 2010). وتبرز أهمية الشخصية في قيام البوابة نفسها بالتحكم في بث الخدمات والمحتوى وفق خصائص وسمات واهتمامات المستخدم، وتحليل النماذج التي يقوم المستخدم بتعبئتها ويمكن في ضوءها استشراف احتياجاته واهتماماته، وعادة ما يتم ضبط وتهيئة خدمة الشخصية من خلال مدير البوابة (Haubitz, 2009).

وفي ضوء البناء الهيكلي لبوابات الويب وما يتعلق بها من الوظائف والخصائص والمكونات والخدمات الأساسية، فإن نتائج الدراسة الحالية تظهر مدى تميز بوابة جامعة القدس المفتوحة بفعالية المحتوى الموضوعي الذي يتم إتاحتها وفق سمات واهتمامات مجتمع المستخدمين في بوابات المؤسسات الأكاديمية، وتمتعها بخصائص أساسية تتمثل في منح المستخدمين إمكانية ملاحاة بسيطة وسهلة داخل مصادر المعلومات المتخصصة والتي تقع في بؤرة اهتمامه، يتم تحديثه بصفة مستمرة استناداً على الاهتمامات الموضوعية للمستخدمين، والتركيز حول المعلومات الوثائقية ذات المصادقية (Azeta & Oyelami, 2008).

**ثانياً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني وهو: هل توجد فروق الإحصائية دالة إحصائياً في مستوى فعالية بوابة جامعة القدس المفتوحة على شبكة الانترنت وفق المعايير العالمية لتصميم المواقع الالكترونية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية التكنولوجيا والعلوم التطبيقية تبعاً لمتغيرات: نوع العمل، والمؤهل العلمي، والخبرة؟**

للإجابة عن هذا السؤال حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد الدراسة على مجالات الاستبانة المعدة لقياس فعالية بوابة جامعة القدس المفتوحة وفق المعايير العالمية لتصميم المواقع الالكترونية تبعاً للمتغيرات: نوع الوظيفة، والمؤهل العلمي، والخبرة، كما استخدمت المعالجات الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات فكانت النتائج كالآتي:

**1. متغير نوع الوظيفة (متفرغاً غير متفرغ):** حيث استخدم اختبار (ت) للعينات المستقلة لمعرفة دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تبعاً لمتغير نوع الوظيفة فكانت النتائج كما هو مبين في الجدول (7) الآتي:

باقي صفحات الموقع، والموقع يتوافق مع اغلب متصفحات الانترنت المتوفرة، وتتطابق عناوين الروابط مع عناوين الصفحات المناظرة لها، وضع العناصر المهمة في أعلى وسط الصفحة الرئيسية، ويوفر الموقع خدمة طباعة المحتوى للصفحات، ويمكن الوصول إلى الصفحة الرئيسية من أي صفحة داخلية فرعية في الموقع، وتوصيل الهدف والغاية من الموقع ورسائله من خلال الصفحة الرئيسية. بينما كانت الفقرات العشر الأقل فعالية لتقييم هذه البوابة على الترتيب التصاعدي كالآتي: توفر خدمة التصحيح الآلي للكلمات المدخلة، ويوجد خدمات تفاعلية على المقالات والأبحاث المعروضة في الموقع، ويحتوي الموقع على خدمة البحث المتقدم، ويوفر الموقع نصوص إرشادية في البحث المتقدم، والموقع يوفر خدمة إعلام المستخدمين بالزمن المستغرق لتحميل الملفات كبيرة الحجم، ويوفر الموقع خدمة تقديم المساعدة المباشرة للمستخدمين، ووضع ملخص لمحتوى الروابط قبل النقر عليه، والموقع يوفر خارطة للموقع، ويتوفر في الموقع صفحة خاصة للأسئلة الأكثر تكراراً للمستخدمين، وتمييز الروابط الداخلية عن الروابط الخارجية.

ولدى مقارنة هذه النتيجة مع نتائج الدراسات السابقة تبين أنها تتوافق كلياً أو جزئياً مع دراسات (لطي، 2015؛ Letha, 2014؛ Morris, 2012؛ Villano, 2010؛ محجوب، 2009؛ Pianos, 2008؛ Yong et al, 2007؛ Platts, 2005؛) والتي أظهرت نتائجها إجمالاً تقيماً مرتفعاً للبوابات الأكاديمية موضع اهتمامها. بينما تتعارض هذه النتيجة مع دراسة (العريشي والغانم، 2011)؛ والتي أظهرت نتائج أن فعالية البوابات الأكاديمية متوسطة الأهمية. كما تتعارض مع دراسات (قاسم، 2009؛ غريب، 2006؛ Pinaar, 2003)؛ والتي أظهرت نتائجها أن فعالية هذه البوابات ضعيفة ومحدودة الأهمية.

ومجمل الكلام يمكن القول أن خصائص بوابة جامعة القدس المفتوحة والتقنيات المتبعة في تصميمها هي بمستوى المعايير العالمية المتبعة بتصميم المواقع الالكترونية، حيث أظهرت الفقرات ذات التقييم المرتفع المختلفة على فعالية معالجة الهيكل لبوابة هذه الجامعة على موقع الانترنت، والبناء التنظيمي لها من خلال التعرف على مجموعة الوظائف والخصائص

الجدول (7) نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد الدراسة لفعالية بوابة جامعة القدس المفتوحة

تبعاً لمتغير نوع الوظيفة					
المجالات	متغير نوع الوظيفة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت) المحسوبة	مستوى الدلالة
تحسن خبرة المستخدم	متفرغ	2.37	0.30	0.11	0.913
	غير متفرغ	2.36	0.34		
الصفحة الرئيسية للموقع	متفرغ	2.76	0.23	2.63	*0.046
	غير متفرغ	2.56	0.24		
الصور والوسائط المتعددة	متفرغ	2.69	0.37	2.60	*0.011
	غير متفرغ	2.50	0.37		
البحث	متفرغ	2.19	0.58	2.76	*0.007
	غير متفرغ	1.88	0.60		
المجموع الكلي	متفرغ	2.47	0.30	2.50	*0.014
	غير متفرغ	2.33	0.31		

\*دال إحصائية عند مستوى الدلالة  $(\alpha \geq 0.05)$ .

العام الدراسي، إذ يعتبر كفاءته وإتقانه لمهارة استخدام البوابة الأكاديمية مطلب أساسي لفعالية بوابة جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية التكنولوجيا والعلوم التطبيقية تبعاً لمتغير نوع الوظيفة، وذلك على جميع المجالات باستثناء مجال تحسن خبرة المستخدم وعلى المجموع الكلي لصالح أعضاء هيئة التدريس المتفرغين، وهذا يعني أن أفراد عينة الدراسة المتفرغين قد قدروا فعالية بوابة جامعة القدس المفتوحة بشكل أفضل من زملاءهم غير المتفرغين، ويمكن عزو ذلك إلى أن أعضاء هيئة التدريس المتفرغين هم الأكثر اهتماماً وإطلاعاً وتعاملاً مع البوابة الأكاديمية، وهم الأقدر على تقييمها بشكل مهني وموضوعي أكثر من غير المتفرغين، لا سيما وأن علاقة المتفرغ بالبوابة الأكاديمية هي علاقة متلازمة ومتواصلة طيلة

العام الدراسي، إذ يعتبر كفاءته وإتقانه لمهارة استخدام البوابة الأكاديمية مطلب أساسي لفعالية بوابة جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية التكنولوجيا والعلوم التطبيقية تبعاً لمتغير نوع الوظيفة، وذلك على جميع المجالات باستثناء مجال تحسن خبرة المستخدم وعلى المجموع الكلي لصالح أعضاء هيئة التدريس المتفرغين، وهذا يعني أن أفراد عينة الدراسة المتفرغين قد قدروا فعالية بوابة جامعة القدس المفتوحة بشكل أفضل من زملاءهم غير المتفرغين، ويمكن عزو ذلك إلى أن أعضاء هيئة التدريس المتفرغين هم الأكثر اهتماماً وإطلاعاً وتعاملاً مع البوابة الأكاديمية، وهم الأقدر على تقييمها بشكل مهني وموضوعي أكثر من غير المتفرغين، لا سيما وأن علاقة المتفرغ بالبوابة الأكاديمية هي علاقة متلازمة ومتواصلة طيلة

2. متغير المؤهل العلمي: حيث استخدم اختبار (ت) للعينات المستقلة لمعرفة دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي فكانت النتائج كما هو مبين في الجدول (8) الآتي:

الجدول (8) نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لفعالية بوابة جامعة القدس

المفتوحة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي					
المجالات	متغير نوع الوظيفة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت) المحسوبة	مستوى الدلالة
تحسن خبرة المستخدم	ماجستير	2.35	0.34	1.29	0.201
	دكتوراه	2.45	0.19		
الصفحة الرئيسية للموقع	ماجستير	2.51	0.22	1.83	0.069
	دكتوراه	3.10	0.06		
الصور والوسائط المتعددة	ماجستير	2.64	0.355	1.63	0.106
	دكتوراه	2.50	0.46		
البحث	ماجستير	2.04	0.60	0.86	0.391
	دكتوراه	2.169	0.63		
المجموع الكلي	ماجستير	2.41	0.31	0.41	0.683
	دكتوراه	2.44	0.31		

أعضاء هيئة التدريس على مختلف مؤهلاتهم العلمية لهم آراء متقاربة فيما يتعلق بتقييم البوابة الأكاديمية حيث يتواصلون مع البوابة ويتعاملون معها بشكل متواز، ولديهم ذات الاطلاع على

الجدول (8) عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات تقييم فعالية بوابة جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية التكنولوجيا والعلوم التطبيقية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن

تفاصيلها وميزاتها، فهم يجمعون على فعالية هذه البوابة وأهميتها 4. والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم في تسيير مهامهم الوظيفية.

3. متغير الخبرة: حيث حسبت المتوسطات الحسابية فكانت كما هو مبين في الجدول (9) الآتي:

الجدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم فعالية بوابة جامعة القدس المفتوحة تبعاً لمتغير الخبرة

الخبرة	أقل من 5 سنوات		5-10 سنوات		أكثر من 10 سنوات	
	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف
تحسن خبرة المستخدم	2.376	0.271	2.446	0.319	2.416	0.326
الصفحة الرئيسية للموقع	2.399	0.296	2.448	0.309	2.308	0.323
الصور والوسائط المتعددة	2.548	0.161	2.478	0.264	2.785	0.339
البحث	2.375	0.338	2.708	0.308	2.653	0.406
المجموع الكلي	2.064	0.361	2.054	0.646	2.072	0.663

يتضح من الجدول (9) أن هناك فروق ظاهرية في متوسطات سنوات الخبرة، ولتحديد فيما إذا كانت هذه الفروق ذات دلالة تقييم فعالية بوابة جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية التكنولوجيا والعلوم التطبيقية باختلاف إحصائية استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي والمبينة نتائج الجدول (10) الآتي.

الجدول (10) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لتقييم فعالية بوابة جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية التكنولوجيا والعلوم التطبيقية باختلاف سنوات الخبرة

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة
تحسن خبرة المستخدم	بين المجموعات	0.07	2	0.035	0.357	0.701
	داخل المجموعات	10.87	111	0.098		
	المجموع	10.94	113			
الصفحة الرئيسية للموقع	بين المجموعات	0.45	2	0.225	2.297	0.105
	داخل المجموعات	10.86	111	0.098		
	المجموع	11.31	113			
الصور والوسائط المتعددة	بين المجموعات	2.29	2	1.14	0.568	0.568
	داخل المجموعات	223.35	111	2.01		
	المجموع	225.63	113			
البحث	بين المجموعات	1.77	2	0.89	6.729	*0.002
	داخل المجموعات	14.62	111	0.13		
	المجموع	16.39	113			
المجموع الكلي	بين المجموعات	0.01	2	0.01	0.010	0.990
	داخل المجموعات	40.89	111	0.37		
	المجموع	40.89	113			

\*دال إحصائية عند مستوى الدلالة  $(\alpha \geq 0.05)$ .

يوضح الجدول (10) عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات تقييم فعالية بوابة جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية التكنولوجيا والعلوم التطبيقية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة، وذلك على المجالات: تحسن خبرة المستخدم، والصفحة الرئيسية للموقع، والصور والوسائط المتعددة، وعلى المجموع الكلي. وبينما وجود فروق دالة إحصائية بين هذه المتوسطات على مجال البحث، ولمعرفة اتجاه هذه الفروق استخدم اختبار (LSD) للمقارنات البعدية والمبينة نتائج الجدول (11) الآتي:

الجدول (11) نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم بوابة جامعة القدس المفتوحة

تبعاً لمتغير الخبرة على مجال البحث

البحث	المتوسط	أقل من 5 سنوات	5 – 10 سنوات	أكثر من 10 سنوات
أقل من 5 سنوات	2.375	-	*0.001	*0.002
5 – 10 سنوات	2.708	-	-	0.478
أكثر من 10 سنوات	2.653			

\*دال إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ).

- يوضح الجدول (11) السابق وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد الدراسة لمستوى تقييم بوابة جامعة القدس المفتوحة تبعاً لمتغير الخبرة وذلك على مجال البحث بين الفئة من (أقل من 5) سنوات والفئة (5 – 10) سنوات من جهة، وبينهم وبين الفئة (أكثر من 10 سنوات)، وذلك لصالح الفئة من ذوي سنوات الخبرة (5 – 10). يلي ذلك فئة الخبرة (أكثر من 10 سنوات) وأخيراً فئة سنوات الخبرة (أقل من 5 سنوات). وعدم وجود فروق جوهرية بين فئة (5 – 10) سنوات وفئة (أكثر من 10 سنوات). ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن أعضاء هيئة التدريس القدامى منهم والجدد وبخاصة فئة الخبرات المتوسطة، وبموجب الواجبات والأدوار المنوطة بهم في عملهم في جامعة القدس المفتوحة فإنهم يتعاملون مع البوابة الأكاديمية باهتمام نظراً لأن العديد من المهام المنوطة بهم لا تتم إلا عبر البوابة الأكاديمية فهم يتواصلون مع الطلبة عبرها، ويتواصلون مع إدارة الفرع الذين يعملون والدوائر الأخرى مثل الدائرة الأكاديمية ودائرة الجودة وغيرها عبر البوابة كذلك، فهم على تواصل مستمر مع البوابة، فعليه كان تقييمهم لفعاليتها بشكل متشابه نسبياً باختلاف سنوات الخبرة لديهم.

#### التوصيات:

- في ضوء نتائج هذه الدراسة يمكن اقتراح التوصيات الآتية:
- أظهرت النتائج ضعف مهارة البحث عبر البوابة الالكترونية للجامعة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وهذا يتطلب من الجامعة التركيز على هذا الجانب وتدعيم هذه المهارة من خلال توفير البنية التحتية والتقنيات اللازمة لذلك.
  - يجب تكثيف الجهود في الجامعات والهيئات العلمية المعتمدة العربية بعامة وفي فلسطين بخاصة حيال وضع معايير موثوقة من أجل تصميم المواقع الالكترونية بصفتها مصادر للمعلومات على الإنترنت للحاق بركب التطور التقني في العالم.
  - ضرورة وجود إدارات ووحدات داخل الجامعات تكون مسئولة عن إدارة البوابات وتقديم الاستشارات المستمرة للمستفيدين منها من أعضاء هيئة تدريس وطلبة وهيئة عاملة.
  - وأخيراً نرجو أن تكون هذه الدراسة دافعاً لمؤسساتنا الأكاديمية العربية بعامة والفلسطينية بخاصة نحو تبني رؤيا إستراتيجية تعمل على تصميم بوابات لها على شبكة الانترنت لتحقيق كافة الأهداف المنشودة من ورائها.

## المراجع:

- غريب، ماجدة (2006). مواقع المكتبات الجامعية على شبكة الانترنت : دراسة مقارنة لمواقع بعض المكتبات العربية والغربية. مجلة ( Cybrarians Journal )، ( 9 )، متاح على الموقع:  
http://www.cybrarians.info/journal/no9/lib-sites.htm
- فرج، أحمد (2009). نحو تصميم بوابة الكترونية عربية للمحتوى الرقمي الأكاديمي. ورقة علمية مقدمة لأعمال المؤتمر العشرين للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) بعنوان "نحو جيل جديد من نظم المعلومات والمتخصصين: رؤية مستقبلية"، الدار البيضاء- المملكة المغربية.
- فهيم، عمرو (2007). بوابات المكتبات الجامعية: عناصره، تعميمها، بناءها. مجلة المكتبات والمعلومات العربية، 27(1)، 123-148.
- قاسم، عاطف (2009). بوابة اتحاد المكتبات الجامعية المصرية: دراسة تقييمية تحليلية. متاح على الموقع:  
www.elaegypt.com/slvuftjk132cokb3552ofph55
- لطفى، أمين (2015). البوابة الالكترونية للجامعة تحتل المركز الأول بين الجامعات المصرية بنسبة 99% في تقييم الأعلى للجامعات، الموقع الالكتروني لجامعة بني سويف. متاح على الموقع:  
http://www.benisuef.gov.eg/New\_Portal/Details\_ThisMonthNews.aspx?id=24
- مبروكة، نزار (2010). بوابات الانترنت في جامعة الملك فهد للبترول والمعادن. متاح على الموقع:  
www.naseej.com
- محجوب، ناصر (2009). البوابات الأكاديمية والبحثية على شبكة الانترنت: دراسة مقارنة. أطروحة دكتوراة غير منشورة، جامعة حلوان.
- محجوب، ناصر (2005). أدلة البحث العربية على شبكة الإنترنت : دراسة مقارنة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة حلوان.
- موقع ويكيبيديا الموسوعة الحرة العربية. متاح على الموقع:  
http://ar.wikipedia.org/wiki/AFNOR, ISO, (1997). **Information Dictionary. The vocabulary normalize.** Available on:  
http://www.lipperhey.com/en/website-assessment.
- Azeta, A. & Oyelami M. (2008). Development of an E-Learning Web Portal: The Foss Approach, Online Submission, **Turkish**
- الإدارة الأمريكية للصحة والخدمات الإنسانية (2011). وثيقة معايير إمكانية الوصول. متاح على الموقع:  
www.usability.gov/pdfs/chapter3.pdf
- الأيزو (ISO) (2008). وثيقة معايير وتوجيهات ال ISO الخاصة بتصميم المواقع. متاح على الموقع:  
http://www.iso.org/iso/catalogue\_detail.htm?csnnumber=37031
- البادي، هند (2007). موقع مركز الملك فيصل للبحوث والدراسات الإسلامية على الويب : دراسة حاله تقييمية. مجلة ( Cybrarians Journal )، ( 12 )، متاح على الموقع:  
http://www.cybrarians.info/journal/no12/web.htm
- اللقاني، أحمد والجمال، علي (2003). معجم المصطلحات التربوية والمعرفة في المناهج وطرق التدريس. القاهرة: عالم الكتب.
- حافظ، عبد الرشيد والضحوي، هناء (2006). مصادر المعلومات المتاحة على شبكة الإنترنت: معايير مقترحة للتقييم. مجلة ( Cybrarians Journal )، ( 10 )، متاح على الموقع:  
http://www.cybrarians.info/journal/no10/resources.htm
- حسن، أميرة (2009). نحو توثيق العلاقة بين الجامعة والمجتمع. المؤتمر السادس: التعليم العالي ومتطلبات التنمية. جامعة البحرين.
- سعيد، عمرو (2005). بوابات شبكة الإنترنت ماهيتها أنواعها وفئاتها. متاح على الموقع:  
http://www.arabcin.net/al\_arabia\_mag/modules.php?name=News&file=article&sid=201
- الطيب، عزام أبو بكر (2000). علم نفسك الانترنت والشبكة العنكبوتية. الرياض: مكتبة جرير.
- عشور، عبد الكريم (2010). دور الإدارة الالكترونية في شعبة الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة منتوري، قسنطينة.
- العرشي، جبريل والغانم، منى (2011). تقييم بوابات الجامعات السعودية المتاحة على الانترنت في ضوء المعايير الدولية. مجلة دراسات المعلومات، (11)، 9-77.
- علي، السيد (1998). مصطلحات في مناهج وطرق التدريس. المنصورة: عامر للطباعة والنشر والتوزيع.

- Pienaar, H.(2003). Design and Development of an Academic Portal. **Libri Journal**, 53, 118–129.
- Platts, B. (2005). American Indian Health Web Site:An Information Portal From the National Library of Medicine. **Journal of Consumer Health on the Internet**, 9(2), 23-31.
- Reitz, J. (2009). **ODLIS —Online Dictionary for Library and Information Science**. Available on: <http://lu.com/odlis/search.cfm>.
- Smith, J. (2007). **Academic Library Web Portals :Does the Use of Images Influence Users' Perception of the Use Experience**. Long Island University.
- Stoffel, B. (2011). **The Campus Web Portal: Is There a Channel for the Library. Chicago: Brown & Benchmark**.
- Thomas, P. (2001). Meckler's Media Methods. **Econtent**, 24(1), 66-81.
- Travis, T. & Norlin, E. (2002). Testing the Competition: Usability of Commercial Information Sites Compared to Academic Library Web Sites. **College and Research Libraries**, 63(5), 433-448.
- Villano, Matt (2008). 5 Best Practices for Building Your Portal in a Web 2.0 World. **Campus Technology**, 22(1), 41-46.
- Wikipedia: **The Free Encyclopedia**. Available on: [https://en.wikipedia.org/wiki/Main\\_Page](https://en.wikipedia.org/wiki/Main_Page).
- Al- Zabir, O. (2005). **Building a Web 2.0 Portal with ASP. NET 3.5**.washonton: **O'Reilly Media, Inc**. <http://my.safaribooksonline.com/9780596510503>.
- Zhou, J. (2003). A History of Web Portals and Their Development in Libraries. **Information Technology and Libraries**, 22, 11-83.
- Online Journal of Distance Education-TOJDE** 9(2), 186-199.
- Benard, J. (2000). **The Portals Enterprise**. Paris, Hermes science publications
- Clarisse, O. ; Collet, P. ; Dunn, J. ; Westergren, B. & Velazquez, L. (2000). Portal Services: An Evolution of Voice Features. **Bell Labs Technical Journal**, 10897089, Jul-Sep2000, 5(3), 33-48.
- Eisler, D. (2003). Campus portals: future hope, past history, or more hype? **Syllabus: Technology for Higher Education**, (1), 265-275.
- Haubitz, H. (2009). **The use of public Web portals by undergraduate students**. Dissertations & Theses: Full Text. ProQuest.21 Jun. 2009  
<<http://www.proquest.com/>>
- Jukic, N & Gray, P. (2008). Teradata University Network: A No Cost Web-Portal for Teaching Database, Data Warehousing, and Data-Related Subjects. **Journal of Information Systems Education**, 19(4), 395-402.
- Letha, M. (2014). **Library Portal: A Tool for Web-enabled Information Services**. New Yourk: McGraw-Hill Companies, INC.
- McDonald, R. (2013). From Web Server to Portal: One Library's Experience with Open Source Software. **Journal of Library Administration**, 19(4), 122-137.
- Morris, T, (2012). **Web development and design**. Available on: <http://terrymorris.ne>.
- Parison, R. (2002). **Portal Internet, vade mesum, paris, edition sms, enterprise**. Available on: [www.en.wikitionary.org/wiki/websited](http://www.en.wikitionary.org/wiki/websited)
- Pianos, T. (2008). A comparison of academic information portals.**Information Services & Use Journal**, 33(4), 123- 125.



## معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس

عز الدين عبدالله عواد النعيمي

كلية العلوم الاجتماعية - قسم علم النفس

جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

المملكة العربية السعودية

تاريخ القبول: 2015/11/2

تاريخ التسلم: 2015/6/4

هدفت الدراسة التعرف على معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، كما وهدفت كذلك التعرف على درجة تقدير أهمية معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية تبعاً لمتغيرات: المرحلة التي يمر بها القسم في الحصول على الاعتماد الأكاديمي، رتبة عضو هيئة التدريس، الجامعة التي تخرج فيها، جنسية عضو هيئة التدريس. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي المسحي، حيث تم إعداد استبانة مكونة من (43) عبارة، طبقت على عينة مكونة من (92) عضو هيئة تدريس. وأظهرت نتائج الدراسة إلى أن معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة الإمام كانت بدرجة متوسطة. وكانت أبرز المعوقات، هي: ازدحام مواقف السيارات، وعدم تناسب عدد أعضاء هيئة التدريس لأعداد الطلاب، وازحام القاعات الدراسية. وأظهرت النتائج أيضاً وجود فروق في تقدير درجة الأهمية للمعوقات ترجع إلى الجامعة التي تخرج منها عضو هيئة التدريس لصالح الجامعات المحلية والأجنبية، وإلى جنسية عضو هيئة التدريس لصالح أعضاء هيئة التدريس السعوديين، في حين لا توجد فروق في كل من المرحلة التي يمر بها القسم في الحصول على الاعتماد الأكاديمي ورتبة عضو هيئة التدريس. (الكلمات المفتاحية: معوقات، الجودة، إدارة الجودة الشاملة، الاعتماد الأكاديمي، مراحل الاعتماد الأكاديمي).

### Obstacles of the application of total quality management (TQM) in Imam Mohmmad Bin Saud Islamic University From the perspective of faculty members

Ezeldin Abdullah Awwad Al-Nuaimi

Faculty of Social Sciences - Department of Psychology

Imam Mohammad Bin Saud Islamic University

Kingdom of Saudi Arabia

This study aimed to identify the obstacles that prevent the application of TQM in Imam Mohmmad Bin Saud Islamic University, and the effect on the responses of some kind study variables. To achieve the objectives of the study, descriptive survey method was used, and a questionnaire is prepared that consist of (43) items, applied to (92) faculty members. The study results showed that the barriers to the application of TQM at the University of Imam were moderate, and showed that the most significant obstacles are: overcrowded parking cars, inadequate of faculty members students ratio, and overcrowded classrooms. Regarding the study variables, the results showed that there were statistically significant differences between the averages of respondents on variable university of graduate faculty member in favor of local and foreign universities, and nationality faculty members in favor of Saudis members. While there were no significant differences in each stage of going through the section in obtaining academic accreditation and rank faculty member. (Keywords: obstacles, quality, total quality management, academic accreditation, steps of academic accreditation).

## مقدمة:

حظيت عمليات إصلاح التعليم باهتمام كبير في معظم دول العالم كما وحظيت الجودة الشاملة بجانب كبير من هذا الاهتمام إلى الحد الذي جعل المفكرين يطلقون على هذا العصر عصر الجودة، باعتبارها إحدى الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الحديثة الذي يستهدف مساندة المتغيرات الدولية والمحلية ومحاولة التكيف معها، ومن هنا جاء الاهتمام بنشر ثقافة الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية بغرض تحقيق أهداف جميع الأطراف ذات المصلحة، فأصبح المجتمع العالمي ينظر إلى الجودة الشاملة والإصلاح التعليمي باعتبارهما وجهين لعملة واحدة، بحيث يمكن القول أن الجودة الشاملة هي التحدي الحقيقي الذي ستواجهه

الأمم في العقود القادمة (أحمد، 2003). وللجودة الشاملة أهمية كبيرة في تطوير التعليم العالي والارتقاء بمستواه، ويرى نشوان (2004) أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية يحقق ضبط النظام الإداري وتطويره، والارتقاء بمستوى الطلاب في جميع جوانب شخصياتهم، وزيادة كفاءة الإداريين وأعضاء هيئة التدريس والعاملين ورفع مستوى أدائهم، وزيادة الثقة والتعاون بين المؤسسات التعليمية والمجتمع، والترابط والتكامل بين جميع الإداريين والعاملين، والعمل بروح الفريق الواحد، وتوفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية، ومنح المؤسسة التعليمية المزيد من الاحترام والتقدير المحلي

وقد واجهت جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية كثيرها من الجامعات السعودية النقد الشديد بعد صدور التقييم الأخير الذي أظهر الأداء المتواضع للجامعات السعودية، عندها أدركت أنها تعمل بعيداً عن أنظمة الجودة والاعتماد الأكاديمي، لذا بدأت الجامعة تعيد النظر في خططها ونتائج أعمالها، وقد فضلت العمل وفقاً لمعايير الجودة والاعتماد الأكاديمي حتى تخرج من الاجتهادات والعمل المرتجل. ويرى الباحث أن تطبيق الجودة الشاملة على الواقع العملي في كل مؤسسات التعليم العالي، وليس فقط في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، يواجه معوقات كثيرة ومختلفة يجب معرفتها من خلال مؤشرات للجودة الشاملة، مرتكزة على قاعدة بيانات كي تمكن القائمين عليها من معرفة جوانب القصور وكيفية معالجتها.

#### مشكلة الدراسة:

إن الواقع العملي يؤكد على أن هناك ضرورة لأن تتحول المؤسسات التعليمية العربية من مرحلة التنظير إلى مرحلة التطبيق، مع أهمية إحداث تغييرات أساسية في البيئة التعليمية. و يحتاج الإصلاح التربوي تغييراً جذرياً، ومنظماً إذا قررت الجامعات التغيير في سلوكها، وثقافتها وبنائها. وتشمل طرق التغيير للمؤسسات التعليمية التغيير بالتخطيط الاستراتيجي، والتغيير بالقدوة، والتغيير بإدارة الجودة الشاملة، وأخيراً معايير الاعتماد الأكاديمي.

إن توشي الجودة العالية في التعليم مسألة ذات أهمية وأولوية قصوى، من هنا أصبح تطبيق الاعتماد والجودة مطلباً ملحاً من أجل التفاعل والتعامل بكفاءة مع متغيرات العصر الحالي. هذا، وتزداد أهمية ضمان الجودة في الجامعات السعودية بعامه، وجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية على وجه الخصوص نظراً للمستوى المتواضع لها بين الجامعات العالمية، حيث أشار العضاضي (2012) أن السبب وراء ذلك أن الاهتمام في المرحلة السابقة كان منصبا على إعداد البنية التحتية من مدن جامعية و تجهيزات ذات جودة عالية على حساب تطوير البرامج الأكاديمية ومراعاة المعايير الدولية، وإعداد أعضاء هيئة التدريس، والبحث العلمي، مما اضطرها إلى التوقف لتأمل مسيرتها خلال العقود الماضية لتعيد بناء ذاتها وفقاً لأنظمة

والاعتراف العالمي بالبرامج التي تقدمها. وحتى يتم تطبيق الجودة الشاملة في مجال التعليم العالي لا بد من معرفة المعوقات التي تواجه تطبيقها، حيث أشار تيلر وبوجدان (Taylor & Bogdan, 1997) (المشار له في دراسة عباس، 2010) إلى أنه لكي تساعد المؤسسات التعليمية على تحقيق نتائج مرضية لتحقيق الجودة الشاملة يجب وضع قاعدة عريضة من المعلومات والمؤشرات التي تمكن كافة الإدارات و متخذي القرار من الوقوف على مؤشرات القصور والقوة داخل المؤسسة التعليمية.

وفي ضوء ذلك جاء توجه المؤسسات التعليمية الجامعية في العالم، وخاصة في ظل التنافسية وفتح الحدود بين الدول، الأخذ بنظام الجودة والاعتماد، وتأسيس آليات لضمان جودة البرامج الأكاديمية، وتطوير إجراءات الجودة ومعاييرها بما يساير التوجهات العالمية، وبما يساير ظروف المجتمع. وتعد الجامعات من أكثر المؤسسات الجامعية حاجة إلى الأخذ بهذا الاتجاه، لما لها من دور مهم في إعداد الكوادر المناط بها تطوير التعليم في كافة مؤسساته. وأشارت بدرخان والشوا (2013) على أنه بالرغم من اتفاق الجميع على أهمية وضرورة الأخذ بنظام الجودة، إلا أن الواقع يشير إلى أن الأخذ بهذا النظام وتطبيقه بالجامعات، قد يواجه بعض الصعوبات والمعوقات التي قد تحول دون نجاحه .

مما سبق يظهر أن تطبيق معايير الاعتماد الأكاديمي بكافة أساليبه على مؤسسات التعليم العالي أمر حيوي لما له من دور فاعل في رقي العملية التربوية وتقدمها، وهو ما يتوافق مع الاتجاهات الحديثة في إدارة المؤسسات التربوية بوجه عام، ومؤسسات التعليم العالي بوجه خاص في الدول المتقدمة التي لها السبق في تبني هذه المعايير والمفاهيم في مؤسساتها التعليمية، بالإضافة إلى ترسيخ مفهوم الجودة الشاملة في عملها وعملية التقويم المستمر لمكوناتها بين كل فترة وأخرى، وهذا هو المجال الخصب للتنافس في المكانة العلمية في مؤسسات التعليم العالي بين الدول التي تطبق معايير تقودها للحصول على الاعتماد الأكاديمي في مؤسساتها أو برامجها التي تقدمها لطلابها، فمن لم يحصل على هذا الاعتماد فإن هناك خلا ما في مؤسسته التعليمية يجب الوقوف عنده وبالتالي معالجته.

الشاملة في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية تعزى  
لجنسية عضو هيئة التدريس (سعودي، غير سعودي)؟

#### أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع إدارة الجودة الشاملة في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، والوقوف على المعوقات التي تحد من تطبيقها من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها.

#### أهمية الدراسة:

#### الأهمية النظرية

1. إن معرفة مفهوم إدارة الجودة الشاملة ونظم الاعتماد الأكاديمي سيساهم في تحديد مدى تحقيق المؤسسات التعليمية بالجامعات لأهدافها وتحديد جوانب القوة لتعزيزها، وجوانب القصور للعمل على التغلب عليها.

2. إن معرفة المعوقات التي تعوق تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة الإمام سيساهم في التشخيص العلمي لجوانب النقص، وبالتالي وضع الحلول المناسبة لاستكمال تلك الجوانب.

#### الأهمية العملية

1. يؤمل أن تساعد نتائج هذه الدراسة القائمين على ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية للوصول إلى الجودة الشاملة للمجالات التي تحتاج لها.

2. حاجة القائمين في جامعة الإمام للأساليب العلمية الحديثة التي تساعد في تحقيق التحسين والتطوير وتحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية.

3. تعد هذه الدراسة رافداً من روافد التغذية العكسية للجامعات السعودية بشكل عام، ولجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بشكل خاص، وسوف تفيد نتائجها في إصلاح بعض الخلل و تستعجل بعض الأمور في مجال إعادة بناء التعليم العالي على أسس و معايير معرفية و عالمية.

#### محددات الدراسة:

**الحدود الموضوعية:** اقتصرت الدراسة على موضوع معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

واضحة و معايير دولية معترف بها و منها الاستفادة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

وتسعى جامعة الإمام كمثيلاتها الجامعات السعودية إلى تدريب موظفيها وأعضاء هيئة التدريس وتأهيلهم لضبط وتوحيد الأداء من خلال استخدام الوسائل التعليمية المناسبة في العملية البحثية والتدريسية لضمان الجودة والاعتماد وفقاً للمعايير المعتمدة للجودة محلياً وعالمياً، وذلك من خلال تطبيق إدارة الجودة الشاملة. وتقوم جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بجهود كبيرة من أجل الحصول على الاعتماد المؤسسي والأكاديمي، والإرتقاء بمكانة الجامعة محلياً وعربياً وعالمياً.

#### أسئلة الدراسة:

تدور مشكلة الدراسة حول محاولة الوصول إلى إجابات

مقتنعة عن الأسئلة التالية :

1. ما المعوقات التي تحد من تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟

2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $\alpha = 0.05$  في درجة تقدير أهمية معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية تعزى للمرحلة التي يمر بها القسم في الحصول على الاعتماد الأكاديمي؟

3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $\alpha = 0.05$  في درجة تقدير أهمية معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية تعزى لرتبة عضو هيئة التدريس (محاضر، أستاذ مساعد، أستاذ مشارك، أستاذ)؟

4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $\alpha = 0.05$  في درجة تقدير أهمية معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية تعزى للجامعة التي تخرج فيها عضو هيئة التدريس (جامعة محلية، جامعة عربية، جامعة أجنبية)؟

5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $\alpha = 0.05$  في درجة تقدير أهمية معوقات تطبيق إدارة الجودة

معايير للمستوى المقبول للأداء، ويقتضي ذلك قيام الجامعة بالتقييم الذاتي والتخطيط للتغيير المطلوب من أجل اجتياز التقييم الخارجي والحصول على الاعتماد.

- **الاعتماد الأكاديمي:** يقصد بالاعتماد الأكاديمي عملية تقييم تخضع لها مؤسسة التعليم العالي أو أحد برامجها وتقوم بها إحدى هيئات الاعتماد استناداً إلى معايير محددة ثم تقرر بنتيجتها أن تلك أو ذلك البرنامج قد استوفى الحد الأدنى من المعايير، فيصبح بالتالي معتمدا لفترة زمنية محددة، ويؤهلها لإعداد خريجين متقنين لمهنتهم، وقادرين على المنافسة في سوق العمل (الخرابشة، 2012). ويمكن تعريف الاعتماد الأكاديمي إجرائياً بأنه الاعتراف الأكاديمي بالبرامج التعليمية في كليات جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية في ضوء معايير تصدرها هيئات ومنظمات أكاديمية متخصصة مثل: الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي في المملكة العربية السعودية.

#### المعالجات الإحصائية:

تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية للإجابة عن أسئلة الدراسة:

- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية
- اختبار (ت) للعينات المستقلة
- تحليل التباين الأحادي
- اختبار كروسكال ولانس

#### الدراسات السابقة:

تعتبر دراسة الزامل (1993) من أوائل الدراسات التي تناولت مفهوم إدارة الجودة الشاملة في البيئة العربية، فقد استهدفت تقديم إطار عام لمفهوم إدارة الجودة الشاملة، ومن ثم تقييم مدى إلمام المنظمات السعودية به. كما بحثت الدراسة المعوقات الرئيسية للتطبيق، وسُبل نشر الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة. وأشارت النتائج إلى وجود علاقة طردية بين حجم المنظمة ومدى وضوح المفهوم، وكذلك محاولة تطبيقه، كما بيّنت الدراسة وعي المنظمات التي طبقت أو تحاول تطبيق المفهوم بأهمية التدريب بكل أنواعه في نجاح التطبيق من ناحية أخرى. كما خلصت الدراسة إلى أن استراتيجيات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات تعتمد على مشاركة جميع الأفراد العاملين، وإجراء

**الحدود المكانية والزمانية:** اقتصرَت الدراسة التعرف على معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وأجريت الدراسة في الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي 1436/1435 هـ الموافق 2015/2014 م.

**الحدود البشرية:** اقتصرَت الدراسة على أعضاء الهيئة التدريسية في كلية العلوم الاجتماعية.

#### مصطلحات الدراسة:

- **المعوقات:** هي جميع العوائق المالية والإدارية والفنية والاجتماعية والشخصية التي تعوق المسؤول عن تحقيق أهدافه وبرامجه الإدارية التي تساعد في تحسين عملية التعلم والتعليم وتطويرها (المغدي، 1997). وتعرف إجرائياً بأنها القيود التي تحول دون تنفيذ الجودة الشاملة في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية في المجالات الآتية: الهيئة الإدارية، الهيئة التدريسية، المنشأة الجامعية، البحث العلمي، الخدمة المجتمعية.

- **إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي:** هي فلسفة إدارية لقيادات الجامعة تركز على اشباع حاجات الطلاب والمستفيدين، وتحقيق نمو الجامعة، وتوصلها إلى أهدافها، وهي تضمن الفاعلية العظمى، والكفاية المرتفعة في الحقل العلمي والبحثي التي تؤدي في النهاية إلى التفوق والتميز، وتشمل الجودة الجامعية جميع الكليات والإدارات والعاملين (الشهاري، 2005). ويمكن تعريفها إجرائياً بأنها مجموعة من العمليات والإجراءات التي تقوم بها جامعة الإمام بهدف رفع مستوى الأداء لدى العاملين في الجامعة من إداريين وأكاديميين من أعضاء هيئة التدريس ورؤساء الأقسام والعمداء، وتطوير الخطط الدراسية والمختبرات والمكتبات، مما يجعل الجامعة تتميز في تقديم الخدمات التعليمية، وبالتالي ينعكس بشكل إيجابي على مخرجات التعليم من الطلبة الخريجين.

- **مشروعات ضمان الجودة:** وهي مجموعة النشاطات التي تتخذها المؤسسة أو المنظمة لضمان تحقيق معايير محددة وضعت مسبقاً (راضي، 2006)، ويمكن تعريفها إجرائياً بأنها مجموعة من الأنشطة التي تقوم بها جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من أجل ضمان الجودة عن طريق وضع

وطالبة. وأشارت النتائج إلى أن معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعتي الخليل وبيت لحم تقع ضمن الدرجة المتوسطة، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لكل من: الجامعة، الجنس، نوع الكلية، سنوات الخبرة، الرتبة الأكاديمية.

وقام راضي (2006) بإجراء دراسة هدفت إلى التعرف على معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم التقني في محافظات غزة وسبل التغلب عليها، وتكونت عينة الدراسة من (89) موظفاً، وأشارت نتائج هذه الدراسة أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حسب الكلية لصالح كلية مجتمع العلوم المهنية والتطبيقية بغزة، ومتغير جهة الإشراف لصالح الكليات العامة، ومتغير المؤهل العلمي لصالح الدبلوم، وأشارت النتائج إلى أن كلية مجتمع العلوم المهنية والتطبيقية تطبق مبادئ الجودة الشاملة بشكل جيد. وبين آل داوود (2007) المعوقات العامة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي و التي يمكن اختصارها في النقاط التالية:

- عدم التزام الإدارة العليا.
  - التركيز على أساليب معينة في إدارة الجودة الشاملة وليس على النظام ككل
  - عدم مشاركة جميع العاملين في تطبيق إدارة الجودة الشاملة
  - عدم انتقال التدريب إلى مرحلة التطبيق.
  - تبني طرق وأساليب لإدارة الجودة الشاملة لا تتوافق مع خصوصية المؤسسة.
  - مقاومة التغيير من بعض المديرين و بعض العاملين.
  - توقع نتائج فورية.
- وأجرى قdade (2008) دراسة هدفت التعرف إلى إيجابيات ومعوقات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية، وتم إعداد استبانة لتحقيق هذا الغرض، وقد تبين من نتائج الدراسة أن هناك تأييداً واسعاً للالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة، كما تم التوصل إلى أن هناك مجموعة من المعوقات التي تحد من تطبيقها، مثل: غياب جهة مستقلة ترعى تطبيق المعايير لإدارة الجودة الشاملة، والتفاوت في كل من الرؤية الاستراتيجية،

التحسينات المستمرة التي تمكن الجامعة من تحقيق الرضاء والوفاء بطموحات المستفيدين، هذا بالإضافة إلى أن تطبيق هذا النظام في مؤسسات التعليم العالي يتطلب ضرورة الحصول على الدعم والتأييد من منظمات الأعمال وجميع فئات المجتمع المختلفة.

وقد أشار العلوي (1998) إلى الأسباب التي أدت إلى تعثر برنامج الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الدول العربية وهي الآتية:

- تقادم الهياكل الإدارية والتشبث بقيم إدارية وثقافة تنظيمية يصعب الانفكاك منها.
- تغليب النظام على أعمال الفكر.
- الاعتماد على المركزية و إضعاف دور مجموعات العمل والمجالس.
- هيمنة القطاع الإداري على القطاع الأكاديمي.
- ضعف كفاءة الإداريين وبعض القيادات الأكاديمية.
- الخوف من التغيير و البطء في اتخاذ القرارات.

وأجرى علاونة (2004) دراسة هدفت إلى التعرف على مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية، وتكونت عينة الدراسة من (61) من أعضاء هيئة التدريس العاملين في كليات الجامعة العربية الأمريكية، وتوصلت الدراسة إلى أن درجة تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية كبيرة على مجال تهيئة متطلبات الجودة في التعليم ومجال متابعة العملية التعليمية التطبيقية وتطويرها، وكانت درجة تطبيق مجال تطوير القوى البشرية ومجال اتخاذ القرار وخدمة المجتمع متوسطة، وفيما يتعلق بالدرجة الكلية لدرجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية فقد كانت كبيرة. كما بينت الدراسة أنه لا يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية تبعاً لكل من الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الجامعة التي تخرج فيها، والكلية التي يدرس فيها، والعمر.

وأجرى الخلف (2006) دراسة هدفت إلى التعرف على معوقات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعتي: الخليل وبيت لحم من وجهات أعضاء هيئة التدريس والطلبة، وتكونت عينة الدراسة من (143) عضو هيئة تدريس، و (3111) طالباً

من أجل التحسين المستمر وضمان جودة المخرجات والحصول على الاعتمادية لفرع جامعة الطائف بالخرمة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن هناك وعي لدى أعضاء هيئة التدريس بمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، وهناك نقص في القاعات التدريسية والمعامل والمكتبات المتخصصة، والبيئة الجامعية المتميزة، وهناك نقص وقصور في استخدام الأساليب الحديثة في التقويم وقياس الأداء للطلاب والأساتذة، وأن الخدمات لا تلبي احتياجات المجتمع المحلي كلياً.

وأجرى السرحان (2012) دراسة هدفت التعرف إلى اثر تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي على تسويق مخرجات التعليم في الجامعات السعودية، وقد تم استخدام أسلوب الاستبانة لجمع البيانات اللازمة من خلال عينة مكونة من (82) من أعضاء الهيئة التدريسية والهيئة الإدارية، وأظهرت الدراسة أن الجامعات السعودية تولى اهتماماً واضحاً لثلاثة عناصر من عناصر إدارة الجودة الشاملة وهي: الثقافة التنظيمية للجامعات، والتركيز على تطوير وتحسين العملية التعليمية، وتبني الإدارة العليا لمفهوم إدارة الجودة الشاملة. وكانت توصيات هذه الدراسة ضرورة تبني الجامعات السعودية لجميع عناصر إدارة الجودة الشاملة في كل مكونات النظام التعليمي الجامعي.

وأجرى العضاضي (2012) دراسة هدفت التعرف على معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، حيث تم تطبيق الدراسة على (204) من أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك خالد، وخرجت الدراسة إلى أن أهم المعوقات كانت: ضعف إدراك مفهوم التعليم مدى الحياة، ضعف الدعم المالي للأبحاث العلمية، وضعف امكانيات المكتبات، زيادة العبء التدريسي.

وأجرت بدرخان والشوا (2013) دراسة هدفت إلى التعرف على المعوقات التي تعترض تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية. وتم تطوير استبانة مكونة من (47) عبارة، حيث تم تطبيقها على (274) عضو هيئة تدريس. وأشارت النتائج إلى أن أهم المعوقات التي تعترض تطبيق النوعية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس تتعلق

الدعم، والفهم والإدراك والممارسة وعدم تمكين العاملين وأعضاء هيئة التدريس.

وأجرى مدوخ (2008) دراسة هدفت التعرف إلى معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة وسبل التغلب عليها، وتم تطبيق الدراسة على (155) فرداً، تمثل عمداء ورؤساء الأقسام ورؤساء لجان الجودة في الجامعات التالية: الإسلامية، الأقصى، الأزهر. وخلصت الدراسة إلى أن أبرز المعوقات، كانت: وجود درجة عالية من المركزية في اتخاذ القرارات الجامعية، وافتقار أعضاء هيئة التدريس للمعرفة الكافية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة، وازدحام القاعات الدراسية بالطلاب.

وأجرى لو وييانج (Lue & Yang, 2009) دراسة هدفت إلى التعرف على إمكانية تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في جامعات الصين، وكذلك تحديد أبرز الصعوبات التي تواجه الجامعات من أجل تحقيق الجودة الشاملة، وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن معوقات تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الجامعات الصينية درجتها ضعيفة جداً بالنسبة للبحث العلمي، وأشارت النتائج كذلك إلى أن أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة كانت عالية جداً.

وأجرى عباس (2010) دراسة هدفت إلى التعرف على إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات جامعة القادسية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، حيث تكونت عينة الدراسة من (120) عضو هيئة تدريس، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن هناك اقتناع ودعم من قبل إدارة الكلية بفلسفة إدارة الجودة الشاملة، وتركز الكلية على طبيعة العمليات والأنشطة وتحسينها وتطويرها بصفة مستمرة بدلاً من التركيز على النتائج، وتحرص الكلية على رفع الروح المعنوية لأعضاء الهيئة التدريسية من خلال تقبل آرائهم وأفكارهم ومقترحاتهم فيما يخص العمل، وتعمل الكلية على رصد احتياجات الزبائن بدقة ويتقبل مستمر، و تشجع إدارة الكلية على حل المشكلات بطريقة جماعية، وتولي الإدارة العليا في الجامعة والكليات تنويع خبرات العاملين الأكاديمية والإدارية أهمية كبيرة.

وأجرى أندريس وآخرون (2012) دراسة هدفت التعرف إلى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على خدمات التعليم العالي

أيضاً عدم وجود فروق دالة إحصائية في تحديد معوقات تطبيق الجودة التعليمية الشاملة من قبل أعضاء هيئة التدريس في الجامعة من حيث الدرجة العلمية.

وأجرى دودين (2015) دراسة هدفت التعرف على الممارسات المرتبطة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الأردن، تكونت عينة الدراسة من (180) موظفاً إدارياً أكاديمياً، حيث استجابوا لاستبانة مكونة من (41) عبارة، وتوصلت الدراسة إلى أن متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية في مجالات: عضو الهيئة التدريسية، والعملية التدريسية، والطالب تقع في المستوى المرتفع، وأشارت النتائج إلى أنه لا يوجد اختلاف في متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الاردن من وجهة نظر الإداريين الأكاديميين باختلاف متغيرات الجنس والخبرة.

وأجرى عارف (2015) دراسة هدفت إلى تحديد المعوقات والمشاكل التي تواجه كليات جامعة السليمانية التقنية ومعاهدها في تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها. حيث تم تصميم استبانة وتم توزيعها على عينة عشوائية مكونة من (80) عضواً، وبعد تحليل النتائج أتضح وجود معوقات ومشاكل تواجه كليات الجامعة ومعاهدها المبحوثة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، تمثلت بضعف الدعم المادي، وضعف العلاقات بين الأقسام العلمية وإدارات الجامعة.

وأجرى الفقيه (2015) دراسة هدفت التعرف على آراء أعضاء هيئة التدريس في الكليات التقنية نحو درجة أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في هذه الكليات، حيث تم تطبيق الدراسة ميدانياً على أربع كليات تقنية في أبها وجازان والقفزة ونجران، واستخدمت الاستبانة لجمع المعلومات تم تطبيقها على عينة مكونة من (260) عضو هيئة تدريس، وتوصلت النتائج إلى أن أفراد عينة الدراسة يرون أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكليات التقنية بدرجة كبيرة، أما توافر المقومات اللازمة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في هذه الكليات فقد جاءت بدرجة متوسطة للمقومات البشرية وللمقومات المادية والتنظيمية.

بالبحث العلمي، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية في المعوقات التي تعترض تطبيق النوعية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس تعزى إلى متغير الجامعة أو الكلية.

وأجرى بن عشي وبن عشي (2014) دراسة هدفت إلى التعرف على مبادئ إدارة الجودة الشاملة ودورها في تقويم الأداء بجامعة محمد خيضر ببسكرة، ولتحقيق أهداف الدراسة قم الباحثان بتصميم استبانة وزعت على عينة مكونة من (105) من أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة محمد خيضر ببسكرة، الجزائر. وتوصلت الدراسة إلى أن المستقصين يوافقون على أن الجامعة تطبق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وأن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يعمل على تحسين جودة المدخلات وجودة العمليات وجودة المخرجات بالمؤسسة محل الدراسة، وأشارت النتائج كذلك إلى وجود علاقة بين مبادئ إدارة الجودة الشاملة (نشر ثقافة الجودة، التزام الإدارة العليا، التدريب، التحسين المستمر) وجودة المدخلات، وجودة العمليات، وجودة المخرجات بالمؤسسة محل الدراسة. وأجرى الكناي (2014) دراسة هدفت إلى التعرف على درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة وكذلك التعرف على الفروق في درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات التربية الرياضية لمنطقة الفرات الأوسط. واستخدم الباحث المنهج الوصفي بأسلوب الدراسات المسحية، وتم اعتماد مقياس متطلبات إدارة الجودة الشاملة والمكون من (100) فقرة، حيث تم تطبيقه على عينة مكونة من (185) من أعضاء هيئة التدريس. وقد أظهرت النتائج أن مجال إدارة الموارد البشرية وتطويرها حصلت على أعلى متوسط، فيما حصل مجال جمع المعلومات وتحليلها على أقل المتوسطات الحسابية.

وأجرى النجار وآخرون (2015) دراسة هدفت إلى التعرف على معوقات تطبيق معايير الجودة التعليمية الشاملة في جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية، وتم إعداد استبانة مكونة من (36) عبارة تم تطبيقها على (79) عضو هيئة التدريس، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق معايير الجودة الشاملة في جامعة العلوم والتكنولوجيا من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس تتعلق بالبحث العلمي، تلاها المعوقات المتعلقة بخدمة المجتمع، وأظهرت النتائج

## تعقيب على الدراسات السابقة:

استخدمت الدراسات السابقة أدوات متعددة، منها من إعداد الباحثين ومنها معدة سلفاً، واستفاد البحث الحالي منها في بناء أداة الدراسة. اعتمدت الدراسات السابقة على عدة متغيرات في تناولها لمعوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، والجديد في هذه الدراسة تناول متغيرات لم تطرح من قبل، مثل: مراحل الاعتماد الأكاديمي، جنسية عضو هيئة التدريس. الطريقة والإجراءات منهج الدراسة من أجل تحقيق أهداف الدراسة، فقد تم استخدام المنهج الوصفي المسحي، كونه الأنسب للإجابة عن أسئلة الدراسة. عينة الدراسة تكونت عينة الدراسة من (92) عضو هيئة تدريس، حيث توزعت العينة حسب الرتبة وجهة الحصول على درجة الدكتوراه، كما في الجدول (1) الآتي.

جدول (1) توزيع العينة حسب الرتبة وجهة الحصول على درجة الدكتوراه

المرتبة	جامعة محلية	جامعة عربية	جامعة أجنبية	المجموع
محاضر	14	2	0	16
أستاذ مساعد	14	10	18	42
أستاذ مشارك	2	9	11	22
استاذ	0	7	5	12
المجموع	30	28	34	92

والجودة، وقد قاموا بإبداء آراءهم وملاحظاتهم حول مناسبة عبارات الاستبانة ومدى انتماء كل عبارة إلى كل مجال من مجالات الاستبانة، وقد تم تعديل بعض العبارات وإضافة بعضها الآخر، وحذف بعض العبارات التي ارتأى المحكمون بضرورة حذفها، وتكونت الاستبانة بعد الأخذ بآراء المحكمين من (43) عبارة.

### صدق الاتساق الداخلي

تم حساب معاملات الارتباط بين الدرجات على العبارات والدرجات الكلية، وذلك للتأكد من انتماء كل عبارة لمقياس معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، والموضحة في الجدول (2) الآتي.

يتضح مما سبق أن بعض الدراسات السابقة ركزت على معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات، مثل: دراسات (علاونة، 2004، الخلاف، 2006، قداه، 2008، مدوخ، 2008، العضاضي، 2012، الكناني، 2014، بن عشي، وبين عشي، 2014، النجار وآخرون، 2015، عارف، 2015، الفقيه، 2015)، وركز بعضها الآخر على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، مثل دراسات (أدريس وآخرون، 2012، راضي، 2006، دودين، 2015، عباس، 2010)، وأشارت هذه الدراسات إلى ضرورة تطبيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي للحكم على فعالية تطبيق برامج الجودة بالمؤسسات التعليمية، أما الدراسة الحالية فتتناول معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية للوصول إلى معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي لبرامجها.

يلاحظ من الجدول أعلاه أنه بالنسبة للرتبة، أن أغلب العينة كانت من أعضاء هيئة التدريس المساعدين، حيث كان عددهم (42)، تلاه المشاركين، حيث كان عددهم (22)، تلاهم المحاضرين، حيث كان عددهم (16)، وأخيراً الأساتذة، حيث كان عددهم (12). وبالنسبة لجهة الحصول على المؤهل العلمي، نجد أن الأعداد تقريباً متقاربة، حيث كانت للجامعات المحلية (30)، وللجامعات العربية (28)، وللجامعات الأجنبية (34).

### صدق الأداة:

#### صدق المحكمين

عرضت أداة الدراسة على مجموعة من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس ممن لهم الخبرة في التقويم والاعتماد الأكاديمي

جدول (2) معاملات الارتباط بين الدرجات على العبارات والدرجات الكلية لمقياس معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة

معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
**0.47	23	**0.46	1
**0.63	24	**0.51	2
**0.62	25	**0.58	3
**0.54	26	**0.37	4
**0.52	27	0.18	5
**0.60	28	**0.40	6
**0.72	29	**0.56	7
**0.48	30	**0.57	8
**0.77	31	**0.59	9
**0.66	32	**0.52	10
**0.64	33	**0.55	11
**0.50	34	**0.65	12
**0.62	35	**0.57	13
**0.59	36	**0.60	14
**0.71	37	**0.73	15
**0.74	38	**0.56	16
**0.70	39	**0.64	17
**0.80	40	**0.21	18
**0.68	41	**0.70	19
**0.78	42	**0.72	20
**0.71	43	-0.11	21
**0.67	44	**0.37	22

\*\*دالة عند مستوى  $\alpha=0.01$ 

يلاحظ من الجدول السابق أن جميع العبارات ترتبط طردياً مع الدرجة الكلية ودالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، باستثناء العبارات ذات الأرقام (5، 21)، حيث كانت غير دالة إحصائياً، مما يعني أن هذه العبارات لا تنتمي لمقياس الجودة الشاملة،

جدول (3) معاملات الارتباط بين الدرجات على العبارات والدرجات الكلية لمجالات مقياس معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة

المجالات الفرعية لمقياس معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة									
الهيئة الإدارية		الهيئة التدريسية		المنشأة الجامعية		البحث العلمي		الخدمة المجتمعية	
معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
**0.63	1	**0.47	11	**0.50	22	**0.66	35	**0.83	42
**0.71	2	**0.77	12	**0.61	23	**0.60	36	**0.91	43
**0.77	3	**0.67	13	**0.72	24	**0.83	37	**0.90	44
**0.72	4	**0.73	14	**0.72	25	**0.83	38		
**0.64	5	**0.74	15	**0.59	26	**0.82	39		
**0.71	6	**0.73	16	**0.70	27	**0.85	40		
**0.64	7	**0.71	17	**0.73	28	**0.81	41		
**0.68	8	**0.42	18	**0.73	29				
**0.73	9	**0.70	19	**0.54	30				
**0.66	10	**0.81	20	**0.81	31				
		0.07	21	**0.68	32				
				**0.75	33				
				**0.55	34				

\*\*دالة عند مستوى  $\alpha=0.01$ 

يلاحظ من الجدول السابق أن جميع العبارات ترتبط طردياً مع الدرجات الكلية لأبعادها الفرعية ودالة إحصائياً عند مستوى  $\alpha=0.01$ ، مما يعني أن هذه العبارات تنتمي لأبعادها الفرعية باستثناء العبارة رقم (21) التابعة لمجال الهيئة التدريسية، حيث

أن هذه العبارة لا ترتبط أيضاً بالدرجة الكلية، كما هو واضح في الجدول (2) السابق، وبالتالي سيتم استبعادها من التحليل، في حين سيتم الإبقاء على العبارة رقم (5)، حيث أنها ترتبط وبشكل المجال والدرجات الكلية للمقياس.

جدول (4) معاملات ارتباط بيرسون بين الدرجات على المجال والدرجة الكلية للمقياس

المحور	معامل الارتباط
الهيئة الإدارية	**0.68
الهيئة التدريسية	**0.84
المنشأة الجامعية	**0.87
البحث العلمي	**0.90
الخدمة المجتمعية	**0.82

\*\* دالة عند مستوى دلالة  $\alpha=0.01$ .

يلاحظ من الجدول السابق أن قيم معاملات الارتباط بين درجات على المجالات الفرعية والدرجة الكلية تتراوح بين 0.82 إلى 0.90، وهي دالة احصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha=0.01$ ، مما يعني انتماء المجالات الفرعية للمقياس الكلي.

الجدول (5) معاملات ثبات كرونباخ ألفا لمقياس معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومجالاته الفرعية

نوع المقياس	عدد العبارات	معامل ثبات كرونباخ ألفا
الهيئة الإدارية	10	0.87
الهيئة التدريسية	10	0.87
المنشأة الجامعية	13	0.89
البحث العلمي	7	0.89
الخدمة المجتمعية	3	0.86
الكلي	43	0.96

يلاحظ من الجدول السابق أن قيمة معامل ثبات كرونباخ ألفا لأبعاد مقياس معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة تتراوح بين 0.86 إلى 0.89 لكل من مجال الخدمة المجتمعية وبين 0.89 لكل من مجال المنشأة الجامعية والبحث العلمي، وأن قيمة معامل ثبات كرونباخ ألفا لمقياس معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة الكلي كان يساوي 0.96، وتعتبر هذه القيم مقبولة لأغراض إجراء هذه الدراسة.

سعود الإسلامية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمعوقات التي تحد من تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وهي مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية، حيث تم اعتماد المعايير الآتية للحكم على درجة الموافقة على العبارات، ومن خلال حساب طول الفئة والذي يساوي  $(5 - 1) / 3 = 1.33$ ، وبالتالي تكون المعايير اعتماداً على المتوسط الحسابي، هي:

1. من 1 إلى أقل من 2.33 تمثل درجة معوق ضعيفة
  2. من 2.33 إلى أقل من 3.66 تمثل درجة معوق متوسطة
  3. من 3.66 إلى 5.00 تمثل درجة معوق كبيرة
- والنتائج موضحة كما في الجدول (6) الآتي

نتائج الدراسة ومناقشتها:

أولاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول

للإجابة عن السؤال الأول والذي ينص " ما المعوقات التي تحد من تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة الإمام محمد بن

الجدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمعوقات التي تحد من تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة الإمام محمد

بن سعود الإسلامية، وهي مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

درجة المعوق	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارة
كبيرة	0.62	4.72	ازدحام مواقف السيارات
كبيرة	0.80	4.26	عدم ملائمة عدد أعضاء هيئة التدريس بالنسبة لأعداد الطلاب
كبيرة	1.09	4.24	ازدحام القاعات الدراسية بالطلاب
كبيرة	1.02	4.13	ضعف سعي الجامعة لإيجاد فرص عمل لخريجها
كبيرة	1.02	4.13	ضعف مشاركة المجتمع المحلي لأنشطة الجامعة المختلفة
كبيرة	0.97	4.11	غياب التعاون بين الباحثين في الجامعات المختلفة
كبيرة	0.72	4.02	وجود درجة عالية من المركزية في اتخاذ القرارات
كبيرة	1.14	3.98	ضعف الحوافز المقدمة لأعضاء هيئة التدريس
كبيرة	1.06	3.98	ندرة الأبحاث المنشورة في الدوريات المتخصصة على المستوى العالمي
كبيرة	1.02	3.91	قلة ربط البرامج الجامعية بخطط التنمية في المجتمع
كبيرة	1.19	3.89	ضعف كفاية المختبرات العلمية للقيام بدورها في إجراء التجارب
كبيرة	1.11	3.85	ضعف التنسيق بين عمادة المكتبة والكليات المختلفة لتوفير أوعية المعلومات
كبيرة	1.28	3.83	قلة الميزانية المخصصة للبحث العلمي من ميزانية الجامعة
كبيرة	1.15	3.83	ضعف مستوى الخدمات المقدمة من الكافتيريا
كبيرة	1.13	3.83	قلة توفر التخصصات الطبية (أسنان، عيون، قلب....) في المركز الصحي الجامعي
كبيرة	0.78	3.80	ضعف مشاركة الإداريين في عمليات تطوير المؤسسة
كبيرة	0.82	3.78	كثرة القوانين واللوائح وعدم وضوحها في بعض الأحيان
كبيرة	1.03	3.76	قلة توافر التخصصات المطلوبة لأعضاء هيئة التدريس
كبيرة	1.16	3.74	قلة مختبرات الحاسب
كبيرة	1.04	3.72	ندرة استخدام أعضاء هيئة التدريس لوسائل التدريس الحديثة
كبيرة	1.13	3.70	عدم وجود ساحات كافية للطلاب للخدمة والترفيه
كبيرة	1.15	3.70	عدم المام أعضاء هيئة التدريس للمعرفة الكافية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة
كبيرة	0.92	3.67	ضعف مناسبة كفايات الموظفين مع مسؤولياتهم
متوسطة	1.33	3.61	تجاوز القاعات الدراسية لبعضها البعض مما يؤثر سلباً على مجريات المحاضرات.
متوسطة	1.12	3.61	افتقار الجامعة إلى مراكز بحثية متخصصة
متوسطة	1.02	3.59	عدم تناول موضوعات بحثية تهم المجتمع
متوسطة	1.09	3.58	ضعف تشجيع إدارة الجامعة للإداريين على المشاركة في المؤتمرات والندوات والورش التدريبية
متوسطة	1.24	3.54	ضعف مناسبة التهيئة لقاعات الدراسة
متوسطة	1.14	3.46	ضعف رسائل الماجستير والدكتوراه في المنهجية وجودة الموضوع
متوسطة	1.02	3.38	إهمال إدارة الجامعة لشكاوى واقتراحات الإداريين
متوسطة	1.10	3.36	قلة احترام الإداريين للسلم الإداري في العمل
متوسطة	0.95	3.33	تضخم عدد الإداريين بالنسبة للمهام الموكلة لديهم
متوسطة	1.20	3.30	عدم وجود مراكز داخل الجامعة تعنى بتطوير كفاءة عضو هيئة التدريس.
متوسطة	0.95	3.24	ضعف العلاقة بين الإدارة والعاملين
متوسطة	1.11	3.22	ضعف التزام أعضاء هيئة التدريس بأنظمة وقوانين الجامعة
متوسطة	1.11	3.22	قلة استخدام عضو هيئة التدريس للحاسوب في عمله
متوسطة	1.12	3.17	قلة تعاون أعضاء هيئة التدريس مع إدارة القسم أو الكلية
متوسطة	1.36	3.15	قلة مشاركة أعضاء هيئة التدريس في المؤتمرات الداخلية والخارجية
متوسطة	1.19	3.13	غياب النزاهة والشفافية عند التوظيف
متوسطة	1.15	3.11	ضيق أماكن المطالعة لمرتادي المكتبة
متوسطة	1.33	3.02	ضعف الصيانة الدورية لمرافق الجامعة
متوسطة	1.08	2.52	غياب عوامل الأمن والسلامة داخل المباني
متوسطة	1.24	2.50	وجود الجامعة في بيئة تعج بالفوضى والإزعاج
متوسطة	0.64	3.62	الكلبي

يلاحظ من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لتقديرات أعضاء هيئة التدريس تراوحت بين (2.50 إلى 4.72)، ويمتوسط عام مقداره 3.62، وهو يمثل درجة معوق متوسطة. وأن العبارات التي تمثل درجة معوق كبيرة كانت تساوي (23) عبارة حسب المعيار الذي تم اعتماده سابقاً، والعبارات التي تمثل درجة متوسطة كانت تساوي (20) عبارة، ولم توجد عبارات تمثل درجة ضعيفة، حيث احتلت العبارة التي تنص "ازدحام مواقف السيارات" المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي مقداره 4.72،

وهي تتبع مجموعة معوقات المنشأة الجامعية، وهي تمثل درجة معوق كبيرة، تلتها العبارة التي تنص "عدم ملائمة عدد أعضاء هيئة التدريس بالنسبة لأعداد الطلاب" المرتبة الثانية، بمتوسط حسابي مقداره 4.26، وهي تتبع مجموعة معوقات أعضاء هيئة التدريس، وهي تمثل درجة معوق كبيرة، تلتها العبارة التي تنص "ازدحام الفاعات الدراسية بالطلاب"، بمتوسط حسابي مقداره 4.24، وهي تتبع مجموعة معوقات المنشأة الجامعية وهي تمثل درجة معوق كبيرة. وهذا يعني أن معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة جاءت بين الكبيرة والمتوسطة، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج كل من دراسات: الخلف (2006) والعضاضي (2012) وعلاونة (2004) والنجار وآخرون (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأبعاد الفرعية للمعوقات التي تحد من تطبيق إدارة الجودة الشاملة في

جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وهي مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الأبعاد الفرعية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة المعوق
الخدمة المجتمعية	4.06	0.90	كبيرة
البحث العلمي	3.77	0.85	كبيرة
الهيئة التدريسية	3.55	0.75	متوسطة
الهيئة الإدارية	3.53	0.66	متوسطة
المنشأة الجامعية	3.46	0.80	متوسطة

يلاحظ من الجدول السابق أن المعوقات الخاصة بالخدمة المجتمعية احتلت المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي مقداره (4.06) وهي تمثل معوق بدرجة كبيرة، واحتلت المعوقات الخاصة بالبحث العلمي المرتبة الثانية، بمتوسط حسابي مقداره (3.77)، وهي تمثل معوق بدرجة كبيرة، تلاها المعوقات الخاصة بالهيئة التدريسية، بمتوسط حسابي مقداره (3.55)، وهي تمثل معوق بدرجة متوسطة، تلاها المعوقات الخاصة بالهيئة الإدارية، بمتوسط حسابي مقداره (3.53)، وهي تمثل معوق بدرجة متوسطة، وأخيراً المعوقات الخاصة بالمنشأة الجامعية، بمتوسط حسابي مقداره (3.46)، وهي تمثل معوق بدرجة متوسطة. وبالتالي يمكن القول بضرورة تفعيل علاقة الجامعة مع المجتمع المحلي وتلمس حاجات سوق العمل ومتابعة خريجها وتوفير فرص العمل لهم، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة مدوخ (2008) والعضاضي (2012) وبدرخان والشوا

ثانياً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني

للإجابة عن السؤال الثاني والذي ينص "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha = 0.05$ ) في درجة تقدير أهمية معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية تعزى للمرحلة التي يمر بها القسم في الحصول على الاعتماد الأكاديمي؟"، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أعضاء هيئة التدريس على مقياس معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة حسب متغير المرحلة، والنتائج يوضحها في الجدول (8) الآتي.

جدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أعضاء هيئة التدريس على مقياس معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة حسب متغير المرحلة

المرحلة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
خطة التحسين	32	161.81	19.54
التقويم الذاتي	30	152.57	25.37
التقويم الخارجي	30	159.90	36.74
الكلية	92	158.17	27.95

يلاحظ من الجدول السابق أن المعوقات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس كانت أعلى في مرحلة خطة التحسين، بمتوسط حسابي مقداره (161.18)، تلاها في مرحلة التقويم الخارجي، بمتوسط مقداره (159.90)، في حين أن المعوقات في مرحلة التقويم الذاتي كانت الأقل، بمتوسط حسابي مقداره (152.57). (9) الآتي.

جدول (9) نتائج تحليل التباين الأحادي لبيان دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية على مقياس معوقات تطبيق إدارة الجودة

الشاملة حسب متغير المرحلة					
مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	الدلالة الإحصائية
بين المجموعات	1456.276	2	728.138	0.930	0.398
داخل المجموعات	69644.942	89	782.527		
الكلية	71101.217	91			

يلاحظ من الجدول السابق أن قيمة "ف" كانت تساوي (0.930)، وهي غير دالة إحصائياً، مما يعني أن الفروق بين المتوسطات الحسابية على مقياس معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بين المراحل المختلفة التي تمر بها الأقسام في الحصول على الاعتماد الأكاديمي لم تكن فروقاً جوهرية. ويعزو الباحث ذلك إلى أن واقع إدارة الجودة الشاملة في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ضعيف، وبالتالي غياب تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في هذه الجامعة بدليل عدم وجود أثر ملموس في الحد من هذه المعوقات باختلاف مراحل الاعتماد الأكاديمي، حيث كان يتوقع أن القسم بتقديم المرحلة التي يمر بها في الحصول على الاعتماد الأكاديمي تقل معه هذه المعوقات، ولكن هذا لم يحدث. وتلعب ممارسات القيادات العليا بالجامعات دوراً مؤثراً في خلق ثقافة مواتية لتطبيق مشروعات الجودة ومن ثم تزداد فرص الجامعات في الحصول على الاعتماد الأكاديمي وزيادة قدراتها على المنافسة. ولا شك أن هذه النتيجة تتفق مع ما توصل إليه الموسوي (2003) من أن عدم تحقيق أهداف إدارة الجودة الشاملة في الجامعات العربية إنما يرجع إلى أنها لا

### ثالثاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث

لإجابة عن السؤال الثالث والذي ينص "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha = 0.05$ ) في درجة تقدير أهمية معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية تعزى لرتبة عضو هيئة التدريس (محاضر، أستاذ مساعد، أستاذ مشارك، أستاذ؟)"، تم استخدام اختبار كروسكال ولاس، والنتائج يوضحها الجدول (10) الآتي.

جدول (10) نتائج اختبار كروسكال ولاس للفروق بين استجابات أفراد العينة حول معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة والتي ترجع

إلى اختلاف رتبة عضو هيئة التدريس

رتبة عضو هيئة التدريس	العدد	متوسط	قيمة مربع كاي	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
-----------------------	-------	-------	---------------	--------------	-------------------

			الرتب	
0.581	3	1.959	54.75	16
			45.60	42
			43.41	22
			44.33	12
			92	الكلية

رابعاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع

يلاحظ من الجدول السابق أن قيمة "مربع كاي" كانت تساوي (1.959)، وهي غير دالة إحصائياً، مما يعني أن الفروق بين المتوسطات الحسابية على مقياس معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بين الرتب المختلفة لأعضاء هيئة التدريس لم تكن فروقاً جوهرية. ويعزو الباحث ذلك إلى أن الرتبة الأكاديمية لا تعد عائقاً أمام برامج الجودة ومتطلباتها، بل تدفع العاملين جميعاً إلى تبني سياسة الجودة في ممارساتهم، وأن جميع أعضاء هيئة التدريس يعانون من هذه المعوقات بنفس الدرجة. وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة مدوخ (2008)، والخلاف (2006)، وراضي (2006)، والحجار (2004) والعلوانة (2004) والنجار وآخرون (2015).

جدول (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أعضاء هيئة التدريس على مقياس معوقات تطبيق إدارة الجودة

الشاملة حسب متغير الجامعة التي تخرج منها عضو هيئة التدريس

المرحلة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
جامعة محلية	30	162.93	14.96
جامعة عربية	28	147.04	37.99
جامعة أجنبية	34	163.15	25.02
الكلية	92	158.17	27.95

يلاحظ من الجدول السابق أن المعوقات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس كانت أعلى عند خريجي الأجنبية، بمتوسط حسابي مقداره (163.15)، تلاها عند خريجي الجامعات المحلية، بمتوسط حسابي مقداره (162.93)، في حين أن المعوقات عند خريجي الجامعات العربية كانت الأقل، بمتوسط حسابي مقداره (147.04).

جدول (12) نتائج تحليل التباين الأحادي لبيان دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية على مقياس معوقات تطبيق إدارة الجودة

الشاملة حسب متغير الجامعة التي تخرج منها عضو هيئة التدريس

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	الدلالة الإحصائية
بين المجموعات	4994.122	2	2497.061		
داخل المجموعات	66107.096	89	742.776	3.362	0.039
الكلية	71101.217	91			

يلاحظ من الجدول السابق أن قيمة "ف" كانت تساوي (3.362)، وهي دالة إحصائياً عند مستوى (0.05)، مما يعني تطبيق إدارة الجودة الشاملة بين خريجي الجامعات المختلفة

كانت فروقاً جوهرياً. ولمعرفة دلالة هذه الفروق بين خريجي الجامعات المختلفة، سيتم استخدام اختبار LSD، كما هو موضح بالجدول (13) الآتي.

جدول (13) دلالة الفروق بين خريجي الجامعات المختلفة على مقياس معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة باستخدام اختبار

## LSD

الجامعات الأجنبية	الجامعات العربية	الجامعات المحلية	المتوسط الحسابي	الجامعة المتخرج منها
-0.21	*15.90	-	162.93	الجامعات المحلية
*-16.11	-	-	147.04	الجامعات العربية
-	-	-	163.15	الجامعات الأجنبية

\* يعني مستوى الدلالة (0.05)،

خريجي هذه الجامعات هم سعوديون، وقضوا فترات طويلة كأعضاء هيئة تدريس في جامعة الإمام، وبالتالي كانوا الأقدر على تقصي واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وتلمس احتياجاتهم. ويؤكد ذلك ما توصل إليه (Glynis,2008) والتي أجراها على عينة من كليات المجتمع بهدف التعرف على أثر تطبيق مشروعات الجودة والاعتماد على مستوى رضا الأطراف ذات المصلحة عن مستوى الخدمة التعليمية والمجتمعية التي تقدمها تلك الكليات، واتضح ارتفاع مؤشرات أداء كليات المجتمع بعد تبنيها لأنشطة الجودة والاعتماد الأكاديمي، وأشار كل الأطراف (أعضاء هيئة التدريس، الطلاب، المجتمع) إلى ارتفاع مستوى رضائهم عما يقدم لهم من خدمات متميزة عن ذي قبل. واختلفت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة علاونة (2004).

## خامساً: الإجابة المتعلقة بالسؤال الخامس

للإجابة عن السؤال الخامس والذي ينص "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha = 0.05)$  في درجة تقدير أهمية معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية تعزى لجنسية عضو هيئة التدريس (سعودي، غير سعودي)؟"، تم استخدام اختبار (ت) للعينات المستقلة، والنتائج موضحة في الجدول (14) الآتي.

جدول (14) نتائج استخدام اختبار ت للعينات المستقلة لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية في درجة تقدير أهمية معوقات

## تطبيق إدارة الجودة الشاملة حسب متغير جنسية عضو هيئة التدريس

جنسية عضو هيئة التدريس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
سعودي	59	163.49	21.89	2.510	90	.032
غير سعودي	33	148.67	34.76			

يلاحظ من الجدول السابق أن معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس السعوديين أعلى

الإسلامية.

ب. هذه الدراسة اقتضت على وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس، ويمكن إجراء دراسات تركز على آراء بقية الشرائح كالعمداء ورؤساء الأقسام والطلاب والموظفين.

ت. معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في الأقسام النسائية ومقارنتها بالأقسام الذكورية.

ث. إجراء دراسة مشابهة على باقي الأقسام في الجامعة التي حصلت على الاعتماد الأكاديمي، ودراسة تأثير مشروعات الاعتماد في التخفيف من معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

#### المراجع:

- أحمد، إبراهيم. (2003). *الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية*. الإسكندرية: دار الوفاء لنديا للطباعة والنشر.
- إبريس، جعفر وأحمد، أحمد والأختر، عبدالرحمن (2012). إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على خدمات التعليم العالي من أجل التحسين المستمروضمان جودة المخرجات والحصول على الاعتمادية: دراسة حالة فرع جامعة الطائف بالخرمة. *مجلة أماراباك: مجلة علمية تصدر عن الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا*، 3(7)، ص ص 39-62.
- بدرخان، سوسن و الشواء، هلا (2013). المعوقات التي تعترض النوعية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية. *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*، 6(13)، ص ص 65 - 79.
- بن عشي، بشير، وبن عشي، عمار. (2014). مبادئ إدارة الجودة الشاملة ودورها في تقويم الأداء بجامعة محمد خيضر ببسكرة- الجزائر/ دراسة استطلاعية من وجهة نظر الهيئة التدريسية. *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*، 7(18)، ص ص 181 - 199.
- الحجار، راند. (2004). تقييم الأداء الجامعي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة الأقصى في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة، *مجلة جامعة الأقصى*، 8(2)، ص ص 203-240.
- الخلاص، رياض. (2006). *معوقات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة الخليل وبيت لحم من وجهة نظر أعضاء*

من نظرائهم غير السعوديين، وأن هذه الفروق كانت دالة إحصائية عند مستوى (0.05)، ويعزو الباحث ذلك إلى أعضاء هيئة التدريس السعوديين هم الأقدر على تقصي واقع الجودة الشاملة في جامعة الإمام نظراً للمدة الزمنية الطويلة التي قضاها في التدريس في هذه الجامعة، ولحماسهم وتطلعاتهم للحصول على درجات عالية من الجودة، على عكس غير السعوديين الذين امضوا فترات قصيرة في هذه الجامعة، ويتطلع عضو هيئة التدريس غير السعودي إلى إبراز الجامعة ومشاريعها بأحسن صورة أكثر من التركيز على السلبيات.

#### التوصيات:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يوصي الباحث بما يلي:

1. الاهتمام بالبنى التحتية للجامعة، وخاصة فيما يتعلق بتوفير مواقف خاصة للطلاب وبمساحات كافية.
2. العمل على أن تكون القاعات الدراسية مناسبة لأعداد الطلاب، وتوفير أعضاء هيئة تدريس يناسب أعداد الطلاب المتزايدة.
3. العمل الجاد على نشر ثقافة مفهوم إدارة الجودة الشاملة ومبادئها لدى جميع منسوبي جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
4. العمل على تعزيز البحث العلمي من خلال توفير ميزانية مجزية له، وتخفيض ساعات العمل للأكاديمي من أجل التفرغ للعمل البحثي.
5. اهتمام الجامعة بخريجها من خلال تأمين فرص عمل لهم عن طريق التواصل مع السوق المحلي والعالمي، والتواصل مع مؤسسات المجتمع المحلي.
6. ضرورة تفعيل دور الجامعة في التواصل مع مؤسسات المجتمع المحلي، والعمل على المساهمة في نهضة المجتمع المحلي والمساعدة على حل المشكلات التي تواجهه.
7. اقتراح إجراء الدراسات التالية:
  - أ. معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بين الكليات العلمية والكليات الإنسانية في جامعة الإمام محمد بن سعود

- الهيئة التدريسية والطلبة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، القدس، فلسطين.
- الخرابشة، عمر.(2012). تجربة المملكة الأردنية الهاشمية في ضمان الجودة ومعايير الاعتماد الأكاديمي في الكليات التربوية. ورقة مقدمة إلى المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، الجامعة الخليجية، البحرين.
- آل داوود، يوسف.( 2007 ). **نشرة حول تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي**، المعهد العربي للتخطيط.
- دودين، أحمد.(2015). مستوى تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الاردن من وجهة نظر الإداريين الأكاديمين(دراسة ميدانية). **المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي**،8(19)، ص ص 155- 173.
- راضي، ميرفت. (2006). **معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم التقني في محافظات غزة وسبل التغلب عليها**. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- الزامل، خالد. (1993). **مفهوم إدارة الجودة في المملكة العربية السعودية**. بحث مقدم في المؤتمر السادس للتدريب والتنمية الإدارية، القاهرة، 19-21 أبريل.
- السرحدان، عطا الله.(2012). **اثر تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي على تسويق مخرجات التعليم في الجامعات السعودية**. ورقة مقدمة إلى المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، ص ص 458- 467.
- الشهاري، شرف.(2005). **الجودة الشاملة في إدارة الجامعة بين النظرية والتطبيق**. المؤتمر التربوي الخامس: جودة التعليم الجامعي، كلية التربية، جامعة البحرين، ص ص 370-390.
- عارف، كاظم. (2015). **معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة السليمانية التقنية دراسة تحليلية لأراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة السليمانية التقنية**. **المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي**،8(19)، ص ص 191-207.
- عباس، بشرى.(2010). **إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في كليات جامعة القادسية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية**. **مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية**،12(2)، ص ص 62-78.
- العضاضي، سعيد.(2012). **معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي(دراسة ميدانية)**. **المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي**،5(9)، ص ص 66-99.
- العلوي، حسين ( 1998 ). **إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي (ط1)**. مركز النشر العلمي: جامعة الملك عبد العزيز، جدة.
- علاونة، معزوز. (2004). **مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية**، ورقة علمية أعدت لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، رام الله، فلسطين.
- الفيهي، محمد. (2015). **أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكليات التقنية في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريب فيها**. **المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي**،8(20)، ص ص 57- 89.
- قداهد، عيسى. (2008). **إيجابيات ومعوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية (دراسة استكشافية)**. **مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية**، العدد الثالث، ص ص 1-24.
- الكناني، عابد.(2014). **درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات التربية الرياضية لمنطقة الفرات الأوسط كما يراها أعضاء هيئة التدريس**. **المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي**،7(18)، ص ص 39- 58.
- مدوخ، نصر(2008). **معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة وسبل التغلب عليها**. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- المغدي، الحسن. (1997). **معوقات الإشراف التربوي كما يراها المشرفون والمشرفات في محافظة الإحساء التعليمية**. **مجلة البحوث التربوية بجامعة قطر**، العدد الثاني عشر.
- الموسوي، نعمان (2003): **تطوير أداة لقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، *المجلة التربوية***، ع(67)، ص ص: 89- 118.
- النجار، نعمان وعباس، عارف والعامري، عبده. (2015). **معوقات تطبيق معايير الجودة التعليمية الشاملة في جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس**. **المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي**،8(21)، ص ص 3- 27.
- نشوان، جميل.(2004). **تطوير كفايات المشرفين الأكاديميين في التعليم الجامعي في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة في فلسطين**. ورقة عمل مقدمة إلى مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، مدينة رام الله، 5-7/3/2004م.

- China.pp357-365.
- Najafabadi, H.N. (2008). *Total Quality Management in Higher Education, Case Study: Quality in Practice at University College of Borås*, thesis in Master of Science in Industrial Engineering – Quality and Environmental Management.
- Community College: An Examination of A College, Strategic Plan of the Requirements for the Degree Doctor of Philosophy*, Capella University.
- Lue, Y.&Yang, C.(2009). *Total Quality and Application in Education*. International workshop on Education Knowledge, Beijing,

## تقييم واقع الممارسات الأخلاقية الناجمة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي من وجهة نظر طلبة العلوم التربوية في جامعتي البلقاء التطبيقية والإسراء

سُمية عيد الزعبيوط

تاريخ القبول: 2015/11/11

تاريخ التسلم: 2015/9/20

هدف البحث إلى تقييم واقع الممارسات الأخلاقية الناجمة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي من وجهة نظر طلبة العلوم التربوية في جامعتي البلقاء التطبيقية والإسراء، من خلال تحديد مستوى الجانب الإيجابي والسلبي للممارسات الأخلاقية، ورصد الفروق في استجابات أفراد العينة وفقاً للجنس والجامعة، واختيرت عينة البحث بالطريقة الطبقية العشوائية قوامها: (191) طالباً وطالبة. ولتحقيق أهداف البحث تم الاعتماد على المنهج الوصفي. ومن أبرز النتائج التي توصل إليها البحث ما يلي:

1. حاز تقييم واقع الجانب الإيجابي للممارسات الأخلاقية الناجمة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، على المستوى المرتفع بنسبة (80%).
2. حاز تقييم واقع الجانب السلبي للممارسات الأخلاقية الناجمة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، على المستوى المتوسط بنسبة (75.33%).
3. أكدت نتائج البحث صحة فرضيته، التي نصت على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات واقع الممارسات الأخلاقية الناجمة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي من وجهة نظر طلبة العلوم التربوية في جامعتي البلقاء التطبيقية والإسراء تعزى لمتغيري الجنس والجامعة.  
(الكلمات المفتاحية: التقييم، أخلاقيات، الممارسات الأخلاقية، التواصل الاجتماعي، الإنترنت).

### Evaluating the Ethical Practices for Using Social Networks from the Perspective of Educational Sciences Student at Balqa Applied and Isra Universities

Somia Aid Al- Zaboot

Al Usool Foundation for Scientific Research

alusool2013@gmail.com

The study aimed to evaluate the ethical practices for using the social networks from the perspective of Educational Sciences students at Balqa Applied and Isra universities' through identifying the positive and negative aspects' level for the ethical practices and to record the Jordanian universities' students responses according to gender and university variables. The sample which was selected randomly consisted of (191) male and female students. To achieve the study's goals the descriptive and analytic approach were adopted. The most significant results were as follows:

1. The evaluation of the positive aspect of the ethical practices for using social networks got the highest level with (80%).
2. The evaluation of the negative aspect of the ethical practices for using social networks got the moderate level with (75.33%).
3. Results assured the validity of the study's hypothesis: "there are no statistical significant differences at the level of significance ( $\alpha \leq 0.05$ ) between the means of the status of the ethical practices for using social networks from the perspective of Educational Sciences Student at Balqa Applied and Isra universities, attributed to gender and university variables. (Keywords: evaluation, ethics, ethical practices, Social Communication , Internet).

#### مقدمة:

شهد العصر الراهن انتشاراً واسعاً ومتزايداً لشبكات التواصل الاجتماعي، إذ أصبحت من أهم وسائل الاتصال لدى أفراد المجتمعات كافة، خاصة لدى طلبة الجامعات، إذ كان للتطورات التكنولوجية دوراً كبيراً في إقبال أعداد كبيرة من الناس على شبكات التواصل الاجتماعي، الأمر الذي مهد سبل التقارب والتعارف بين الأفراد، فضلاً عن تمكينهم من التبادل المعرفي والمعلوماتي .  
بناءً على ذلك تعاملت المجتمعات مع مواقع مختلفة من شبكات التواصل الاجتماعي مثل: فيس بوك، تويتر، ليكند إن، يوتيوب، هاي فايف، وما شابه ذلك، إذ أتاحت شبكات التواصل الاجتماعي إجراء المحادثات الفورية وتبادل مقاطع الفيديو والصور ومشاركة الملفات، فضلاً عن تواجدها في مجالات خصبة من التواصل المعلوماتي؛ الأمر الذي يدعم مقولة: أصبح العالم قرية صغيرة اختفت فيها عناصر الزمان والمكان.  
ومن منطلق هذا التعامل مع مواقع شبكات التواصل الاجتماعي، فإنه يتوجب وجود ممارسات أخلاقية مصاحبة لهذا التعامل، إذ يبدأ التواصل عبر تبادل الآراء، وتجاذب الأفكار، والارتياح العقلي، والانسجام الفكري مع الآخر. وقد تتحول بعض هذه العلاقات من عالم افتراضي إلى عالم واقعي عن طريق إعطاء

**أسئلة البحث:** لتوضيح مشكلة البحث يُمكن طرح السؤالين التاليين:

■ ما مستوى واقع الجانب الإيجابي للممارسات الأخلاقية الناجمة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي من وجهة نظر طلبة العلوم التربوية في جامعتي البلقاء التطبيقية والإسراء؟

■ ما مستوى واقع الجانب السلبي للممارسات الأخلاقية الناجمة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي من وجهة نظر طلبة العلوم التربوية في جامعتي البلقاء التطبيقية والإسراء؟

**أهداف البحث:**

■ تقييم واقع الممارسات الأخلاقية الناجمة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي من وجهة نظر طلبة العلوم التربوية في جامعتي البلقاء التطبيقية والإسراء عبْر تحديد مستوى الجانب الإيجابي والسلبي للممارسات الأخلاقية.

■ رصد الفروق في استجابات أفراد العينة حول تقييم واقع الممارسات الأخلاقية الناجمة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي وفقاً للجنس والجامعة.

**أهمية البحث:** تتمثل أهمية هذا البحث بالآتي:

**الأهمية النظرية:** تكمن أهمية البحث في تناوله لموضوع شبكات التواصل الاجتماعي، وما ينجم عن استخدامها من ممارسات أخلاقية سواء أكانت إيجابية أم سلبية، إذ يستمد البحث أهميته من أهمية وحدانية شبكات التواصل الاجتماعي، إذ تُعد مظهراً مهماً وحديثاً للشبكة العالمية (الإنترنت)، ونتاجاً عالمياً ومهماً من نتاجات التكنولوجيا؛ الأمر الذي يُشير إلى إن عملية البحث في مثل هذا الموضوع تُؤكد الجِدَّة من خلال تقييم واقع الممارسات الأخلاقية الناجمة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، وتدعم عنصر الحدثة من خلال مواكبة متطلبات العصر ومحاولة التعرف على شبكات التواصل الاجتماعي بوصفها وسائل تكنولوجية مهمة، قد ينجم عنها ممارسات أخلاقية إيجابية، فيُصار إلى تعزيزها، وممارسات أخلاقية سلبية؛ لتفاديها أو محاولة تعديلها.

**الأهمية العلمية:** تكمن الأهمية العلمية لهذا البحث فيما يقدمه من نتائج ومعلومات حول تقييم واقع الممارسات الأخلاقية الناجمة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، فضلاً عن

مساحة أكبر من التعارف والتواصل على أرض الواقع (الخليفي، 2001).

من هنا فقد فرضت التطورات المجتمعية والتكنولوجية، والوسائل والأدوات الرقمية والمعلوماتية نفسها في مجالات الحياة المعاصرة كافة، والتي من بينها مجالي التعليم والاتصال، إذ صاحب استخدام تلك التكنولوجيا الحديثة تغيير واضح في منظومة القيم والأخلاق أثناء التواصل من خلال التكنولوجيا الحديثة في المجالات كافة، ويزداد التغيير في القيم والأخلاق كلما ازداد عدد الأفراد أو المجموعات التي تستخدم شبكات التواصل الاجتماعي (سالم، 2012).

ويُعد التزايد المستمر في استخدام شبكات التواصل الاجتماعي مظهراً من مظاهر عصر التكنولوجيا والتقدم العلمي والتقني والمعرفي، فقد سيطرت تلك الشبكات على العقل البشري وعلى تفكير طلبة الجامعات بشكلٍ خاص، إذ يُؤكد بعض المهتمين تأثيرها السلبي على الممارسات الأخلاقية، بينما يُشير آخرون إلى تأثيرها الإيجابي، في حين يُؤكد عدد من المختصين تأثيرها الإيجابي والسلبي معاً على الممارسات الأخلاقية لدى المشتركين بها (محمد، 2011).

وللوقوف على أرض الواقع جاء هذا البحث ليستطلع آراء طلبة العلوم التربوية في جامعتي البلقاء التطبيقية والإسراء حول تقييم واقع الممارسات الأخلاقية الناجمة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي.

**المقدمة والإطار النظري:**

**مشكلة البحث:** تكمن مشكلة البحث فيما أظهرته الإحصاءات العالمية حول تزايد الإقبال على استخدام شبكات التواصل الاجتماعي عالمياً وعربياً ومحلياً، حيث تنامي عدد المقبلين على شبكات التواصل الاجتماعي في الأردن (الحقيقة الدولية، 2015)؛ الأمر الذي أدى إلى تأثير واضح في منظومة القيم الأخلاقية جراء استخدامها، إذ يستدعي ذلك طرح التساؤل حول: كيف يُمكن تقييم واقع الممارسات الأخلاقية الناجمة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي؟ من هنا فإن مشكلة هذا البحث تتلخص في الإجابة عن مثل هذا التساؤل عبر استطلاع وجهات نظر طلبة العلوم التربوية في جامعتي البلقاء التطبيقية والإسراء.

**شبكات التواصل الاجتماعي:** هي " شبكة مواقع ذات فعالية عالية في تسهيل الحياة الاجتماعية بين مجموعة من المعارف والأصدقاء، بحيث تعمل على تمكين الأفراد من الاتصال والتواصل المرئي والصوتي وتبادل الصور وغير ذلك من الإمكانات، وتتم العلاقات الاجتماعية والثقافية والاقتصادية وما شابه ذلك فيما بينهم" (المنصور، 2012: 25)

**وتُعرف إجرائياً بأنها:** وسائل حديثة تتيح التواصل لمستخدميها في كل زمان ومكان، من خلال مواقعها على شبكة الإنترنت، مثل: (الفيس بوك، التويتر، اليوتيوب، وما شابه ذلك)

**أخلاقيات:** يعرف الغزالي (2004: 70) الخلق بأنه " عبارة عن هيئة راسخة في النفس، تصدر عنها الأفعال بسهولة ويسر من غير فكر وروية، فإن كانت الهيئة بحيث تصدر عنها الأفعال الجميلة المحمودة عقلاً وشرعاً، سميت تلك الهيئة خلقاً حسناً، وإن كان الصادر عنها الأفعال القبيحة سميت الهيئة خلقاً سيئاً".

**وتُعرف الممارسات الأخلاقية إجرائياً بأنها:** السلوك الصادر عن مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي سوء أكانت ألفاظاً أم أفعالاً، بحيث تُظهر سلوكاً مقبولاً مثل: الإسهام في تكوين أصدقاء وتبادل المعلومات، أم غير مقبول مثل: التشهير بالآخرين وانتهاك الخصوصية الفردية.

**التواصل الاجتماعي:** هو: " تقنية إجرائية أساسية في فهم التفاعلات البشرية، و تفسير النصوص و الخبرات الإعلامية، وطرائق التواصل والاتصال والإرسال كافة، و بالتالي يمكن الجزم بالقول: إن التواصل أصبح علماً قائماً بذاته، له تقنياته ومقوماته الخاصة و أساليبه و أشكاله المحددة له، وهو بمثابة المعين والوعاء المتسع الذي تستقي منه باقي العلوم و الفنون التقنيات والوسائل من أجل إنجاز أهدافها و تحقيق غاياتها " (سكر، 2011: 4).

**الإنترنت:** هي: " نظام عالمي لدمج شبكات الحواسيب المتصلة به، بحيث يتم تبادل المعلومات عبر بروتوكول التحكم بالإرسال وبروتوكول الإنترنت، وتتصل الحواسيب مع بعضها البعض من خلال شبكات الاتصالات السلكية واللاسلكية، إذ يُمكن استخدام هذا النظام (الإنترنت) في نقل الملفات وإرسال الخطابات، وبهذا فإن الإنترنت تمثل مدخلاً للوصول للمعلومات" (الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، 2013: 3).

اتخاذ منهجاً علمياً ملائماً لتحقيق أهدافه، واستخدامه أساليب علمية وإحصائية مناسبة لتحليل بياناته.

#### فرضية البحث:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في استجابات أفراد العينة حول تقييم واقع الأخلاق الناجمة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، تُعزى لمتغيري: (الجنس، الجامعة).

**حدود البحث ومحدده:** اقتصر البحث في إمكانية تعميم نتائجه على الالتزام بالحدود الآتية:

- 1) الحدود الموضوعية: وتتمثل في تقييم واقع الممارسات الأخلاقية الناجمة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي من وجهة نظر طلبة العلوم التربوية في جامعتي البلقاء التطبيقية والإسراء، عبر تحديد مستوى الجانبين الإيجابي والسلبي للممارسات الأخلاقية، ورصد الفروق في استجابات أفراد العينة وفقاً للجنس والجامعة.
  - 2) الحدود البشرية: تمثلت في طلبة العلوم التربوية في جامعتي البلقاء التطبيقية والإسراء.
  - 3) الحدود المكانية: تمثلت في كلية التربية لدى جامعة البلقاء التطبيقية في محافظة البلقاء، والتي عُرفت بمسمى (كلية الأميرة رحمة)، وفي كلية التربية لدى جامعة الإسراء في محافظة العاصمة عمّان.
  - 4) الحدود الزمنية: وتتمثل بالفترة الزمنية لتطبيق أداة البحث ميدانياً خلال الفصل الدراسي الثاني من عام 2015م .
- أما محددات البحث فتتمثل بدرجة صدق أدواته وصدق استجابات الباحثين.

#### المصطلحات العلمية والإجرائية:

**التقييم:** هو " المقارنة بين ما هو كائن، بما يجب أن يكون، ووضع حكم على الفرق الموجود بين ما يجب أن يكون، وما هو كائن في أي ميدان كان، وهو إصدار حكم لغرض ما " (بن عيشي، 2006: 4).

**ويُعرف التقييم إجرائياً بأنه:** تقدير الممارسات الأخلاقية الناجمة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، من خلال تعرف مستوى واقع تلك الممارسات والحكم عليها سواء أكانت ممارسات إيجابية أم سلبية.

والأخلاق، وتتشكل الممارسات الأخلاقية، فالأخلاق في نظره مسألة اجتماعية ونفسية تتعلق بالإنسان في المجتمع الذي يعيش فيه، إذ تُترجم القيم الأخلاقية إلى لغة الظروف الواقعية وإلى القوى العاملة في الحياة الاجتماعية وإلى الدوافع والعادات التي تؤلف الأعمال، فالخلق عند ديوي معناه على العموم قوة الفاعلية الاجتماعية، والكفاءة المنظمة للوظيفة الاجتماعية، ويُمثل أيضاً الاستجابة الاجتماعية (ديوي، 2002).

من هنا أورد بعض المهتمين من أمثال عيسوي (2003: 12) إلى وجود معنيين للممارسات الأخلاقية، "الأول يُشير إلى الامتثال لقيم المجتمع وعاداته ونقائده، بمعنى أن يتبع الفرد العادات والتقاليد التي يقبلها المجتمع، والثاني يُشير إلى اتباع الفرد الأهداف والغايات الصحيحة، بمعنى أن يتبع الفرد الأهداف والغايات الصحيحة: كالكرم والولاء والأمانة فهي تعدّ غاية في ذاتها، ينبغي إتباعها بصرف النظر عن قيم المجتمع ومعاييرها".

ويرى آخرون بأنها: "مجموعة السلوكيات التي يظهرها الفرد في تعامله مع الأحداث التي تواجهه أو الأفراد الذين يتعامل معهم في الحياة، ويكتسب معظمها من خلال التربية والبيئة التي عاش فيها الفرد مراحل عمره المختلفة" (الصنيع، 2001 : 12).

ويُمكن استعراض الجانب الإيجابي للممارسات الأخلاقية جراء استخدام شبكات التواصل الاجتماعي كما يلي: (سالم، 2012)

- 1) التزوّد بالمعلومات والمعرفة الحديثة من خلال التواصل مع الآخرين عبر شبكات التواصل الاجتماعي؛ الأمر الذي يُعمّق المنظور المعرفي لدى الأفراد المستخدمين لشبكات التواصل الاجتماعي.

- 2) تمكين الأفراد من الحصول على العمل، إذ يستطيع الفرد من خلال التعامل مع شبكات التواصل الاجتماعي أن يوفر لنفسه فرصة عمل مناسبة.

- 3) اكتساب قيم أخلاقية تُشير إلى صلة الرحم والسؤال عن الآخرين، بحيث يستطيع الفرد أن يتواصل مع الآخرين في أي زمان ومكان بكل يسر وسهولة.

- 4) تمكين الأفراد من قيمة الحلم والصبر عبر التسوق الإلكتروني (الشراء والبيع)، والتعرف على أحدث المنتجات والخدمات عبر التواصل الاجتماعي مع الآخرين.

حظيت شبكات التواصل الاجتماعي على انتشار كبير لدى دول العالم كافة، وبات بعضها من أكثر المواقع زيارة في العالم، إذ نشأت في الولايات المتحدة الأمريكية عبر موقع (Classmates.com) عام (1995م)، الذي يُعد أول موقع للتواصل الاجتماعي لطلاب المدارس الأمريكية، وتبع ذلك ظهور مجموعة من مواقع التواصل الاجتماعي خلال الفترة الواقعة بين (1997م - 1999م)، وكان محور اهتمامها هو تدعيم المجتمع من خلال مواقع تواصل اجتماعية مرتبطة بمجموعات معينة مثل: موقع الأمريكيين الآسيويين (Asianavenue.com)، وموقع البشر لذوي البشرة السمراء (Blackplanet.com) (رحومة، 2007).

وأدى ظهور تقنيات الجيل الثاني للويب، إلى انطلاق موقع التواصل الاجتماعي الشهير الفيس بوك (Facebook.com) عام (2004م)، كذلك انتشرت فكرة مواقع التواصل الاجتماعي للمدونات الصغيرة بظهور موقع التواصل الاجتماعي تويتر (Twitter)، وظهر هذا الموقع في أوائل عام (2006م) بوصفه مشروعاً تطويرياً بحثياً أجرته شركة (Odeo) الأميركية، وانتشر بوصفه خدمة جديدة للتواصل الاجتماعي عام (2007م)؛ لتقديم التدوينات المصغرة، ويلحظ المنتبِع لحركة ظهور مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة أنها تهدف إلى تحقيق الاتصال والتفاعل بين الأصدقاء دون تحديد نوعية المستخدمين أو طبيعة المناقشات؛ فهي مواقع عامة لجميع المستخدمين على مستوى العالم (الرعود، 2012).

ومن منطلق إن شبكات التواصل الاجتماعي تمثل مواقع عامة لجميع المستخدمين على مستوى العالم، فإن الممارسات الأخلاقية التي ينبغي التمسك بها على أرض الواقع هي ذاتها الأخلاق التي ينبغي التحلي بها أثناء التعامل مع شبكات التواصل الاجتماعي، وقد تتحقق الرقابة على الشبكة في أماكن محدودة كالإنترنت بالمنزل، إلا إنه لا يمكن تحقيقها في محلات الإنترنت وفي الجامعات وفي الأماكن العامة، وتبقى هنا الرقابة الذاتية في تنمية القيم الأخلاقية لدى الفرد، هي الرادع الأمثل في التعامل مع شبكات التواصل الاجتماعي (ناصر، 2004).

وهذا ما أكده ديوي (Dewey) حول عالم القيم والمثل وربطها بالحياة الإنسانية، معتبراً إن الحياة الإنسانية هي أساس كل شيء، فمن خلال التعامل مع مقومات الحياة، تتبع القيم

للويب، وأتاحت التواصل بين أفراد لديهم اهتمامات وانتماءات مشتركة من خلال الرسائل، أو الاطلاع على الملفات الشخصية، ومعرفة الأخبار والمعلومات المتاحة للعرض " (Danah & Ellison, 2010: 27).

وعُرِّفَتْ بأنها: "منظومة من الشبكات الإلكترونية التي تسمح للمشارك فيها بإنشاء موقع خاص به، وربطه من خلال نظام اجتماعي إلكتروني مع أعضاء آخرين لديهم نفس الاهتمامات والهويات" (الرعود، 2010: 31).

وعُرِّفَتْ أيضاً بأنها: "منظومة من الشبكات الإلكترونية التي تسمح للمشارك فيها بإنشاء موقع خاص به، ومن ثم ربطه عن طريق نظام اجتماعي إلكتروني مع أعضاء آخرين لديهم نفس الاهتمامات والهويات" (راضي، 2003: 33). هذا وعُرِّفَتْ بأنها: "خدمات تعتمد على الإنترنت وتسمح للأفراد في بناء ملف شخصي ضمن إطار محدد، وتظهر لائحة المستخدمين الذين يتشاركون مع بعضهم، بحيث تُعرض قائمة الاتصال وما قام به الآخرون داخل نفس النظام" (Ellison, 2007: 35) & Boyd).

هذا ويُمكن استعراض بعض شبكات التواصل الاجتماعي التي اشتهرت في البلاد العربية على النحو الآتي:

#### أولاً: الفيس بوك (Face book)

يُعد الفيس بوك من أهم مواقع التواصل الاجتماعي، إذ يُمثل منتدىً اجتماعياً، بالإضافة إلى إنه قاعدة تكنولوجية سهلة الاستخدام، ومع انطلاق شبكة التواصل الاجتماعي الفيس بوك عبر العالم، فقد حققت نجاحاً كبيراً لتصبح من أهم شبكات التواصل الاجتماعي ومن أكثرها استخداماً (نومار، 2012: 57).

وتبعاً للإحصائيات العالمية تأتي الولايات المتحدة الأمريكية في أول القائمة من حيث عدد مستخدمي "الفيس بوك" وذلك بأكثر من 157 مليون مستخدم، تليها أندونيسيا والهند بأكثر من 41 مليون مشترك ثم البرازيل بأكثر من 35 مليون مشترك، أما في العالم العربي فتتصدر مصر القائمة بعدد مستخدمين فاق 9 ملايين مشترك ثم السعودية والمغرب بأكثر من 4 ملايين مشترك (الدليمي، 2011: 18).

5) اكتساب بعض السلوكيات الأخلاقية الحميدة كاحترام الرأي الآخر، وتبادل الآراء والثقافات مع الآخرين عبر شبكات التواصل الاجتماعي.

أما الجانب السلبي للممارسات الأخلاقية فإنه يتمثل في بعض التصرفات المنبثقة من الأفراد المستخدمين لشبكات التواصل الاجتماعي مثل: التشهير، الابتزاز، السرقة، نشر الرذيلة بين الناس، واستخدام الألفاظ البذيئة أثناء التخاطب (عبد الفتاح، 2010: 78).

إذ أورد عمري (2011: 9) وفق ما أشارت إليه الجمعية الأمريكية للطب النفسي، بأن المصاب بمرض إدمان الإنترنت يعاني من إهمال الالتزامات الأسرية والوظيفية، وبالتالي يُعاني من تدهور الحياة الاجتماعية، بالإضافة إلى اللجوء للنوم العميق لفترة طويلة؛ نظراً لشعوره بالإرهاق والتعب جراء استخدامه شبكة التواصل الاجتماعي، والإصابة بالقلق والتفكير المفرط في الشبكة وما يحدث فيها، والشعور بالحزن والاكتئاب، فضلاً عن ظهور الاضطرابات النفسية كالارتعاش وتحريك الأصابع بصورة مستمرة .

ويرى محمد (2011: 5-6) إن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي يؤدي إلى:

- التلوث اللغوي: ويتمثل بتواصل الأفراد عبر شبكات التواصل الاجتماعي من خلال لغة جديدة حولت اللغة العربية العريقة إلى رموز وأرقام مثل: الحاء 7 " ، الهمزة 2 " ، العين " 3 "؛ الأمر الذي يسهم في ابتعاد الشباب العربي عن لغتهم العربية التي تمثل الهوية العربية العريقة الضاربة في أعماق التاريخ .

- التلوث الثقافي: ويتمثل في غياب التقاليد المتعارف عليها، من خلال تقديم معلومات غير صحيحة ومشككة تشمل التهديد للمعتقدات والتعصب الديني والعرقي، إلى جانب التهديد الأخلاقي والمتمثل في انهيار النظم الأخلاقية، التي تشكل دعامة النظم الاجتماعية خاصة وأن الشبكة (الإنترنت) تعج بالمواقع اللاأخلاقية والإباحية .

#### شبكات التواصل الاجتماعي:

اختلفت توجهات المهتمين نحو تعريف شبكات التواصل الاجتماعي من باحث إلى آخر إذ عُرِّفَتْ بأنها: " مجموعة من المواقع على شبكة الإنترنت التي ظهرت مع الجيل الثاني

هي شبكة اجتماعية مهنية تتضمن معلومات مهنية شخصية مثل : الخلفية التعليمية، التاريخ الوظيفي والعملية، قائمة المشاريع المهنية الكبرى إلى جانب الشهادات المهنية والعضوية المهنية، بحيث توضع في الملف الشخصي الذي يمثل دليل المستخدم، ويُمكن إجمال خصائص شبكة لينكدن بما يلي (نومار، 2012):

1. تُمكن المستخدمين من وضع صور ومشاهدة الملفات الشخصية والصور الخاصة بالآخرين.
2. تُمكن المستخدمين من التعرف على عدد الأشخاص الذين يبحثون عنهم.
3. تُسهم في وضع قائمة وظائف البحث عن مرشحين محتملين.
4. تسمح بتضمين عدد من التطبيقات، وعرض الكتب بغية شرائها عبر الإنترنت.
5. تُتيح لأي شخص أن يشكل فريق من المهنيين و الدخول في نقاشات حول الوظائف.

#### رابعاً: اليوتيوب (You tube):

تعتمد هذه الشبكة فكرة : بث لنفسك أو ذع لنفسك، إذ يتم بث الأفلام من صنع الهواة حول العالم، بعضها تم تصويره بكاميرا جهاز الهاتف المتحرك لنقل حدث ما، سواء أكان غريباً أم مضحكاً أم مثيراً، وسواء تم إنتاجه لدوافع فنية أم سياسية أم اجتماعية أم جمالية، وتتضمن شبكة اليوتيوب أنواعاً من كليات الفيديو التلفزيونية والأفلام الغنائية المصورة ومدونات الفيديو اليومية (الدليمي، 2011: 194).

ومن مميزات اليوتيوب كما أوردها جونستون Johnston, (2012:7):

1. يُمكن المستخدم من ربط الفيديو مع صفحات إنترنت أخرى.
2. يُمكن المستخدم من عرض أشرطة الفيديو داخل التعليق.
3. يُمكن المستخدم من تقييم الفيديو.
4. يُمكن المستخدم من تشغيل اليوتيوب بواسطة شبكات أخرى.

#### خامساً: المدونات (Weblogs):

تُمثل المدونات صفحة ويب بعنوان متغير، بحيث تَمكّن المدون من تدوين ما يرغب من أفكار وأراء وخواطر وأحداث ومواضيع في شتى مجالات الحياة العلمية والعملية على شكل نصوص أو صور أو فيديو في تسلسل زمني مؤرخ، (خلف الله، 2013: 1).

واحتل الأردن المرتبة السابعة عربياً والمرتبة 60 عالمياً وفقاً لقاعدة اشتراكات الفيس بوك في الأردن والتي سجلت 1.9 مليون اشتراك (الحقيقة الدولية، 2015: 1)

ويرى المنصور (2012: 79): أن الفيس بوك يعمل على تكوين الأصدقاء، ويساعدهم على تبادل المعلومات والملفات والصور الشخصية ومقاطع الفيديو والتعليق عليها وإمكانية المحادثة أو الدردشة الفورية، ويسهل إمكانية تكوين علاقات في فترة قصيرة، إذ إن الاعتقاد السائد حول من يرتاد الفيس بوك بأنهم الشباب فقط، إلا أن واقع الحال يثبت خلاف ذلك، إذ يرتاد الفيس بوك الفنانون وأساتذة الجامعات والأدباء، وما إلى ذلك من مختلف الفئات المهنية والعمرية، إذ إن الفيس بوك وسيلة يمكن من خلالها الوصول إلى القراء وتبادل الآراء معهم.

#### ثانياً: تويتر (Twitter):

تُعد شبكة التواصل الاجتماعي تويتر موقعاً مصغراً لتدوين المعلومات، وتُعد أيضاً نظاماً من نظم وسائل الإعلام المختلفة حيث يتمكن المستخدمين من استقبال تدفق المعلومات الواردة من كل وسائل الإعلام، إذ بدأت بالانتشار عام (2006م). ويستخدم كثير من الناس شبكة التواصل الاجتماعي تويتر في جميع أنحاء العالم؛ للبقاء على اتصال مع أقرانهم وأصدقائهم وزملاء العمل من خلال أجهزة الكمبيوتر والهواتف النقالة، وتتيح واجهة هذه الشبكة نشر رسائل قصيرة يمكن للمستخدم أن يعلن متابعته لأحد الشخصيات، وفي هذه الحالة يتم تبليغ هذا الشخص في حال ما إذا هذه الشخصيات قد وضعت مشاركة جديدة، وتسمح الشبكة أيضاً باكتشاف الأحداث حال حدوثها أنياً (Hermida, 2010: 297).

ومن مميزات هذه الشبكة إنه لا يوجد قيود على عدد المتابعين لها، أو عدد الرسائل المرسلة، إلا إن القيد الوحيد يتمثل بعدد الحروف التي تُكتب في الرسالة الواحدة، حيث يسمح تويتر في كل رسالة ب ( 140 ) حرف فقط، إذ يُعد هذا القيد ميزة تُمكن المستخدم من استخدام كلمات مركزة ومباشرة وذات معنى، ويُمكن للمستخدمين الاشتراك في موقع تويتر بشكل مباشر عن طريق التسجيل من خلال الصفحة الرئيسية للموقع، وبذلك يتكون لديهم ملف شخصي باسم الحساب، حيث تظهر آخر التحديثات بترتيب زمني (صادق، 2008: 92).

#### ثالثاً: لينكد إن (Linked in):

طلبة الجامعات، بالإضافة إلى إن (97%) من طلبة الجامعات عينة الدراسة ملامحها الشخصية متاحة لجميع مستخدمي موقع الفيس بوك.

وفي محاولة للربط بين شبكات التواصل الاجتماعي والقضايا المجتمعية، جاءت دراسة حمودة (2013)، وعنوانها: " دور شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية مشاركة الشباب الفلسطيني في القضايا المجتمعية"، إذ هدفت إلى تعرف دور شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية مشاركة الشباب الفلسطيني في القضايا المجتمعية، وذلك من خلال بيان دور التفاعل مع شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية مشاركة الشباب الفلسطيني تجاه قضاياهم المجتمعية، حيث طُبقت الدراسة على عينة من الشباب الفلسطيني في الضفة الغربية وقطاع غزة والقدس الشريف، قوامها (410) مبحوثاً، وفي إطار هذه الدراسة تم الاستعانة بالمنهج المسحي، وأظهرت النتائج إن نسبة (96.6%) من المبحوثين أجابوا بأن شبكات التواصل الاجتماعي استطاعت أن تنمي مشاركتهم نحو القضايا المجتمعية.

ومن جانب آخر فقد توجهت دراسة الدبسي والطاهات (2013)؛ لتبرز " دور شبكات التواصل الاجتماعي في تشكيل الرأي العام لدى طلبة الجامعات الأردنية"، إذ هدفت إلى الكشف عن العوامل المؤثرة في تشكيل اتجاهات الرأي العام لدى الطلبة. واستخدم الباحثان المنهج الوصفي عن طريق تصميم استبانة لمسح آراء الطلبة، وجمع الحقائق والمعلومات، ثم تحليلها، وتكونت عينة الدراسة من طلبة الجامعات أردنية باستخدام العينة العشوائية البسيطة، وتمثلت الجامعات التي اختيرت منها العينة بجامعة مؤتة وجامعة اليرموك وجامعة آل البيت والجامعة البلقاء التطبيقية وجامعة الطفيلة وجامعة البتراء، وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها: انتشار استخدام شبكات التواصل الاجتماعي بين الطلبة، وأن تلك الشبكات أصبحت تشكل مصدراً من مصادر حصولهم على الأخبار والمعلومات.

#### ثانياً: دراسات باللغة الإنجليزية

لإظهار الأخلاق الناجمة عن شبكات التواصل الاجتماعي، تتبعت دراسة عيد (Eid, 2009) والتي أُجريت في كندا أنشطة الأفراد عبر الفيس بوك، من خلال: " أخلاق الشبكات الاجتماعية ووسائل الإعلام الجديدة"، إذ هدفت الدراسة إلى بيان

وهي إحدى أساليب التعليم الاجتماعي والتفاعل الافتراضي عبر شبكة الانترنت التي تشجع المستفيدين للانخراط والتكيف مع تقنيات إدارة المحتوى، لتحقيق أهدافهم وتلبية احتياجاتهم في بيئة تعلم افتراضية تنبض بالمرونة والتفاعلية والحيوية والنشاط (الحفاوي، 2011: 48).

#### الدراسات السابقة:

بعد الإطلاع على الأدب التربوي المتعلق بواقع الممارسات الأخلاقية الناجمة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، تبين أن هناك عدد من الدراسات حول هذا الموضوع، إذ اختير أنسبها عبر البحث الحالي:

#### أولاً: دراسات باللغة العربية

للكشف عن أثر استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية في العلاقات الاجتماعية، جاء ذلك عبر دراسة نومار (2012)، وعنوانها: " استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية وتأثيره في العلاقات الاجتماعية"، إذ هدفت إلى الكشف عن أثر استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية في العلاقات الاجتماعية من خلال دراسة عينة من مستخدمي موقع الفيسبوك في الجزائر، واختيرت عينة قوامها (300) طالباً وطالبة من مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي في جامعة الحاج لخضر - باتنة. ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك باستخدام استبانة وزعت على أفراد العينة، حيث أشارت أبرز النتائج إلى إن استخدام الطلبة للفيس بوك كان بدافع التواصل مع الأهل والأصدقاء، وأكد المبحوثون من الطلبة على الأهمية الثقافية للتواصل عبر الفيسبوك، إذ يُسهم ذلك في تثقيفهم.

بينما ركزت دراسة أسعد (2011)، وعنوانها: " العلاقة بين استخدام الشباب المصري لمواقع شبكات التواصل الاجتماعي وقيمهم المجتمعية " على مستخدمي الفيس بوك واليوتيوب، إذ هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين استخدام طلبة الجامعات لمواقع شبكات التواصل الاجتماعي والقيم الاجتماعية السائدة، وبلغت عينة الدراسة (139) مقطع فيديو لموقع اليوتيوب والتي تعد أكثر متابعة لطلبة الجامعة، وبلغت أيضاً (202) تحليلاً لطلبة الجامعات المصرية في موقعي (الفيس بوك) و(اليوتيوب). ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي، حيث أظهرت أبرز النتائج تراجع القيم الأخلاقية لدى

تتاولت الدراسات السابقة موضوع استخدام شبكات التواصل الاجتماعي بطرق متباينة، إذ جاء التعليق عليها على النحو الآتي:

#### أ. أوجه القصور في الدراسات السابقة

تمثلت أوجه القصور في اقتصار عينة إحدى الدراسات على مجموعة من طلبة ست جامعات، إذ لم يتم تحديد عدد أفراد العينة، وبالتالي لم يتم ذكر نوع العينة، كدراسة الديبسي والطاهات (2013)، ودراسة جونستن (2012) Johnston .

#### ب. الاتفاق والاختلاف بين الدراسات السابقة

1. اتفقت الدراسات السابقة في طبيعة عيناتها، إذ اشتملت على الطلبة في المرحلة الجامعية، واتفقت معظم الدراسات السابقة في المنهج المتبع، وهو: المنهج الوصفي التحليلي.
2. اختلفت الدراسات السابقة في طرحها للأهداف المراد تحقيقها؛ إذ هدفت بعض الدراسات إلى الكشف عن أثر استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية في العلاقات الاجتماعية، وهدفت دراسة أخرى إلى الكشف عن العلاقة بين استخدام طلبة الجامعات لمواقع شبكات التواصل الاجتماعي والقيم الاجتماعية السائدة، وهدفت إحدى الدراسات إلى تعرف دور شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية القضايا المجتمعية، بينما هدفت دراسة أخرى إلى الكشف عن العوامل المؤثرة في تشكيل اتجاهات الرأي العام لدى الطلبة، وهكذا، واختلفت أيضاً في المناطق الجغرافية التي طُبقت فيها مثل: فلسطين والأردن والجزائر ومصر وأميركا وكندا، فضلاً عن اختلافها في النتائج الناجمة عنها، إذ أسفرت بعض النتائج عن تمكن الطلبة من ممارسة أخلاقيات إيجابية جراء استخدامهم لشبكات التواصل الاجتماعي، بينما أظهرت نتائج دراسات سابقة أخرى ممارسة الطلبة لأخلاقيات سلبية جراء استخدامهم لشبكات التواصل الاجتماعي.

#### ج. ما يُميز البحث الحالي عن الدراسات السابقة

1. تتاول البحث الحالي الأخلاق الناجمة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي وفق الجانب الإيجابي والجانب السلبي من الأخلاقيات الناجمة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، وهذا لم يتوفر في أي من الدراسات السابقة.

أهمية شبكات التواصل الاجتماعي كوسائل إعلام جديدة مثل: ماي سبيس، الفيس بوك، ليكند إن، هابو، تويتر، ونيكسويبا، وما لها من آثار على الثقافة والمجتمع، حيث شملت الدراسة عينة قوامها ( 42 ) فرداً تم تتبع نشاطاتهم المختلفة عبر الفيس بوك، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي وأسلوب الملاحظة، وبينت الدراسة نتائجاً سلبية ترتبت على سوء استخدام الإنترنت مثل: التضليل السياسي والتشهير والانتحار والخيانة وجرائم عالم الحاسوب.

في حين ركزت دراسة الخدام ( Al-Khaddam,2010 )، وعنوانها: " تأثير الشبكات الاجتماعية على التواصل بين طالبات جامعة كلية إربد بنات"، واختيرت الدراسة الفيس بوك بوصفه أنموذجاً معتمداً؛ للوصول إلى الهدف المبتغى، إذ هدفت الدراسة إلى تقصي تأثير الشبكات الاجتماعية على التواصل بين طالبات جامعة كلية إربد للبنات، حيث اختيرت عينة قوامها ( 269 ) طالبة، ولتحقيق الهدف من الدراسة، استخدم الباحث المنهج الوصفي والتحليلي لتحليل بيانات الدراسة، وأظهرت أبرز النتائج وجود علاقة بين استخدام الفيس بوك وعدد الساعات المستخدمة والتواصل بين الطالبات، إذ يؤثر الفيس بوك سلباً على سلوك الطالبات في جامعة البنات كلية إربد؛ بسبب ابتعاد الطالبات عن المناسبات الاجتماعية التي تتعلق بالأسرة والزميلات والصدقات؛ الأمر الذي يؤكد الرغبة بالعزلة .

كذلك اهتمت دراسة جونستن (Johnston,2012) في معرفة الأخلاق الناجمة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي من خلال طلبة برامج الخدمة الاجتماعية المهنية عبر موضوع: "النتائج الأخلاقية لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي للطلاب في برامج الخدمة الاجتماعية المهنية"، إذ هدفت إلى تحديد المجالات المحتملة التي تعد مهمة فيما يتعلق بالسلوكيات غير المهنية كتفاعل الطلاب على مواقع الشبكات الاجتماعية، وأجريت الدراسة في ولاية تكساس الأمريكية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج التحليلي وذلك من خلال جمع البيانات المتعلقة بالدراسة والعمل على تحليلها، وأظهرت نتائج الدراسة إن الأخلاقيات تندرج في فئة السلوك غير المهني التي تنعكس سلباً على الطلاب في برامج الخدمة الاجتماعية المهنية.

التعليق على الدراسات السابقة:

2. اقتصر عينة البحث الحالي على طلبة العلوم التربوية في جامعتي البلقاء التطبيقية بوصفها جامعة حكومية والإسراء بوصفها جامعة خاصة، وهذا لم يتوفر في أي من الدراسات السابقة.
3. اهتم البحث الحالي برصد الفروق في استجابات أفراد العينة حول الأخلاق الناجمة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي وفقاً للجنس، والجامعة، وهذا لم يتوفر في أي من الدراسات السابقة.
- د. أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة
1. الإلمام بمعلومات حول شبكات التواصل الاجتماعي، والاستفادة منها في إعداد الإطار النظري.
2. الإلمام بمعلومات حول الأخلاقيات الناجمة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، والاستفادة منها في إعداد الإطار النظري أيضاً.
4. الاستفادة من نتائج الدراسات السابقة في مقارنتها بنتائج البحث الحالي.
5. الاستفادة من الأدب النظري للدراسات السابقة في بناء فقرات أداة البحث الحالي.
- الإطار المنهجي للبحث**
- منهج البحث:** اعتمد البحث على المنهج الوصفي، لمناسبته في الإجابة عن أسئلة البحث واختبار فرضيته.
- مجتمع البحث:**
- تكون مجتمع البحث من طلبة العلوم التربوية لإحدى الجامعات الحكومية في الأردن: (جامعة البلقاء التطبيقية)، وإحدى الجامعات الخاصة: (جامعة الإسراء)، إذ تمثلت كلية التربية التابعة لجامعة البلقاء التطبيقية بكلية الأميرة رحمة، ويوضح الجدول (1) عدد الطلبة المعنيين كما يلي:

الجدول (1) عدد أفراد مجتمع البحث

الرقم	اسم الجامعة/ كلية العلوم التربوية	عدد الطلبة		المجموع
		ذكور	إناث	
1	جامعة البلقاء التطبيقية	587	3208	3795
2	جامعة الإسراء	140	209	349
	المجموع	727	3417	4144

المصدر: إحصائيات وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية (2012- 2013). توزيع الطلبة الملتحقين في الجامعات الأردنية لمستوى البكالوريوس، ملف رقم 10، تم استرجاع معلومات الملف عن الموقع الإلكتروني: [www.mohe.gov.jo/Statistics/tabid/69/language/ar-JO/Default.aspx](http://www.mohe.gov.jo/Statistics/tabid/69/language/ar-JO/Default.aspx) بتاريخ 2015/5/22م.

**عينة البحث:**

تم افتراض عينة قوامها 200 طالباً وطالبة؛ وذلك وفقاً للأساليب والخطوات الإحصائية في اختيار العينات الاحتمالية، ونظراً لتباين طبيعة الجامعات مجتمع البحث، فقد تم أخذ عدد أفراد العينة من كل طبقة تبعاً لوزن الطبقة في مجتمع البحث، حيث بلغ عدد الطلبة في كلية العلوم التربوية في جامعة البلقاء التطبيقية (3795) ÷ (4144) = (0.916)، ويكون وزن طبقة جامعة الإسراء (0.084).

تم تحديد العدد من مفردات كل طبقة والذي سوف يدخل في عينة الدراسة، بضرب وزن الطبقة في حجم العينة المفترضة مسبقاً،  $(0.916) \times (200) = (183.2) = 183$  تقريباً، وبنفس الطريقة تبين أن عينة طلبة جامعة الإسراء قد بلغت  $(16.8) = 17$ ، إذ يوضح الجدول (2) عدد أفراد عينة الدراسة، والبالغ 200 طالباً وطالبة على النحو الآتي:

الجدول (2) عدد أفراد عينة البحث

مفردات عينة الدراسة	وزن الطبقة	مجتمع الدراسة	طلبة كليات العلوم التربوية
183	0.916	3795	جامعة البلقاء التطبيقية
17	0.084	349	جامعة الإسراء الخاصة
200		4144	المجموع

المصدر: إعداد الباحثة، 2015م

استناداً على ما تقدم، تم توزيع 200 استبانة عبر زيارات ميدانية لأفراد عينة البحث، وبعد فحص الاستبانات تبين أن عدد الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي (191) استبانة،

الجدول (3) توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغيري الجنس والجامعة

المتغير	الفئة	العدد	النسبة %
الجنس	الذكور	51	26.70
	الإناث	140	73.30
	المجموع	191	100.00
الجامعة	اللقاء التطبيقية	174	91.10
	الإسراء	17	8.90
	المجموع	191	100.00

**إجراءات البحث:** بعد أن تم تحديد مجتمع الدراسة، تم بناء وتطوير أدوات الدراسة كالآتي:

- 1) اختيرت عينة عشوائية طبقية وفقاً لإجراءات العينات الاحتمالية.
- 2) تم توزيع أداة الدراسة على أفراد عينة الدراسة، والبالغ عددهم (200) طالباً وطالبة، حيث طلب من أفراد العينة وضع إشارة (√) أمام كل فقرة تعبر عن وجهة نظرهم في

المقياس	الجانب الإيجابي للأخلاق	الجانب السلبي للأخلاق
عدد الفقرات	18	17

- 3) من أجل تفسير النتائج، صُممت الاستبانة وفقاً لسلم (ليكرت) الثلاثي، وأعطى وزناً للاستجابات كالتالي: دائماً وتمثلها رقمياً مستوى (3)، أحياناً وتمثلها رقمياً مستوى (2)، أبداً وتمثلها رقمياً مستوى (1).
- 4) تم إدخال البيانات إلى الحاسوب، وتحليلها حسب الطرق الإحصائية المناسبة للدراسة الحالية.
- 5) صُنّف مستوى واقع الممارسات الأخلاقية إلى: (مرتفع، متوسط، منخفض)، فكانت المستويات الثلاثة على النحو التالي:

الحد الأعلى للمقياس - الحد الأدنى للمقياس تقسيم عدد الفئات  
 $1 - 3 = 1$  تقسيم  $3 = 0.66$  طول الفئة. وكانت الفئات كالتالي:

من 1 إلى 1.66 يكون المستوى منخفضاً.  
 من 1.67 إلى 2.33 يكون المستوى متوسطاً.  
 من 2.34 إلى 3 يكون المستوى مرتفعاً.

#### متغيرات البحث:

المتغيرات المستقلة: (الجنس، الجامعة).

الأخلاق الناجمة عن شبكات التواصل الاجتماعي، وتضمنت الأجزاء التالية:

- أ- الجزء الخاص بمتغيرات البحث الذي تضمن متغيري الجنس والجامعة؛ لوصف عينة الدراسة.
- ب- تضمن مقياس الممارسات الأخلاقية عبر جانبين هما: الجانب الإيجابي وعدد فقراته (18) فقرة، والجانب السلبي وعدد فقراته (17) فقرة:

المتغيرات التابعة: الجانب الإيجابي والسلبي للممارسات الأخلاقية الناجمة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي. **صدق الأداة:** للتأكد من صدق الأداة، عُرِضت على محكمين من ذوي الاختصاص؛ لإبداء الرأي في كل مجال من المجالات التي وضعت الأداة لقياسها، وإبداء الرأي في فقرات كل مجال، من حيث ملائمة الفقرات لمجالات الدراسة، ووضوحها، وسلامة الصياغة اللغوية. وبعد دراسة آراء المحكمين و ملحوظاتهم، تبين إجماع المحكمين على صدق المجالات، وهكذا فقد بلغت عدد فقرات الأداة (35) فقرة بصيغتها النهائية كما كانت عليه بصيغتها الأولية.

**ثبات الأداة:** للتأكد من ثبات الأداة، تم تطبيقها على عينة استطلاعية قوامها 30 طالباً وطالبة من طلبة العلوم التربوية في جامعتي اللقاء التطبيقية والإسراء (عينة البحث)، حيث استُخدم معامل الاتساق كرونباخ ألفا (Cornbach Alpha)؛ لمعرفة مدى اتساق فقرات الدراسة، وثباتها كما هو موضح من خلال الجدول الآتي:

الجدول (4) نتائج ثبات الممارسات الأخلاقية الناجمة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي من وجهة نظر طلبة الجامعات الأردنية باستخدام أسلوب كرونباخ ألفا

تقييم الواقع	عدد الفقرات	قيمة كرونباخ ألفا
الجانب الإيجابي لواقع الممارسات الأخلاقية	18	0.74
الجانب السلبي لواقع الممارسات الأخلاقية	17	0.83
الاستبيان	35	0.75

- يبين الجدول (4) إن قيمة الثبات للجانب الإيجابي قد بلغت (0.74) وبلغت للجانب السلبي (0.83)، وبلغت قيمة الثبات للأداة (0.75)، إذ تشير هذه القيم إلى وجود ثبات بدرجة مقبولة لواقع الممارسات الأخلاقية الناجمة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي من وجهة نظر طلبة الجامعات الأردنية .
- المعالجة الإحصائية المستخدمة:** سوف يُستخدم في هذا البحث الأساليب الإحصائية الآتية:
- 1) التكرار والنسب المئوية؛ لوصف متغيرات أفراد العينة.
  - 2) معامل كرونباخ ألفا Cronbach Alpha؛ للتأكد من درجة ثبات المقياس المستخدم .

الجدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد واقع الممارسات الأخلاقية الناجمة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	أبعاد الجانب الإيجابي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى	الرتبة
1	البعد الاجتماعي	2.42	0.24	80.67	مرتفع	1
2	البعد الثقافي	2.39	0.19	79.67	مرتفع	2
	واقع الجانب الإيجابي للممارسات الأخلاقية	2.40	0.16	80.00	مرتفع	

- يلاحظ من الجدول (5) أن مستوى واقع الجانب الإيجابي للممارسات الأخلاقية الناجمة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي من وجهة نظر طلبة العلوم التربوية في جامعتي البلقاء التطبيقية والإسراء كان مرتفعاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (2.40) بنسبة (80%)، وجاء مستوى بُعدي الجانب الإيجابي مرتفعاً، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.39 - 2.42)، وجاء في الرتبة الأولى البعد الاجتماعي بمتوسط حسابي (2.42)، وفي الرتبة الأخيرة جاء البعد الثقافي بمتوسط حسابي (2.39) .
- يُمكن القول: إن سبب حيازة واقع الجانب الإيجابي للممارسات الأخلاقية على المستوى المرتفع يعود إلى حيازة بُعديه الاجتماعي والثقافي على المستوى المرتفع؛ الأمر الذي أدى إلى انعكاس المستوى المرتفع على الجانب الاجتماعي بشكل عام، فضلاً عن حيازة البعد الاجتماعي والثقافي على انحرافات معيارية قليلة مفادها أقل من واحد صحيح؛ وهذا يُشير إلى قلة
- التشتت في إجابات المبحوثين وإجماعهم على إجابات مقاربة؛ الأمر الذي أدى إلى ارتفاع قيم المتوسطات الحسابية، وبالتالي حيازة الواقع الإيجابي على المستوى المرتفع بنسبة (79.67%).
- اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة الدببسي والطاهات (2013)، والتي أشارت إلى أهمية شبكات التواصل الاجتماعي في تمكين الطلبة من حصولهم على الأخبار والمعلومات، واختلفت مع دراسة أسعد (2011)، والتي أظهرت تراجع القيم الأخلاقية لدى طلبة الجامعات، وقد يعود السبب إلى الاختلاف في طبيعة العينة، إذ تكونت عينة الدراسة السابقة من مقاطع الفيديو لموقع اليوتيوب والتي تعد أكثر متابعة لطلبة الجامعة وفق الدراسة السابقة، بينما تكونت عينة البحث الراهن من طلبة كليات العلوم التربوية لدى الجامعات الأردنية.
- وقد تم تحليل واقع الجانب الإيجابي للممارسات الأخلاقية الناجمة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي وفقاً لأبعاده على النحو الآتي:

## أولاً: البعد الاجتماعي:

الجدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات البعد الاجتماعي مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى	الرتبة
1	تُسهم شبكات التواصل الاجتماعي في تكوين أصدقاء جدد بكل سهولة.	2.83	0.43	94.33	مرتفع	1
2	تُعزز المقدرة على إدارة النقاش مع الآخرين.	2.82	0.38	94.00	مرتفع	2
3	تزيل الفوارق الاجتماعية؛ من خلال التواصل مع أفراد من طبقات اجتماعية مختلفة.	2.61	0.53	87.00	مرتفع	3
7	تُسهم في تنمية التواصل الاجتماعي في أي مكان وزمان.	2.54	0.56	84.67	مرتفع	4
5	تُمكن المستخدم من تبادل الآراء مع الآخرين.	2.51	0.50	83.67	مرتفع	5
6	تُسهم في تعزيز عملية الترشيح للانتخابات بإتاحة فرصة التعريف بالشخصية.	2.17	0.44	72.33	متوسط	6
4	تُسهم في الحد من البطالة من خلال إمكانية الحصول على وظائف متعددة.	2.02	0.47	67.33	متوسط	7
8	تُساعد على الامتثال لقيم المجتمع، من خلال اتباع العادات والتقاليد التي يقبلها المجتمع.	1.86	0.48	62.00	متوسط	8
	البعد الاجتماعي	2.42	0.24	80.67	مرتفع	

اجتماعية مختلفة، وتُعزز المقدرة على إدارة النقاش مع الآخرين، كما إن انخفاض قيمة الانحرافات المعيارية لفقرات البعد الاجتماعي عن الواحد صحيح، أدى إلى ارتفاع قيمة المتوسطات الحسابية؛ الأمر الذي يُشير إلى إجماع المبحوثين على الإجابة وقلة تشتتهم، وبالتالي حيازة البعد الاجتماعي على المستوى المرتفع بنسبة 80.67%.

من هنا فقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة حمودة (2013)، والتي أظهرت ارتفاع مستوى مشاركة الشباب للقضايا المجتمعية بنسبة 96.6%.

## ثانياً : البعد الثقافي:

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لفقرات البعد الثقافي عبر الجدول الآتي:

يلاحظ من الجدول (6) أن مستوى البعد الاجتماعي كان مرتفعاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (2.42) بنسبة (80.67%)، وجاء مستوى معظم فقرات البعد مرتفعاً، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (1.86–2.83)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (1) وهي " تُسهم شبكات التواصل الاجتماعي في تكوين أصدقاء جدد بكل سهولة" بمتوسط حسابي (2.83)، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (8) وهي " تُساعد على الامتثال لقيم المجتمع، من خلال اتباع العادات والتقاليد التي يقبلها المجتمع" بمتوسط حسابي (1.86).

يُمكن القول في سبب حيازة البعد الاجتماعي للممارسات الأخلاقية الناجمة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي على المستوى المرتفع يعود إلى إسهام شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية التواصل الاجتماعي في أي مكان وزمان، وإسهامها في تكوين أصدقاء جدد بكل سهولة، فضلاً عن أنها تزيل الفوارق الاجتماعية عبر التواصل مع أفراد من طبقات

الجدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات البعد الثقافي مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى	الرتبة
1	تُسهم في الحصول على المعلومة المبتغاة بسهولة.	2.85	0.35	95.00	مرتفع	1
8	تُوفر الوقت في تدوين المعلومات.	2.83	0.40	94.33	مرتفع	2
6	تُوفر فرصة التعرف على الحدث وقت حصوله.	2.82	0.41	94.00	مرتفع	3
2	تُسهم في نشر الوعي الثقافي، من خلال إتاحة التعرف على ثقافات المجتمعات كافة.	2.49	0.52	83.00	مرتفع	4
3	تُسهم في ترسيخ مفهوم التعلم الافتراضي نظراً لطبيعة التعامل مع هذه الشبكات.	2.39	0.57	79.67	مرتفع	5

9	تُمكن الأفراد من استخدام الصوتيات في تدوين المعلومة مثل: الفيديو.	2.25	0.56	75.00	متوسط	6
4	تُسهّم في الحد من الأمية الإلكترونية؛ لسهولة التبادل (الثقافي، الفني، التقني).	2.09	0.41	69.67	متوسط	7
5	تُسهّم في اكتساب مهارات التعلم مثل: مهارات التفكير الناقد، حل المشكلات.	2.07	0.39	69.00	متوسط	8
10	تُعزز المقدرة على تعلم لغات مختلفة كاللغة الإنجليزية.	2.06	0.24	68.67	متوسط	9
7	تُوفّر فرصاً للتدريب على متطلبات العمل كالتدريب على إدارة الأزمات، القيادة، التخطيط الاستراتيجي.	2.03	0.46	67.67	متوسط	10
	البعد الثقافي	2.39	0.19	79.67	مرتفع	

يلاحظ من الجدول (7) أن مستوى البعد الثقافي كان مرتفعاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (2.39) بنسبة (79.67%)، وجاء مستوى فقرات البعد بين متوسط ومرتفع، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.03-2.85)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (1) وهي تُسهّم في الحصول على المعلومة المبتغاة بسهولة" بمتوسط حسابي (2.85)، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (7) وهي تُوفّر فرصاً للتدريب على متطلبات العمل كالتدريب على إدارة الأزمات، القيادة، التخطيط الاستراتيجي" بمتوسط حسابي (2.03).

يمكن القول في سبب حيازة البعد الثقافي للممارسات الأخلاقية الناجمة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي على المستوى المرتفع يعود إلى إسهام شبكات التواصل الاجتماعي في الحصول على المعلومة المبتغاة بسهولة، وإسهامها في نشر الوعي الثقافي، من خلال إتاحة التعرف على ثقافات المجتمعات كافة، وترسيخ مفهوم التعلم الافتراضي نظراً لطبيعة التعامل مع

هذه الشبكات، كما إنها توفر الوقت في تدوين المعلومات، وتوفير فرصة التعرف على الحدث وقت حصوله، فضلاً عن انخفاض قيمة الانحرافات المعيارية المتعلقة في البعد الثقافي، ما أدى إلى ارتفاع قيمة المتوسطات الحسابية وهذا يُشير إلى إجماع الباحثين في إجاباتهم وقلة تشتتهم؛ الأمر الذي يؤكد ارتفاع مستوى البعد الثقافي بنسبة (79.67%).

اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة نومار (2011)، والتي أظهرت تأكيد الباحثين على الأهمية الثقافية للتواصل عبر الفيس بوك.

ثانياً: الإجابة عن السؤال الثاني: ما مستوى واقع الجانب السلبي للممارسات الأخلاقية الناجمة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي من وجهة نظر طلبة كليات التربية لدى جامعتي البلقاء التطبيقية والإسراء الخاصة؟

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لفقرات واقع الجانب السلبي للممارسات الأخلاقية على النحو الآتي:

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى	الرتبة
5	تُسهّم في هدر الجهد (الطاقة) جراء استخدامها لفترات طويلة.	2.74	0.52	91.33	مرتفع	1
15	تؤدي إلى الإدمان نظراً لكثرة الاستخدام.	2.74	0.54	91.33	مرتفع	1
4	تُسهّم في هدر الوقت، نظراً لاستخدامها لفترات طويلة.	2.7	0.57	90.00	مرتفع	3
17	تؤدي إلى العزلة الاجتماعية نظراً لوصول المستخدم إلى حالة الإدمان.	2.69	0.63	89.67	مرتفع	4
14	تتمى الشعور بالإرهاق؛ الأمر الذي يدعو إلى اللجوء للنوم لفترات طويلة.	2.65	0.61	88.33	مرتفع	5
13	تتمى الشعور بالوحدة عن المحيط الاجتماعي؛ جراء كثرة الاستخدام.	2.58	0.58	86.00	مرتفع	6
6	تُسهّم في قلة التحصيل العلمي لدى الطلبة؛ نظراً لاستخدامها لفترات طويلة.	2.1	0.50	70.00	متوسط	7
12	تُسهّم في إهمال متطلبات كثيرة مثل: متطلبات التعلم، إلزامات أسرية.	2.1	0.38	70.00	متوسط	7
1	تُسهّم في ترويق الإشاعات بين أفراد المجتمع.	2.09	0.38	69.67	متوسط	9
2	تُسهّم في إفساد الذوق العام عن طريق استخدام الألفاظ غير الصحية.	2.07	0.26	69.00	متوسط	10
9	تُسهّم في تكوين بعض الأمراض مثل: ضعف البصر، الدسك، الصداع، الارتعاش.	2.06	0.41	68.67	متوسط	11

3	تُسهم في انتهاك الخصوصية الفردية.	2.04	0.43	68.00	متوسط	12
16	تثير الكراهية بين الأفراد المشاركين؛ نظراً لاختلاف ثقافات المشاركين.	2.04	0.68	68.00	متوسط	12
8	تُسهم في انتشار ظواهر سيئة مثل: (القرصنة الإلكترونية).	2	0.45	66.67	متوسط	14
7	تُسهم في انتشار ظاهرة السرقات الأدبية؛ لضعف الرقابة عليها.	1.98	0.42	66.00	متوسط	15
11	تُسجع الجريمة بممارسة الأفعال غير القانونية.	1.94	0.40	64.67	متوسط	16
10	تُمكن الأفراد من ممارسة التشهير بالآخرين.	1.93	0.33	64.33	متوسط	17
	واقع الجانب السلبي للممارسات الأخلاقية	2.26	0.25	75.33	متوسط	

لقد جاءت هذه النتيجة منقفة مع نتائج دراسة عيد (Eid, 2009)، والتي أظهرت نتائجاً سلبية ترتبت على سوء استخدام الإنترنت مثل: التضليل السياسي والتشهير والانتحار والخيانة وجرائم عالم الحاسوب، واتفقت أيضاً مع نتائج دراسة الخدام (Al-Khaddam, 2010)، والتي أشارت إلى التأثير السلبي الناجم عن استخدام الطالبات للفيس بوك؛ مما يسبب ابتعادهن عن المناسبات الاجتماعية؛ الأمر الذي يؤكد الرغبة بالعزلة.

أما بالنسبة لنتائج اختبار فرضية البحث والتي نصت على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في استجابات أفراد العينة حول تقييم واقع الأخلاق الناجمة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، تُعزى لمتغيري: (الجنس، الجامعة). فقد جاءت على النحو الآتي:

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وتطبيق اختبار (ت) على بُعد واقع الممارسات الأخلاقية الناجمة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي من وجهة نظر طلبة كليات التربية في الجامعات الأردنية تبعاً لمتغير الجنس، كما يلي:

يلاحظ من الجدول (8) أن مستوى واقع الجانب السلبي للممارسات الأخلاقية الناجمة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي كان متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (2.26) بنسبة مئوية (75.33)، وجاء مستوى معظم فقرات الجانب متوسطاً، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (1.93-2.74)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرتان (5) و(15) وهما: "تُسهم في هدر الجهد (الطاقة) جراء استخدامها لفترات طويلة" و "تؤدي إلى الإدمان نظراً لكثرة الاستخدام" بمتوسط حسابي (2.74)، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (10) وهي "تُمكن الأفراد من ممارسة التشهير بالآخرين" بمتوسط حسابي (1.93).

يُمكن القول في سبب حيازة واقع الجانب السلبي للممارسات الأخلاقية الناجمة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي على المستوى المرتفع يعود إلى وقوع معظم الفقرات في خانة المستوى المتوسط مثل: ترويج الإشاعات بين أفراد المجتمع، وإفساد الذوق العام عن طريق استخدام الألفاظ غير الصحية، وانتهاك الخصوصية الفردية، وإثارة الكراهية بين الأفراد المشاركين؛ نظراً لاختلاف ثقافات المشاركين، وما شابه ذلك، مما أدى إلى انعكاس المستوى المتوسط على واقع الجانب السلبي للممارسات الأخلاقية بشكل عام؛ الأمر الذي يؤكد حيازته على المستوى المتوسط بنسبة (75.33).

الجدول (9) نتائج اختبار "ت" للفروق بين متوسطات واقع الممارسات الأخلاقية الناجمة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي من وجهة نظر طلبة كليات التربية في الجامعات الأردنية تبعاً لمتغير الجنس.

المجال	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
واقع الجانب الإيجابي للممارسات الأخلاقية	ذكر	51	2.38	0.18	1.46	0.145
	أنثى	140	2.41	0.15		
واقع الجانب السلبي للممارسات الأخلاقية	ذكر	51	2.27	0.29	0.40	0.689
	أنثى	140	2.26	0.24		
الكل	ذكر	51	2.34	0.16	0.84	0.401
	أنثى	140	2.36	0.13		

تشير النتائج في الجدول (9) إلى إنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات واقع الممارسات الأخلاقية الناجمة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي من وجهة نظر طلبة العلوم التربوية في جامعتي

تقييم واقع الممارسات الأخلاقية الناجمة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي بغض النظر عن الجنس؛ الأمر الذي يؤكد صحة فرضية البحث والتي مفادها: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في استجابات أفراد العينة حول تقييم واقع الأخلاق الناجمة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، تُعزى لمتغير الجنس.

كما تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وتطبيق اختبار (ت) على بعد واقع الممارسات الأخلاقية الناجمة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي من وجهة نظر طلبة كليات التربية في الجامعات الأردنية تبعاً لمتغير الجامعة، على النحو الآتي:

الجدول (10) نتائج اختبار "ت" للفروق بين متوسطات بعد واقع الممارسات الأخلاقية الناجمة عن استخدام شبكات التواصل

الاجتماعي من وجهة نظر طلبة كليات التربية في الجامعات الأردنية تبعاً لمتغير الجامعة

المجال	الجامعة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
واقع الجانب الإيجابي للممارسات الأخلاقية	جامعة البلقاء التطبيقية	174	2.40	0.16	0.01	0.989
	جامعة الإسراء الخاصة	17	2.40	0.10		
واقع الجانب السلبي للممارسات الأخلاقية	جامعة البلقاء التطبيقية	174	2.27	0.24	1.42	0.157
	جامعة الإسراء الخاصة	17	2.18	0.32		
الكلية	جامعة البلقاء التطبيقية	174	2.36	0.14	0.85	0.396
	جامعة الإسراء الخاصة	17	2.33	0.15		

البحث والتي مفادها: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في استجابات أفراد العينة حول تقييم واقع الأخلاق الناجمة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، تُعزى لمتغير الجامعة.

#### خلاصة النتائج:

1. أظهرت نتائج البحث إن تقييم واقع الجانب الإيجابي للممارسات الأخلاقية الناجمة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي من وجهة نظر طلبة العلوم التربوية في جامعتي البلقاء التطبيقية والإسراء، قد حاز على المستوى المرتفع بنسبة (80%).

2. تبين أن البعد الاجتماعي هو الأكثر دراية ومعرفة؛ إذ حاز على المستوى الأكثر ارتفاعاً بنسبة (80.67%)، وأن البعد الثقافي هو الأقل دراية ومعرفة؛ إذ حاز على المستوى الأقل ارتفاعاً بنسبة (79.67%).

3. أظهرت نتائج البحث إن تقييم واقع الجانب السلبي للممارسات الأخلاقية الناجمة عن استخدام شبكات التواصل

البقاء التطبيقية والإسراء تعزى لمتغير الجنس، وذلك استناداً إلى قيمة ت المحسوبة إذ بلغت (0.84)، وبمستوى دلالة (0.401) للدرجة الكلية، إذ تعد هذه القيمة غير دالة إحصائياً، كما بلغت قيمة ت المحسوبة (1.46) وبمستوى دلالة (0.145) لواقع الجانب الإيجابي للممارسات الأخلاقية و(0.40) وبمستوى دلالة (0.689) لواقع الجانب السلبي للممارسات الأخلاقية وتعد هذه القيم غير دالة إحصائية لأن قيمة مستوى الدلالة كانت أكبر من (0.05).

ولعل السبب في ذلك يعود إلى إن شبكات التواصل الاجتماعي تُستخدم من قبل الذكور والإناث على حدٍ سواء، من هنا فهم يستخدمون شبكات التواصل الاجتماعي التي تتجم عنها الممارسات الأخلاقية الإيجابية والسلبية؛ مما يؤكد تمكنهم من

تشير النتائج في الجدول (10) إلى إنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات واقع الممارسات الأخلاقية الناجمة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي من وجهة نظر طلبة العلوم التربوية في جامعتي البلقاء التطبيقية والإسراء، تعزى لمتغير الجامعة، وذلك استناداً إلى قيمة (ت) المحسوبة إذ بلغت (0.85)، وبمستوى دلالة (0.396) للدرجة الكلية، إذ تعد هذه القيمة غير دالة إحصائياً، كما بلغت قيمة ت المحسوبة (0.01) وبمستوى دلالة (0.989) لواقع الجانب الإيجابي للممارسات الأخلاقية و(1.42) وبمستوى دلالة (0.157) لواقع الجانب السلبي للممارسات الأخلاقية وتعد هذه القيم غير دالة إحصائية لأن قيمة مستوى الدلالة كانت أكبر من (0.05).

ولعل السبب يعود إلى اكتساب الطلبة لدى الجامعات العامة والخاصة على حدٍ سواء قيماً وسلوكيات أخلاقية متشابهة، مما أدى إلى ارتباطهم باهتمامات مشتركة أتاحت الفرصة إلى حيازتهم على نتيجة واحدة؛ الأمر الذي يؤكد صحة فرضية

4. أن يقوم المهتمون والباحثون برصد وتوصيف وتحليل ما ينشر على شبكات التواصل الاجتماعي وإخضاعه للدراسات المتعمقة التي من شأنها أن تبرز الممارسات الإيجابية؛ لتعزيزها، والممارسات السلبية؛ للحد منها وتقاديها.

5. إجراء المزيد من البحوث والدراسات حول الممارسات الأخلاقية الناجمة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، بحيث تكون شاملة لفئات المجتمع كافة.

#### المراجع والمصادر:

إحصائيات وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية (2012-2013). توزيع الطلبة الملتحقين في الجامعات الأردنية لمستوى البكالوريوس، ملف رقم 10، تم استرجاع معلومات الملف عن الموقع الإلكتروني: [www.mohe.gov.jo/Statistics/tabid/69/language/ar-JO/Default.aspx](http://www.mohe.gov.jo/Statistics/tabid/69/language/ar-JO/Default.aspx) بتاريخ 2015/5/22م.

أسعد، عمرو ( 2011 )، " العلاقة بين استخدام الشباب المصري لمواقع شبكات التواصل الاجتماعي وقيمهم المجتمعية، أطروحة دكتوراة غير منشورة، جامعة القاهرة: القاهرة، مصر .

الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي ( 2013 )، " الشبكة الدولية للمعلومات وتطبيقاتها: (الإنترنت)"، تم استرجاع المعلومات عن الموقع الإلكتروني بتاريخ 2015/10/14م، متوفر في

[www.abahe.co.uk/free-courses-2010/Internet.pdf](http://www.abahe.co.uk/free-courses-2010/Internet.pdf)

القضايا المجتمعية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الدول العربية، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، معهد البحوث والدراسات العربية: القاهرة، مصر .

خلف الله، محمد جابر ( 2013 )، " نشأة وتطور مواقع التواصل الاجتماعي"، ورقة بحثية عن الموقع الإلكتروني [www.enanaonline.com/users/](http://www.enanaonline.com/users/)، تم استرجاع معلوماتها بتاريخ 2015/5/17م.

الخليفي، محمد بن صالح ( 2001 )، تأثير الإنترنت في المجتمع، الرياض: عالم الكتب للنشر والتوزيع.

الديبسي، عبدالكريم علي والطاهات، زهير ياسي ( 2013 )، دور شبكات التواصل الاجتماعي في تشكيل الرأي العام

الاجتماعي من وجهة نظر طلبة العلوم التربوية في جامعتي البلقاء التطبيقية والإسراء، قد حاز على المستوى المتوسط بنسبة (75.33%).

4. أكدت نتائج البحث صحة فرضيته، التي نصت على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات واقع الممارسات الأخلاقية الناجمة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي من وجهة نظر طلبة العلوم التربوية في جامعتي البلقاء التطبيقية والإسراء تعزى لمتغيري الجنس والجامعة.

#### التوصيات:

يوصي البحث في ضوء نتائجه بما يلي:

1. أن تعمل الجامعات الأردنية على توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في عمليتي التعليم والتعلم والبحث العلمي؛ لتعزيز كفاءة العملية التعليمية والبعد الثقافي للممارسات الأخلاقية الناجمة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي.
2. أن تسهم الجامعات في إنشاء مجموعات شبابية هادفة على شبكات التواصل الاجتماعي، بحيث تتبنى قضايا اجتماعية وثقافية؛ لتبادل المعرفة وترسيخ القيم والمبادئ الأصيلة لديهم.
3. أن تسهم إدارات الجامعات الأردنية في تنظيم دورات توعوية؛ للحد من الجانب السلبي للممارسات الأخلاقية الناجمة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي.

بن عيشي، عمّار ( 2006 )، " دور تقييم أداء العاملين في تحديد احتياجات التدريب"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بوضياف: المسيلة، الجزائر .

الحقيقة الدولية ( 2015 )، عدد اشتراكات الفيس بوك، ورقة بحثية تم استرجاع معلوماتها بتاريخ 2015/5/19م عن الشبكة الإلكترونية:

[www.factjo.com/pages/print.aspx?id=6194](http://www.factjo.com/pages/print.aspx?id=6194)

الحلفاوي، وليد ( 2011 )، التعليم الإلكتروني تطبيقات مستحدثة، القاهرة: دار الفكر العربي للنشر والتوزيع.

حمودة، أحمد يونس محمد ( 2013 )، دور شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية مشاركة الشباب الفلسطيني في

- www.infomag.news.sy/index.php?inc  
استرجاع المعلومات بتاريخ، 19/ 5/ 2015م.
- عيسوى، عبد الرحمن محمد (2003)، **الاختبارات والمقاييس النفسية والعقلية**، الاسكندرية : منشأة المعارف للنشر والتوزيع.
- الغزالي، أبي حامد محمد بن محمد (2004)، **إحياء علوم الدين**، الجزء الثالث، تحقيق سيد عمران، القاهرة: دار الحديث للطباعة والنشر.
- محمد، علي محمد (2011)، " **مواقع التواصل الاجتماعي وآثارها الأخلاقية والقيمية**"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- المنصور، محمد (2012)، " **تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على جمهور المتلقين دراسة مقارنة للمواقع الاجتماعية والمواقع الإلكترونية**"، رسالة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية العربية المفتوحة: الدنمارك.
- ناصر، إبراهيم (2006)، **التربية الأخلاقية**، عمان : دار وائل للنشر والتوزيع.
- نومار، مريم (2012)، " **استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية وتأثيره في العلاقات الاجتماعية**"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الحاج لخضر - باتنة - الجزائر.
- Al-Khaddam, Hamza Khalil (2010), " The Impact of the Social Networks on the Interpersonal Communication of the Students University College Irbid Girls: Facebook as a Model", *Journal of Advanced Social Research*, 3 (8).
- Boyd, D and Ellison, N (2007), "Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship" *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13 (1).
- Danah M. Boyd, Nicole B. Ellison. (2010), " Social Network Sites; Definition, History and Scholarship", School of Information, University of California-Berkeley, On Line, Available at: [www.danah.org/papers/JCMCIntro.pdf](http://www.danah.org/papers/JCMCIntro.pdf).
- Eid, Mahmoud (2009), " Social Networks Ethics & New Media ", University of Ottawa, Canada, *Global Media Journal*, Canadian Edition ISSN: 1918-5901, 2 (1).
- لدى طلبة الجامعات الأردنية، **مجلة دراسات للعلوم، الإنسانية والاجتماعية**، 40 (1) .
- الدليمي، عبد الرزاق محمد (2012)، **الاعلام الجديد والصحافة الإلكترونية**، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- ديوي، جون (2002)، **المبادئ الأخلاقية في التربية**، ترجمة: عبد الفتاح السيد هلال، ط3، القاهرة: الدار المصرية للتأليف والترجمة.
- راضي، زاهر (2003)، **استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في العالم العربي، مجلة التربية**، جامعة عمان الأهلية، العدد 15.
- رحومة، علي محمد (2007)، **الانترنت والمنظومة التكنو - اجتماعية**، بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية للطباعة والنشر.
- الرعود، عبدالله (2010)، **دور شبكات التواصل الاجتماعي في التغيير السياسي في تونس ومصر من وجهة نظر الصحفيين الاردنيين**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الاوسط: عمان، الأردن.
- سالم، فاطمة الزهراء (2012)، **التربية الأخلاقية في المجتمع العربي المعاصر**، القاهرة: دار العالم العربي للنشر والتوزيع.
- سكر، ماجد رجب العبد (2011)، " **التواصل الاجتماعي: أنواعه - ضوابطه - آثاره - ومعوقاته** " رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية: غزة، فلسطين.
- صادق، عباس مصطفى (2008)، **الإعلام الجديد دراسة في تحولاته التكنولوجية وخصائصه العامة، مجلة الأكاديمية العربية المفتوحة في الدانمارك**، العدد 2 .
- الصنيع، صالح بن إبراهيم، (2001)، **الإرشاد الأخلاقي من منظور إسلامي، مجلة الإرشاد النفسي**، جامعة عين شمس، العدد 13.
- عبد الفتاح، علياء (2010)، **الإنترنت والشباب دراسة في آليات التفاعل الاجتماعي**، ط2، القاهرة: دار الكتاب العربي للنشر والتوزيع.
- عمري، معتصم (2011)، **آداب التعامل مع الآخرين عبر الإنترنت، مجلة المعلوماتية**، العدد 66، شهر آب عن الموقع الإلكتروني:

Professional Social Work Programs,  
*Journal of Social Work Values and Ethics*,  
9 (1)

Hermida ,Alfred (2010). "Twittering the News:  
The Emergence of Ambient Journalism",  
*Journalism Hermida Practice*, 4 (3).  
Johnston, L (2012)," Ethical Consequences of  
Using Social Network Sites for Students in

## فعالية الخدمات التعليمية الإلكترونية المقدمة عبر الصفحات الإلكترونية للمقررات الدراسية من وجهة نظر الطلبة وأعضاء هيئة التدريس في جامعة القدس المفتوحة

مجدي "محمد رشيد" حناوي

جامعة القدس المفتوحة - فرع نابلس

تاريخ القبول: 2015/12/22

تاريخ التسلم: 2015/8/13

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مدى فعالية الخدمات التعليمية الإلكترونية المقدمة عبر الصفحات الإلكترونية للمقررات الدراسية، من خلال تقييمها من وجهة نظر الطلبة وأعضاء هيئة التدريس في جامعة القدس المفتوحة، وكذلك دراسة تأثير متغير مدى متابعتهم لتلك الصفحات الإلكترونية على تقييمهم لفعاليتها. وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع الطلبة المسجلين في مقرر "تعلم كيف تتعلم" وأعضاء الهيئة التدريسية، في الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي 2014/2015، من مختلف فروع الجامعة في فلسطين، فيما تكونت عينة الدراسة من (187) طالباً وطالبة، و(20) عضو هيئة تدريس، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية من مختلف الفروع، وقد اتبع الباحث المنهج الوصفي باعتماد الأسلوب الكمي والنوعي، مستخدماً الاستبانة الإلكترونية وحلقة النقاش الإلكترونية لجمع المعلومات. وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن للخدمات التعليمية الإلكترونية المقدمة عبر الصفحات الإلكترونية للمقررات الدراسية في جامعة القدس المفتوحة فعالية بدرجة مرتفعة من وجهة نظر الطلبة وأعضاء هيئة التدريس على السواء، كما بينت النتائج إلى أن الطلبة وأعضاء هيئة التدريس المتابعين للخدمات الإلكترونية بصورة دائمة، كان تقييمهم لها بدرجة أعلى وبدلالة إحصائية، بالمقارنة مع الطلبة وأعضاء هيئة التدريس الذين يتابعون تلك الخدمات لفترات أقل.

(الكلمات المفتاحية: التعلم الإلكتروني، جامعة القدس المفتوحة، خدمات تعليمية إلكترونية، الصفحات الإلكترونية للمقررات).

### Effectiveness of E- Learning Services of E-courses as perceived by Al-Quds Open University Students and Faculty Members

Dr. Majdi "M.R." Hinnawi

Al-Quds Open University – Palestine

mhinnawi@qou.edu

This study aimed at identifying the effectiveness of e - Learning services of an e-course taught at Al-Quds Open University as perceived by both QOU students and faculty members in addition to investigating the effect of students' and faculty's use of e-services on their evaluation and attitudes .The population of the study consisted of all students who studied the course "Learn how to study " in the academic year 2014/2015 as well as the instructors of this course while the sample included 187 male and female students and 20 instructors chosen randomly from the branches of QOU in Palestine. A descriptive methodology based on qualitative and quantitative measurements was used through an e-questionnaire and e-discussion forum to collect the required data. The results showed that the e-educational services provided by the e-course services were highly effective according to the attitudes of students and faculty members. The results, furthermore, revealed that both students and faculty who were accustomed to using the e-educational services expressed significantly higher positive attitudes than those who less frequently used the e-educational services.

(Keywords :e-learning , Quds Open University (QOU) , e-educational services , e-course Sites) .

### مقدمة

شهد العالم في النصف الثاني من القرن العشرين عدداً من التحديات فرضتها التغيرات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية والتكنولوجية والعلمية والانفجار المعرفي، وقد واكب تلك التحديات تغيرات وتطورات في الأنظمة التربوية بالعموم، وأنماط التعليم والتعلم بالخصوص؛ بهدف مواجهة تلك التحديات ومعالجتها. ومما لا شك فيه أن أبرز تلك التطورات التي شهدتها العالم، كان تطور وانتشار مفهوم التعليم المفتوح كحل مساعد في مواجهة تلك التحديات بأسلوب علمي، يتلاءم ومتطلبات العصر الحالي وما يتوقع في المستقبل.

والتعليم المفتوح يهدف إلى انفتاح فرص التعليم لجميع أفراد المجتمع، ويقوم على عدد من الأسس والمبادئ أهمها: مبدأ ديمقراطية التعليم الذي يهدف إلى إتاحة فرص التعليم لجميع الأفراد متجاوزاً المعوقات الاجتماعية أو الاقتصادية أو الجغرافية أو الوظيفية، وكذلك مبدأ المرونة في التعليم والتعلم من حيث الزمان والمكان، ومبدأ التمركز حول المتعلم ودعم التعلم الذاتي، ومبدأ تعدد استراتيجيات التعليم والتعلم وقنوات الاتصال والتواصل وتنوعها.

والبعض يخلط مخطئاً بين مفهومي التعليم المفتوح والتعلم عن بعد، فهناك فرق بين المفهومين؛ فالتعليم المفتوح قد يحتوي

وظروفهم. ويفضل كثير من المتعلمين هذا النوع؛ حيث يتيح لهم إمكانية الجمع بين تعلمهم والتزاماتهم العملية والأسرية وغيرها من الالتزامات الأخرى. أما النوع الآخر من التعلم الإلكتروني فهو المتزامن، والذي يتطلب وجود المعلمين والمتعلمين على شبكة الإنترنت في نفس الوقت للتفاعل في العملية التعليمية، ومن أمثله غرف الدردشة ومؤتمرات الفيديو والصفوف الافتراضية، حيث يتفاعل المعلم والمتعلمين من خلاله بشكل مباشر، مما يجعل جو التعليم اجتماعياً أقرب للتعليم وجهاً لوجه، فلا يشعر المتعلم بالعزلة أثناء التعلم، كما يستطيع طرح أسئلته ونقاشاته والحصول على الإجابات والتغذية الراجعة مباشرة من معلمه أو زملائه، ويصعب الجدال والمناقشة في أي النوعين أفضل، خصوصاً أن كثير من الدراسات بينت فوائد كل منهما، فلكل نوع مزاياه ومحدداته الخاصة به، والأهم هو تحديد النمط والنوع الأنسب في ضوء حاجات المتعلمين، وكيف ومتى ولماذا يستخدم ذلك النوع أو النمط (Hrastinski, 2008).

وتعد لوحات حلقات النقاش من أبرز أشكال التعلم الإلكتروني غير المتزامن وأجحها، فهي بيئة أساسية من بيئات التعلم الفعال عبر الإنترنت، حيث تهدف إلى توفير بيئة تسمح للمشاركين من خلالها التواصل مع معلمهم، ووضع أفكارهم أو ردودهم وإجاباتهم في موضوع معين، وتبادل المعلومات والآراء فيما بينهم، وتمتاز بعدد من المزايا أبرزها:

- تسمح للطلبة في التواصل مع معلمهم ومع بعضهم البعض في أي زمان ومكان.
- تبني مجتمعات التعلم.
- تخلق أرشيف اتصال للمقرر الدراسي.
- تعطي المتعلمين وقت للتفكير والبحث والاستكشاف ومن ثم صياغة الرأي.

• تساهم في الحد من اغتراب المتعلمين خصوصاً في التعلم عن بعد. (فرحانة، 2011)

وقد تعددت الدراسات التي بينت نتائجها فعالية التعلم الإلكتروني المتزامن وغير المتزامن، ففي دراسة قام بها خليل وبنار (Khalil & Ibner, 2013) بحثت في تأثير استخدام أدوات الاتصال الإلكتروني المتزامن وغير المتزامن في الأنشطة الجماعية عبر الإنترنت لتطوير مهارات التعلم التعاوني لعينة من طلبة جامعة المنصورة، وتوصلت الدراسة إلى أن كلا

ضمن استراتيجياته على أساليب من التعلم عن بعد، لكنه في نفس الوقت يحتوي على أنماط أخرى من التعليم والتعلم المرن، إضافة إلى طرائق أخرى تعتمد على التعليم وجهاً لوجه. وعليه، فإنه ليس كل تعلم عن بعد هو تعليم مفتوح، ولا يقتصر التعليم المفتوح على التعلم عن بعد (Bates, 2005)، إلا أن التعلم عن بعد الذي يعتمد الاستخدام المنهجي والمنظم لمختلف طرق ووسائل التعليم والتعلم من خلال الفصل الجغرافي بين المعلم والمتعلم، بات من أنجح أساليب التعليم المفتوح التي تعمل على تحقيق أهدافه وقيمه، وتطبيق مبادئه وأسس، وذلك من خلال استخدام أدوات التعلم الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت، وفي الوقت نفسه خفضت تلك الاستخدامات من الفروق بين التعلم عن بعد والتعليم وجهاً لوجه (Subramaniam & Kandasamy, 2011)، وأصبح ينظر للتعلم عبر شبكة الإنترنت على أنه الإصدار المتقدم للتعلم عن بعد، والجيل الأحدث من أجياله (Moore et al., 2011).

وقد أخذت المقررات المقدمة عبر الشبكة بالانتشار يوماً بعد يوم، وأصبحت شائعة الاستخدام لما تحققه من مرونة في التعلم من حيث المكان والزمان (Nandi et al., 2012)، والتعليم عبر الشبكة هو أبرز أشكال بيئة التعلم الإلكتروني، فالتعلم الإلكتروني مفهوم عام يشمل الطرق والأساليب المختلفة في التعليم والتعلم التي توظف فيها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجهزة وبرمجيات وشبكات، وله مزايا متعددة أبرزها المرونة في التعلم من حيث الزمان والمكان، كما أنه يزيد من دافعية المتعلم، ويشعره الثقة بالنفس، ويجعله نشطاً إيجابياً في عملية التعلم، ويفتح المجال الواسع للتعلم بالتحكم بسير تعلمه، والاعتماد على الذات، وبخاصة في التعليم المفتوح عن بعد (Clarke, 2008).

وللتعلم الإلكتروني نوعان: متزامن وغير متزامن؛ فالتعلم الإلكتروني غير المتزامن هو الذي لا يتطلب وجود المعلم والمتعلمين في الوقت ذاته وبصورة مباشرة على شبكة الإنترنت، ومن أمثله البريد الإلكتروني والمنتديات ولوحات حلقات النقاش وغيرها من الخدمات الإلكترونية التي يمكن للمتعلم الوصول إليها والاستفادة منها في أي وقت يناسبه، وهو ما يعطي التعلم الإلكتروني ميزة أساسية هي المرونة في الوقت من حيث اختيار الوقت الأنسب لتعلم الطلبة، وقضاء الوقت بحسب حاجتهم

والتأثير والتأثر. كما أكدت دراسة عبد الغني (2012) فعالية هذه التقنية في تحصيل المعارف النظرية المرتبطة بمهارات معالجة الصور الرقمية لدى طلاب قسم علوم الحاسب في جامعة الملك خالد بالمملكة العربية السعودية.

وإذا كانت تقنية الصف الافتراضي تعود بالفوائد على العملية التعليمية بمختلف مراحلها وأنظمتها، فإن التعليم المفتوح والتعلم عن بعد هو المستفيد الأكبر، فقد أظهرت نتائج دراسة القحطاني (2010) تأييد وموافقة غالبية عينة الدراسة على استخدام الصفوف الافتراضية في برنامج التعلم عن بعد بجامعة الملك عبد العزيز بمدينة جدة. فيما أكدت دراسة ريتش وآخرون (Rich et al., 2009) نجاح هذه التقنية بتوظيفها للمحاضرات عن بعد؛ لما تشمله من سبورات إلكترونية ومناقشات افتراضية ووسائل تعليمية إلكترونية وأدوات مساعدة افتراضية، عززت استخدام هذه التقنية في التعلم عن بعد بنجاح. كما بينت دراسة شاهين وريان (2011) أن هناك فروقاً دالة إحصائية في اتجاهات طلبة جامعة القدس المفتوحة نحو الصفوف الافتراضية تعزى لمتغير الحالة الوظيفية ولصالح فئة العاملين؛ حيث حاجتهم أكثر من غيرهم لهذه التقنية التي وجدوا فيها تسهيلات تراعي ظروفهم الوقتية والمكانية بحكم التزامهم بأعمالهم، فمثلت هذه التقنية قناة للتواصل مع المحاضرات دون الحضور إلى مقر الجامعة من خلال حضورها افتراضياً من خلال شبكة الإنترنت، أو الرجوع إلى تسجيلاتها لاستعراضها في الوقت والمكان المناسب لهم.

وبناء على ما سبق، فإنه لكل نمط من أنماط نوعي التعلم الإلكتروني مزاياه، ولذا فإن التكامل في استخدام أنماط متنوعة من كلا النوعين المتزامن وغير المتزامن، يساعد في توفير بيئة تعليمية تعليمية إلكترونية تجمع بين مزايا النوعين، وتقلل من محدوداتهما، وتناسب مختلف احتياجات الطلبة وظروفهم ورغباتهم وميولهم، مما يساعد في دعم العملية التعليمية والتعليمية وتحسين فعاليتها ومخرجاتها (Higley, 2013).

كذلك فإن تفاعل الطلبة مع الخدمات التعليمية الإلكترونية المقدمة لهم يعتمد بدرجة كبيرة على طريقة البناء التنظيمي للبيئات التعليمية الإلكترونية، جنباً إلى جنب مع آلية تفاعل الطلبة معها وكيفية إدارة ذلك التفاعل، والذي سيتيح لهم التواصل وتبادل المعلومات والآراء والوصول إلى مصادر

النوعين كان لهما فعالية على تطوير مهارات التعلم التعاوني، إلا أن أدوات الاتصال الإلكتروني غير المتزامن كان أكثر إفادة للطلبة في تطوير تلك المهارات. كما أشارت دراسة أندرسن (Andresen, 2009) أن منتديات النقاش غير المتزامن يمكنها تحقيق مستويات عالية من التعلم، مع حرص القائمين على تنفيذها بتوفير الظروف الفنية والتعليمية الكفيلة بنجاحها، وكذلك من أجل معالجة معيقاتها، والأفضل أن تكون منتديات النقاش غير المتزامن جزءاً من نموذج أعم من التعلم الإلكتروني المعتمد على المزج بين الأنماط المتزامنة وغير المتزامنة.

فيما بينت دراسة هلابانيز وآخرون (Hlapanis, et al. 2006) أن الاتصال المتزامن من خلال المحادثات الإلكترونية المباشرة بين المعلمين والمتعلمين أمر بالغ الأهمية وجوهري في بناء مقررات ناجحة بنمط التعلم الإلكتروني، ويتوافق هذا مع نتائج دراسة عبد الحميد (2011) التي توصلت نتائجها إلى تفوق طلاب المجموعات التي استخدمت نمط الدعم الإلكتروني المتزامن باستخدام غرف المحادثات الكتابية المباشرة مقارنة بالمجموعات التي استخدمت نمط الدعم الإلكتروني غير المتزامن في التحصيل، وتنمية مهارات تصميم وإنتاج مصادر التعلم لدى طلاب كلية التربية في جامعة المنصورة.

كما تعد تقنية الصف الافتراضي من التقنيات الناجحة في تطبيق التعلم الإلكتروني المتزامن وغير المتزامن في الوقت نفسه، حيث يمكن المشاركة المباشرة المتزامنة في اللقاءات الافتراضية المنعقدة من خلال هذه التقنية عبر شبكة الإنترنت، كما أن التسجيلات التي توفرها هذه التقنية للقاءات المنعقدة من خلالها تمكن الطلبة من مشاهدتها والاستفادة منها بشكل غير متزامن، وفي أي وقت ومن أي مكان (جامعة القدس المفتوحة، 2013).

وأظهرت نتائج الدراسات فعالية تقنية الصف الافتراضي في التعليم والتعلم، فقد بينت نتائج دراسة مارتين وآخرون (Martin et al., 2012) ارتياح الطلبة لهذه التقنية، خصوصاً من حيث درجة التفاعل والتغذية الراجعة الفورية التي توفرها. كما بينت دراسة مورري (Murry, 2005) شعور الطلبة والمعلمين بالتواصل والترابط الفعلي من خلال هذه التقنية، بالرغم من الانقطاع العاطفي المحسوس، وأكدت بأن هذه التقنية مثلت وسطاً تفاعلياً ساعد كلاً من المعلمين والطلبة على التواصل

وكذلك على نطاق واسع من الطلبة المهنيين، وطلبة التعليم المفتوح، والتعلم المستمر، والتعلم مدى الحياة. وجامعة القدس المفتوحة في فلسطين هي من أبرز الجامعات على المستوى العربي التي تُعنى ومنذ نشأتها بتوظيف أحدث ما أنتجته تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في نظامها التعليمي؛ ذلك لقناعتها بأهمية التعلم الإلكتروني وفوائده التربوية من جهة، وإيمانها بحاجة التعليم المفتوح إليه بالخصوص، بهدف تحسين جودة العملية التعليمية والتعلمية، ورفع مستوى مخرجاتها، وتوفير قنوات متعددة للاتصال والتواصل بين أطراف العملية التعليمية، ودعم التعلم الذاتي لطلبتها، وتحقيق مرونة التعليم والتعلم من حيث الزمان والمكان، لذا فقد قامت الجامعة ببناء البنية التحتية المادية والبشرية لإنجاح التعلم الإلكتروني، واعتمدت نمط التعليم المدمج في استراتيجياتها التعليمية؛ والذي يعتمد على المزج بين طرائق التعليم التقليدي والتعليم وجهاً لوجه وأنماط التعلم الإلكتروني، وذلك للجمع بين مزايا كل منهما، حيث بينت عدد من الدراسات نجاح هذا النمط ومزاياه. فالتعليم المدمج يساعد التعليم الجامعي على الاستفادة من توظيف التعلم الإلكتروني، وفي الوقت نفسه التخلص من المشكلات التي قد تواجهه باعتماد التعلم الإلكتروني منفرداً، مما يوفر مرونة في التعليم والتعلم من حيث المكان والزمان، وبدعم الطلبة في تعلمهم الذاتي، ويراعي الفروق الفردية بينهم، ويرفع من تحصيلهم الدراسي، ويجعل التعليم عملية تفاعلية فعّالة، دون حرمانهم من العلاقات الإنسانية والاجتماعية فيما بينهم أو مع معلمهم (طه، 2012).

وتوظف جامعة القدس المفتوحة أنماطاً متنوعة من أنماط التعلم الإلكتروني من أبرزها: البوابة الأكاديمية، ومحاضرات الصفوف الافتراضية، والمحتوى التعليمي الإلكتروني التفاعلي للمواد الدراسية، ومنصة الفيديوهات التعليمية ( QOU Tube: Quds Open University Tube)، وكذلك خدمة التعلم النقال (mlearning)، وغيرها.

ويهدف ترتيب البناء التنظيمي للبيئة التعليمية الإلكترونية المقدمة للطلبة، قامت الجامعة بتصميم صفحات إلكترونية لجميع مقرراتها الدراسية، بحيث يكون لكل مقرر دراسي صفحة إلكترونية خاصة به على الشبكة، ويشرف على إدارتها أحد أعضاء هيئة تدريس المقرر، ويطلق عليه اسم "المنسق

معلومات متنوعة، متجاوزين حواجز الزمان والمكان، وهذا بدوره سيعمل على تعزيز شبكة التواصل وتحسين فعالية التعلم (Desanctis et al., 2003). وقد أوصت دراسة أبو صعيديك (2013) بإنشاء وتأسيس شبكات تواصل اجتماعي خاصة بالجامعات، تصمم بحيث تخدم الغايات التربوية لتلك الجامعات، وتراعي فيها أمن المعلومات وضبط المشاركات والسيطرة عليها والتحقق من الهوية. فيما بينت دراسة مصطفى (2008) أن تهيئة البيئة المناسبة في التعليم الإلكتروني المقدمة للطلبة في نظام التعلم عن بعد، واستخدامهم لكافة الإمكانيات الإلكترونية المتاحة، واستفادتهم من المناقشات التي جرت بينهم عبر الإنترنت، ساعدهم على تحقيق نتائج عالية في تعلمهم. ونتيجة للفوائد التي يحققها التعلم الإلكتروني على مؤسسات التعليم العالي، والتي أثبتته كثير من الدراسات، تزايد الإقبال على توظيفه بمختلف أنواعه وأنماطه، ففي الولايات المتحدة الأمريكية وحدها زاد عدد الطلبة الملتحقين في المقررات الإلكترونية المقدمة عبر شبكة الإنترنت عن (6.2) مليون طالب مسجل في مقرر إلكتروني واحد أو أكثر خلال خريف عام 2012 (Allen & Seaman, 2012).

وفي تقرير نشره اتحاد الجامعات الأوروبية لدراسة مسحية أشرف عليها الاتحاد، وقام بها جابيل وآخرون ( Gaebel et al., 2014) على عينة من 38 مؤسسة تعليمية لها عضوية الاتحاد من مؤسسات التعليم العالي الأشهر في مختلف دول أوروبا، بينت الدراسة أن كافة تلك المؤسسات بمختلف طبيعتها أنظمتها التعليمية قد احتضنت التعلم الإلكتروني عملياً بشكل أو بآخر، وأن الغالبية العظمى من تلك المؤسسات (91%) تستخدم التعليم المدمج من خلال مزج التعلم الإلكتروني مع التعليم التقليدي بشكل تكاملي، كما بينت الدراسة أن نسبة عالية (82%) من تلك المؤسسات توفر عدداً من المقررات الدراسية الإلكترونية على الشبكة، وأن هذه النسبة وذلك العدد بازياد، كما أشارت الدراسة إلى أن الدوافع لهذا الاستخدام في مؤسسات التعليم العالي متعدد ومتنوع، إضافة إلى الفوائد التربوية والاقتصادية، هناك الحاجة المتزايدة للمرونة في التعليم والتعلم من حيث الزمان والمكان، وكذلك التوظيف الأفضل للموارد والمصادر التعليمية، وهذه الفوائد تعود على الطلبة المقيمين (التقليديين)،

والتحفيز المناسبة لتلك الردود. كما يستطيع الطالب المشاركة بها سواءً للمشاهدة والقراءة أو المشاركة والرد والتعليق بأي وقت يرغب ومن أي مكان يكون.

- المنتدى العام: وهي حلقات نقاش غير متزامنة، ولكنها تتميز عن سابقتها بالعمومية بمواضيعها، ففيها يفتح المجال لجميع طلبة المقرر لمناقشة أي أمور يرغبون، أو طرح أسئلة ومواضيع عامة للنقاش من أجل التواصل والاستفادة والاستفسار أو طلب المساعدة والتوضيح في أي موضوع. كما يمكن للمنسق الإلكتروني للمقرر وغيره من أعضاء هيئة تدريس المقرر التعميم أو الإعلان إلى طلبة المقرر عن أي أمر يفيدهم.

- حلقة نقاش المنسق: وهي حلقات نقاش غير متزامنة، تفتح المجال بين المنسق الإلكتروني للمقرر وجميع أعضاء هيئة تدريسه لمناقشة الأمور المتعلقة بالمقرر.

#### مشكلة الدراسة وسؤالها الرئيس:

تبلورت مشكلة الدراسة في بيئة عمل الباحث؛ كونه أحد أعضاء هيئة التدريس في جامعة القدس المفتوحة ومنسق التعلم الإلكتروني لأحد مقرراتها الدراسية، ففي الوقت الذي تقوم به جامعة القدس المفتوحة بتطوير خدماتها التعليمية الإلكترونية عبر صفحات خاصة بها مقدمة عبر الإنترنت، ودمجها بفعالية في استراتيجياتها التعليمية للمقررات الدراسية، لاحظ الباحث أن هناك عدد من أعضاء هيئة التدريس يبدون ارتياحهم وقناعتهم بفوائد هذه الخدمات التعليمية الإلكترونية، وفي الوقت نفسه هناك عدد آخر منهم يرون أن تفاعل الطلبة مع هذه الخدمات لا يرتقي إلى المستوى المطلوب، مما يؤثر على تندي فاعليتها وفوائدها المرجوة. لذا جاءت هذه الدراسة للبحث في فعالية هذه الخدمات التعليمية الإلكترونية من خلال أحد مقررات الجامعة الدراسية التأسيسية الإجباري، وهو مقرر "تعلم كيف تتعلم"، حيث يشرف عليه الباحث كمنسق لخدماته التعليمية الإلكترونية.

وحيث أن الطالب هو الطرف الأول للعملية التعليمية ومحورها، وعضو هيئة التدريس هو الطرف الثاني المكمل لها، رأى الباحث بأهمية تقييم فعالية الخدمات التعليمية الإلكترونية من وجهة نظرهم، وبذلك سعت الدراسة للإجابة عن السؤال البحثي الرئيس الآتي: ما مدى فعالية الخدمات التعليمية الإلكترونية

الإلكتروني للمقرر"، لتشمل هذه الصفحة على عدد من الخدمات التعليمية والتعليمية الإلكترونية المتزامنة وغير المتزامنة، ولتمثل كل صفحة مرجعاً للمقرر، وحلقة تفاعلية فاعلة للتواصل بين أطراف العملية التعليمية من أعضاء هيئة تدريس وطلبة مادة علمية تعليمية، وتكون تلك الصفحات بمثابة شبكة علمية تعليمية تجمع جميع طلبة الجامعة من مختلف فروع الجامعة المنتشرة في مدن فلسطين على مستوى كل مقرر دراسي، ليتفاعلوا مع بعضهم البعض ومع أعضاء هيئة التدريس في أي وقت يرغبون ومن أي مكان يتواجدون.

وتحتوي الصفحة الإلكترونية للمقرر على الخدمات الآتي:

- خطة المقرر: والتي يتعرف الطالب من خلالها على وصف المقرر وأهدافه العامة ووحداته الدراسية ومتطلباته وأساليب تقييمه وغيرها من المعلومات والملاحظات الأساسية المتعلقة به.

- إدارة الملفات: وهي مخزن للملفات، يستطيع كل مدرس من أعضاء هيئة تدريس المقرر رفع أي ملف يفيد الطلبة في تعلمهم للمقرر؛ كإرشادات وشروحات وتوضيحات وأسئلة وأمثلة وتدريبات، لتكون تلك الملفات متاحة لجميع الطلبة خلال الفصل الدراسي، وليستطيع كل طالب من طلبة المقرر في مختلف فروع الجامعة استعراضها أو تحميلها في أي وقت ومن أي مكان.

- اللقاءات الافتراضية: والتي من خلالها يستطيع الطالب الإطلاع على جدول مواعيد اللقاءات الافتراضية للمقرر ومواضيعها، والدخول للمشاركة فيها في وقت انعقادها من خلال الرابط المخصص لذلك. كما تشمل هذه الخدمة على تسجيلات اللقاءات الافتراضية التي عقدت سابقاً، ليستطيع كل طالب مشاهدتها أو تحميلها على حاسوبه متى يشاء وأينما يكون.

- حلقات النقاش: وهي منتديات علمية تعليمية إثرائية غير تزامنية لمواضيع المقرر الدراسي، حيث يقوم منسق المقرر من خلالها بإدراج مواضيع للمناقشة، أو طرح أسئلة حول المادة التعليمية، بحيث تكون تلك المواضيع أو الأسئلة تشد الطالب إليها وتزيد من دافعيته للتفاعل والمشاركة فيها، على أن يقوم منسق المقرر وأعضاء هيئة تدريسه بمتابعة ردود الطلبة والتعليق عليها واستخدام أساليب التغذية الراجعة

### أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من أهمية موضوعها "التعلم الإلكتروني"، والذي بات بأنماطه وأدواته ركيزة أساسية في تطوير الاستراتيجيات التعليمية والتعلمية في مختلف المؤسسات التعليمية، لذا يتوقع من هذه الدراسة أن تعود بالفائدة على مستواها النظري والتطبيقي لتلك المؤسسات التعليمية، ومنها:

1- جامعة القدس المفتوحة بالخصوص، حيث يتوقع من نتائج هذه الدراسة تزويد المسؤولين وأصحاب القرار فيها بتغذية راجعة لتطبيقاتها في مجال التعلم الإلكتروني، تبين مدى نجاعة التطبيق، وتسلط الضوء على ثغراته إن وجدت؛ سعياً للتطوير والتحسين.

2- مؤسسات التعليم المفتوح والتعلم عن بعد، حيث أنه وفي الوقت الذي تسعى فيه الجامعات التقليدية إلى تفعيل خدمات التعلم الإلكتروني في سياساتها التعليمية، بات التعلم الإلكتروني ركيزة في سياسات الجامعات المفتوحة عالمياً، وعموداً رئيساً من أعمدة نجاحها.

3- مؤسسات التعليم الجامعي والتعليم العام بالعموم، والتي منها من شرعت في توظيف التعلم الإلكتروني في استراتيجياتها التعليمية، ومنها من بدأ بالتخطيط سعياً لدمج التعلم الإلكتروني في سياساتها التعليمية، حيث يتوقع من هذه الدراسة تزويد المهتمين منهم بمعلومات تفيدهم في إجراءاتهم التطبيقية والتطويرية في مجال تطبيق التعلم الإلكتروني.

### حدود الدراسة:

الحد المكاني: فروع جامعة القدس المفتوحة في فلسطين.

الحد التعليمي: مقرر تعلم كيف تتعلم.

الحد الزمني: الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي 2014/2015م.

الحد البشري: (1) الطلبة المسجلين في مقرر "تعلم كيف تتعلم".

(2) أعضاء هيئة التدريس المشرفين على تدريس

مقرر "تعلم كيف تتعلم".

### مصطلحات الدراسة:

**التعليم المفتوح:** مصطلح يتضمن مدى واسعاً من استراتيجيات التعليم والتعلم، فهو نظام تعليمي يتيح فرص متابعة الدراسة والتعلم لكل راغب فيه وقادر عليه علمياً وعقلياً ومعرفياً، بغض

المقدمة عبر الصفحات الإلكترونية للمقررات الدراسية من وجهة نظر الطلبة وأعضاء هيئة التدريس في جامعة القدس المفتوحة؟  
**أسئلة الدراسة:**

انبثق من السؤال البحثي الرئيس ثلاثة أسئلة فرعية سعت الدراسة للإجابة عنها، وهي:

**السؤال الأول:** ما مدى فعالية الخدمات التعليمية الإلكترونية المقدمة عبر الصفحات الإلكترونية للمقررات الدراسية من وجهة نظر الطلبة في جامعة القدس المفتوحة؟

**السؤال الثاني:** ما مدى فعالية الخدمات التعليمية الإلكترونية المقدمة عبر الصفحات الإلكترونية للمقررات الدراسية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في جامعة القدس المفتوحة؟

**السؤال الثالث:** هل يختلف تقييم مدى فعالية الخدمات التعليمية الإلكترونية المقدمة عبر الصفحات الإلكترونية للمقررات من وجهة نظر الطلبة وأعضاء هيئة التدريس في جامعة القدس المفتوحة باختلاف مدى متابعتهم لها؟

### فرضيات الدراسة:

انبثق من السؤال البحثي الثالث فرضيتان سعت الدراسة إلى فحصهما:

**الفرضية الأولى:** لا يوجد فرق دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) بين متوسطات تقييم مدى فعالية الخدمات التعليمية الإلكترونية المقدمة عبر الصفحات الإلكترونية للمقررات الدراسية من وجهة نظر الطلبة في جامعة القدس المفتوحة يعزى لمتغير مدى متابعتهم لها.

**الفرضية الثانية:** لا يوجد فرق دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) بين متوسطات تقييم مدى فعالية الخدمات التعليمية الإلكترونية المقدمة عبر الصفحات الإلكترونية للمقررات الدراسية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في جامعة القدس المفتوحة يعزى لمتغير مدى متابعتهم لها.

### هدف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مدى فعالية الخدمات التعليمية الإلكترونية المقدمة عبر الصفحات الإلكترونية للمقررات الدراسية، من خلال تقييمها من وجهة نظر الطلبة وأعضاء هيئة التدريس في جامعة القدس المفتوحة، وكذلك دراسة تأثير متغير مدى متابعتهم لتلك الصفحات الإلكترونية على تقييمهم لفعاليتها.

البيضة من طلبة المقرر وأعضاء هيئة تدريسية في مختلف فروع الجامعة.

#### أدوات الدراسة:

الاستبانة: طور الباحث استبانتين: واحدة خاصة للطلبة، وشملت مقدمة ومتغير مستقل "مدى متابعة الصفحة الإلكترونية للمقرر" وله ثلاثة مستويات: دائماً، وأحياناً، ونادراً، وأربعين فقرة لقياس مدى فعالية الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر الصفحة الإلكترونية للمقرر، وأما الاستبانة الثانية فهي خاصة لأعضاء هيئة التدريس، وشملت مقدمة ومتغير مستقل "مدى متابعة الصفحة الإلكترونية للمقرر" وله ثلاثة مستويات: دائماً، وأحياناً، ونادراً، وخمساً وأربعين فقرة لقياس مدى فعالية الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر الصفحة الإلكترونية للمقرر، وأمام كل فقرة من فقرات الاستبانتين تم وضع ميزان رتبي متدرج يحتوي على خمسة خيارات للاستجابة عن درجتها، وهي: (عالية جداً) وعين لها الوزن الرقمي (5)، و(عالية) وعين لها الوزن الرقمي (4)، و(متوسطة) وعين لها الوزن الرقمي (3)، و(ضعيفة) وعين لها الوزن الرقمي (2)، و(ضعيفة جداً) وعين لها الوزن الرقمي (1). وقد تم تصميم الاستبانتين وتطويرهما إلكترونياً كصفحات ويب على الشبكة بالتعاون مع مركز التعليم المفتوح المسؤول عن تطوير التعلم الإلكتروني في جامعة القدس المفتوحة، وأرسلت روابطها للطلبة وأعضاء هيئة التدريس عينة الدراسة للاستجابة عنها إلكترونياً، وذلك لتحقيق الدقة والسهولة والسرعة في إيصالها لعينة الدراسة والاستجابة عنها وجمع البيانات منها.

• حلقة نقاش: قام الباحث بفتح حلقات نقاش (غير تزامنية) على منصة مقرر "تعليم كيف تتعلم" بعنوان: تقييم الخدمات الإلكترونية للمقرر؛ بهدف فتح المجال لطلبة المقرر ليعبروا بحرية عن آرائهم بخصوصها، وهذا نصها: "الطلبة الأعزاء، انطلاقاً من أهمية رأيك كطرف هام في العملية التعليمية في الجامعة، أتمنى إضافة رأيك حول الخدمات الإلكترونية للمقرر بحرية وموضوعية، سواء حلقات النقاش أم المنتدى العام أم إدارة الملفات أم خطة المقرر أم المشاركة في اللقاءات الافتراضية المباشرة أم مشاهدة تسجيلاتها، فملاحظاتكم وآرائكم مرجع مهم نحو التقدم والتطور في استراتيجيات التعلم الإلكتروني المقدمة لطلبة الجامعة".

النظر عن عمره ومكان إقامته ومدى تفرغه للدراسة المنتظمة (مصطفى، 2012).

**جامعة القدس المفتوحة:** جامعة فلسطينية أنشئت في بداية عام 1991، تعمل على تقديم الخدمات التعليمية والتدريبية وفق فلسفة التعليم المفتوح، وتهدف إلى إيصال العلم والمعرفة إلى شرائح المجتمع كافة، بما يتلاءم والمستجدات العلمية والتكنولوجية الحديثة (جامعة القدس المفتوحة، 2014).

**التعلم الإلكتروني:** مفهوم عام يشمل الطرق والأساليب المختلفة في التعليم والتعلم التي توظف فيها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجهزة وبرمجيات وشبكات (Clarke, 2008). **الصفحة الإلكترونية للمقرر:** يعرفها الباحث إجرائياً بأنها بيئة تعليمية إلكترونية منظمة البناء ومقدمة عبر شبكة الانترنت، طورتها جامعة القدس المفتوحة لتحتوي على عدد من الخدمات التعليمية والتعلمية الإلكترونية المتزامنة وغير المتزامنة، ولتمثل مرجعاً للمقرر، وحلقة تفاعلية فاعلة للتواصل بين أطراف العملية التعليمية، من أعضاء هيئة تدريس وطلبة مادة علمية تعليمية، في أي وقت يرغبون ومن أي مكان يتواجدون، ويشرف على إدارتها أحد أعضاء هيئة تدريس المقرر، ويطلق عليه اسم "المنسق الإلكتروني للمقرر".

#### منهج الدراسة وإجراءاتها

**منهج الدراسة:** اتبع الباحث المنهج الوصفي باعتماد الأسلوب الكمي والنوعي في هذه الدراسة، حيث هو المنهج الملائم لطبيعتها، والذي من خلاله يتم جمع المعلومات عن الظاهرة موضوع الدراسة، ومن ثم وصفها كما هي في الواقع.

**مجتمع الدراسة:** تكون مجتمع الدراسة من جميع الطلبة المسجلين في مقرر "تعليم كيف تتعلم"، وجميع أعضاء هيئة التدريس المشرفين على هذا المقرر، وذلك في الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي 2014/2015م في مختلف فروع ومراكز جامعة القدس المفتوحة في فلسطين والبالغ عددها تسعة عشر فرعاً، والمنتشرة في المدن الفلسطينية الكبرى في الضفة الغربية وقطاع غزة.

**عينة الدراسة:** تكونت عينة الدراسة من (187) طالباً وطالبة، و(20) عضو هيئة تدريس، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية

للمقارنات البعدية من أجل الكشف عن مواطن الفروق التي ظهرت في اختبار تحليل التباين الأحادي لفحص الفرضية الأولى المنبثقة عن السؤال البحثي الثالث، واستخدام اختبار "ت" للمجموعات المستقلة لفحص الفرضية الثانية المنبثقة عن السؤال البحثي الثالث.

#### نتائج الدراسة:

أولاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول والذي نصه: "ما مدى فعالية الخدمات التعليمية الإلكترونية المقدمة عبر الصفحات الإلكترونية للمقررات الدراسية من وجهة نظر الطلبة في جامعة القدس المفتوحة؟"

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسبة المئوية لكل فقرة من فقرات الاستبانة الخاصة بتقييم الطلبة لمدى فعالية الخدمات التعليمية الإلكترونية المقدمة عبر الصفحة الإلكترونية والدرجة الكلية لها، والجدول (1) الآتي يبين ذلك بترتيب تنازلي بحسب المتوسطات. ويهدف تفسير النتائج تم اعتماد الميزان الآتي: أقل من 30% منخفضة جداً، 30% - أقل من 50% منخفضة، 50% - أقل من 70% متوسطة، 70% - أقل من 90% مرتفعة، 90% فأكثر مرتفعة جداً.

الجدول (1): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لتقييم الطلبة لمدى فعالية الخدمات التعليمية الإلكترونية المقدمة عبر الصفحات الإلكترونية (مرتبة تنازلياً) والدرجة الكلية لها.

رقم	الفقرات (القدرات)	متوسط الاستجابة	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
1	أرى بأهمية وجود خدمة (خطة المقرر) في الصفحة الإلكترونية للمقرر.	4.25	0.857	85	مرتفعة
2	أعتبر الصفحة الإلكترونية للمقرر بخدماتها نمطاً يدعم بعمق التعلم الذاتي للطلاب.	4.24	0.868	84.8	مرتفعة
3	عرفتني (خطة المقرر) ما الوحدات المطلوبة للامتحان النصف والامتحان النهائي.	4.22	0.98	84.4	مرتفعة
4	يربحني مرونة الاستفادة من خدمات الصفحة الإلكترونية في أي وقت ومن أي مكان أرغب.	4.22	0.917	84.4	مرتفعة
5	أعتقد أن خدمة (اللقاءات الافتراضية) ضرورية للمقرر.	4.21	0.964	84.2	مرتفعة
6	تمثل حلقات النقاش شبكة للتواصل العلمي بين طلبة المقرر ومدرسيه من مختلف فروع الجامعة.	4.17	0.881	83.4	مرتفعة
7	تمثل ردود المدرسين والطلبة في حلقات النقاش تغذية راجعة مفيدة لي.	4.17	0.923	83.4	مرتفعة
8	أشعر بفوائد حقيقية لخدمة (إدارة الملفات) في الصفحة الإلكترونية للمقرر.	4.16	0.905	83.2	مرتفعة
9	بين لي جدول اللقاءات الافتراضية مواضيعها ومواعيدها بوضوح.	4.16	0.931	83.2	مرتفعة
10	المنقاشات بين الطلبة والمدرسين وبين الطلبة أنفسهم في حلقات النقاش تجعل جواً من الألفة والاحترام بين أطراف العملية التعليمية.	4.15	0.983	83	مرتفعة
11	توفر حلقات النقاش أجواءً تفاعلية بين الطلبة والمدرس.	4.13	0.949	82.6	مرتفعة
12	أكسبتني خدمات الصفحة الإلكترونية كثيراً من المعلومات والخبرات المتعلقة بالمقرر وساهمت في تعميق فهمي لها.	4.11	0.939	82.2	مرتفعة
13	زودتني خدمات الصفحة الإلكترونية للمقرر بالتوجيهات والإرشادات والمساعدة التي أحتاجها بكل ما يتعلق بالمقرر.	4.11	1.012	82.2	مرتفعة
14	حلقات النقاش تجعل الطالب نشطاً مشاركاً.	4.07	0.973	81.4	مرتفعة
15	اعتبر خدمات الصفحة الإلكترونية مصدراً مهماً في علمي للمقرر.	4.07	1.05	81.4	مرتفعة

16	بينت لي (خطة المقرر) توزيع العلامات على الامتحانات والتعينات.	4.06	0.987	81.2	مرتفعة
17	أعتبر وجود خدمة (حلقات النقاش) ذات أهمية.	4.06	0.946	81.2	مرتفعة
18	تعمل حلقات النقاش على تدعيم مفهوم الذات والتعبير عن الأفكار والآراء بحرية.	4.06	0.853	81.2	مرتفعة
19	تسهل (إدارة الملفات) عملية نقل وتبادل الملفات بين الطلبة.	4.04	0.988	80.8	مرتفعة
20	حصلت من (إدارة الملفات) على أسئلة وتدريب ساعدتني على فهم المادة ومتابعتها وجاهزيتي للامتحان.	4.04	1.057	80.8	مرتفعة
21	خطوات الدخول للمشاركة في اللقاء الافتراضي أو مشاهدة تسجيله واضحة وسهلة.	4.04	1.109	80.8	مرتفعة
22	تساعد حلقات النقاش على تبادل الخبرات بين الطلبة.	4.04	0.986	80.8	مرتفعة
23	يسعدني وجود خدمة (استطلاع الرأي) حيث تتيح لي بحرية إبداء رأيي حول مناسبة خدمات الصفحة الإلكترونية المقدمة لي في المقرر.	4.02	1.037	80.4	مرتفعة
24	تحقق حلقات النقاش مبدأ التعلم التعاوني بين الطلبة.	4.02	0.944	80.4	مرتفعة
25	تعمل حلقات النقاش على إثراء الموضوعات وتعميق فهمها.	4.02	0.95	80.4	مرتفعة
26	وضحت لي (خطة المقرر) وصف المقرر وأهدافه العامة.	4.01	0.898	80.2	مرتفعة
27	مواضيع اللقاءات الافتراضية مهمة تحفزني للمشاركة بها أو مشاهدة تسجيلاتها.	3.99	1.083	79.8	مرتفعة
28	قدمت لي (إدارة الملفات) ملفات إرشادية توضيحية مفيدة تتعلق بالمقرر.	3.98	0.973	79.6	مرتفعة
29	أجد فائدة تعليمية من اطلاعي على ردود زملائي الطلبة على حلقات النقاش.	3.98	0.989	79.6	مرتفعة
30	تعمل حلقات النقاش على توضيح مواضيع المقرر وتسهيل متابعتها ودراستها.	3.96	0.964	79.2	مرتفعة
31	تجعل حلقات النقاش التعلم أكثر تشويقاً وجاذبية وإثارة.	3.96	1.004	79.2	مرتفعة
32	أساليب التعزيز في حلقات النقاش تزيد من دافعية الطلبة للتعلم.	3.95	0.982	79	مرتفعة
33	أطلعتني (خطة المقرر) على التعميمات المتعلقة بالمقرر والملاحظات المهمة حوله كالمواضيع المحذوفة أو المعدلة.	3.91	0.985	78.2	مرتفعة
34	ساعدتني اللقاءات الافتراضية في فهم مواضيع المقرر أكثر.	3.91	1.175	78.2	مرتفعة
35	شعرت بالراحة والاطمئنان أكثر لمساهمة اللقاءات الافتراضية في توضيح المادة التعليمية للمقرر.	3.9	1.185	78	مرتفعة
36	حلقات النقاش تساعدني في فهم المادة التعليمية.	3.89	1.067	77.8	مرتفعة
37	تعمل حلقات النقاش على اضعاف البعد الانساني والاجتماعي على عملية التعلم.	3.88	0.998	77.6	مرتفعة
38	توفر حلقات النقاش جواً من التسلية والترفيه وكسر الملل.	3.86	1.022	77.2	مرتفعة
39	تعمق حلقات النقاش علاقة الزمالة بين الطلبة.	3.86	1.1	77.2	مرتفعة
40	أعتقد بأن خدمات الصفحة الإلكترونية للمقرر كان لها دور في تحسين علامتي بالامتحان.	3.82	1.173	76.4	مرتفعة
	الدرجة الكلية	4.04	0.66	80.86	مرتفعة

يتضح من الجدول السابق (1) أن درجة جميع الفقرات مرتفعة دون استثناء، وكذلك الدرجة الكلية لها، وهذا يعني أن فعالية الخدمات التعليمية الإلكترونية المقدمة عبر الصفحات الإلكترونية وبمختلف تفاصيلها هي بدرجة مرتفعة من وجهة نظر الطلبة.

كذلك تم متابعة ردود الطلبة في حلقة النقاش الخاصة بتقييم الخدمات التعليمية الإلكترونية المقدمة عبر الصفحة الإلكترونية للمقرر، وفيما يلي ملخص لأبرز ردود الطلبة وآرائهم كما وردت منهم:

- هناء ح. ع. م.: "اللقاء الافتراضي ممتع ومفيد جداً، فأنا لم أحضر المحاضرات وجهاً لوجه بسبب ظروف خاصة، لكن اللقاء الافتراضي كان كاف لفهم المادة واستيعابها".

- ناصر ر.: "اللقاء الافتراضي مميز من ناحية العرض، وهو قمة في الروعة والإفادة، خصوصاً ما يقدمه لنا من تغذية راجعة فورية، وهكذا يكون مفهوم التعليم المفتوح والتعلم عن بعد".

- محمد ع.: "كانت الصفوف الافتراضية كالأكسجين في دراستي ولولاها لما حققت النتائج لعدم حضور المحاضرات

بسبب طبيعة عملي، وأتمنى أن يكون الاعتماد على التعلم الإلكتروني أكثر في السنوات القادمة وفي جميع المواد، خصوصاً الصفوف الافتراضية لأنها تسهل التعليم وتوفر الجهد والوقت وتكون مرجعاً للطلاب".

- مريم ح. م. غ.: "خدمات الصفحة الإلكترونية أعجبتني جداً، لدرجة أنني قمت باستبدال وقتي من الفيس بوك إلى الخدمات الإلكترونية للمقررات من كثرة إثارتها لذهني".

- سهى بنت أ. ف.: "تم التحاق بالجامعة مؤخراً ولم يتسنى لي حضور المحاضرات فشكراً جزيلاً على هذه الخدمات الإلكترونية".

- سهاد إ.: "هذه الخدمات أكثر من رائعة وسررت جداً بها بالرغم أنني لم أشارك كثيراً بها، ولكني كنت أتابعها دائماً، والتفاعل الرائع فيها جعلني أكثر حبا للمادة، ولقد تغيرت نظرتي عن التعليم المفتوح والتعلم عن بعد، فأنا قبل شهر لم أكن من مؤيديه، وأكرر شكري للدكتور ولأخواني الطلبة".

- رنده ع.: "هذه الخدمات الإلكترونية سهلت علينا فهم المادة، وأتاحت للطالب الاستفسار عن أي شيء يريده عن المادة وتبادل الآراء، وبالنسبة للقاءات الافتراضية أتمنى أن يكون عددها أكثر".
- بدور أ. خ.: "الخدمات الإلكترونية واللقاء الافتراضي كان متكاملًا وفي قمة الروعة، ولقد استفدت كثيرا ومنتظر المزيد".
- منال م. ص. خ.: "الخدمات الإلكترونية ممتعة وسهلت علينا المادة كثيرا".
- زينب ن.: "بالنسبة لحلقات النقاش واللقاء الافتراضي روعة واستفدنا منهم كثيرا، وشكراً على جهودكم".
- فهيمه ع. ص. ج.: "الخدمات الإلكترونية لمقرر تعلم كيف تتعلم من أنجح الخدمات التي تم تقديمها في الجامعة، حيث أنه يتم تفعيلها بالشكل المطلوب، وهي الخادم للعملية التعليمية في نظام التعليم المفتوح، وأتمنى أن يتم تفعيل الخدمات الإلكترونية للمقررات الأخرى بهذه الفعالية".
- نسمة م. خ. أبو ب.: "إن الخدمات الإلكترونية لمقرر تعلم كيف تتعلم رائعة بكل معنى الكلمة، ونشكر جهودكم".
- حنان م. ح. ش.: "أعطني اللقاء الافتراضي تصوراً واضحاً للمادة وترسيخ المعلومات وفهمها بشكل جيد مما أدى لحصولي على نتيجة ممتازة في الامتحان النصفي".
- خديجة م. ح. ش.: "الخدمات الإلكترونية للمقرر اكثر من رائعة، وبالنسبة لي فقد سهلت علي الدراسة كثيراً وساعدتنا في دراسة المقرر".
- عبير ف. أ. س.: "بصراحة الخدمات الإلكترونية للمقرر رائعة وبالذات الصف الافتراضي، وأتمنى أن تكون اللقاءات فيه

الجدول (2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لتقييم أعضاء هيئة التدريس لمدى فعالية الخدمات التعليمية الإلكترونية المقدمة عبر الصفحات الإلكترونية (مرتبة تنازلياً بحسب المتوسطات) والدرجة الكلية لها.

الدرجة	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	متوسط الاستجابة	الفقرات (القدرات)	الدرجة الكلية
مرتفعة جداً	90.00	0.69	4.50	بينت (خطة المقرر) للطالب توزيع العلامات على الامتحانات والتعينات.	1
مرتفعة	88.00	0.68	4.40	أرى بأهمية وجود خدمة (خطة المقرر) في الصفحة الإلكترونية للمقرر.	2
مرتفعة	88.00	0.68	4.40	وضحت (خطة المقرر) للطالب وصف المقرر وأهدافه العامة.	3
مرتفعة	88.00	0.82	4.40	عرفت (خطة المقرر) الطالب ما الوحدات المطلوبة للامتحان النصفي والامتحان النهائي.	4
مرتفعة	88.00	0.68	4.40	أطلعت (خطة المقرر) الطالب على التعميمات المتعلقة بالمقرر والملاحظات المهمة حوله كالمواضيع المحذوفة أو المعدلة ..	5
مرتفعة	88.00	0.94	4.40	يبين جدول اللقاءات الافتراضية للطالب مواضيعها ومواعيدها بوضوح.	6
مرتفعة	88.00	0.68	4.40	تتيح حلقة نقاش المنسق إمكانية تبادل الآراء والمقترحات بين أعضاء هيئة تدريس المقرر.	7

8	أشعر بفوائد حقيقية لخدمة (إدارة الملفات) في الصفحة الإلكترونية للمقرر.	4.30	1.03	86.00	مرتفعة
9	أعتبر وجود خدمة (حلقات النقاش) ذات أهمية.	4.30	0.66	86.00	مرتفعة
10	المناقشات بين الطلبة والمعلم وبين الطلبة أنفسهم في حلقات النقاش تعطي جواً من الألفة والاحترام بين أطراف العملية التعليمية.	4.30	0.80	86.00	مرتفعة
11	أرى بأهمية حلقة نقاش منسق المقرر	4.30	0.66	86.00	مرتفعة
12	قدمت (إدارة الملفات) للطلبة ملفات إرشادية توضيحية مفيدة تتعلق بالمقرر.	4.20	0.89	84.00	مرتفعة
13	أعتقد أن خدمة (اللقاءات الافتراضية) ضرورية للمقرر.	4.20	0.89	84.00	مرتفعة
14	اعتبر خدمات الصفحة الإلكترونية مصدراً مهماً في تعلم الطالب للمقرر.	4.20	0.77	84.00	مرتفعة
15	تكتسب خدمات الصفحة الإلكترونية الطلبة كثيراً من المعلومات والخبرات المتعلقة بالمقرر وتساهم في تعميق فهمهم لها.	4.20	0.77	84.00	مرتفعة
16	أعتقد بأن خدمات الصفحة الإلكترونية للمقرر كان لها دور في تحسين علامات الطلبة بالامتحان.	4.20	0.89	84.00	مرتفعة
17	تعمق حلقة نقاش المنسق علاقة الزمالة بين أعضاء هيئة التدريس.	4.20	0.62	84.00	مرتفعة
18	تساعد اللقاءات الافتراضية الطالب في فهم مواضيع المقرر أكثر.	4.10	0.85	82.00	مرتفعة
19	حلقات النقاش تساعد الطالب في فهم المادة التعليمية.	4.10	0.72	82.00	مرتفعة
20	أعتبر الصفحة الإلكترونية للمقرر بخدماتها نمطاً يدعم بعمق التعلم الذاتي للطلاب.	4.10	0.72	82.00	مرتفعة
21	توفر حلقة نقاش المنسق جواً من التعارف والتواصل بين أعضاء هيئة تدريس المقرر من مختلف الفروع.	4.10	0.72	82.00	مرتفعة
22	أعتبر حلقة نقاش المنسق ساحة تمكن عضو هيئة التدريس الحصول على توضيحات لاستفساراته وتسؤلاته بما يتعلق بالمقرر وإجراءات تدريسه.	4.10	0.72	82.00	مرتفعة
23	تسهل (إدارة الملفات) نقل وتبادل الملفات للطلبة.	4.00	1.21	80.00	مرتفعة
24	آلية دخول الطالب للمشاركة في اللقاء الافتراضي أو مشاهدة تسجيله واضحة وسهلة.	4.00	1.03	80.00	مرتفعة
25	مواضيع اللقاءات الافتراضية مهمة للطلاب تحفزه للمشاركة بها أو مشاهدة تسجيلاتها.	4.00	1.03	80.00	مرتفعة
26	توفر حلقات النقاش أجواءً تفاعلية بين الطلبة والمعلم والطلبة أنفسهم.	4.00	1.03	80.00	مرتفعة
27	يجد الطالب فائدة تعليمية من اطلاعه على ردود زملائه الطلبة في حلقات النقاش.	4.00	1.03	80.00	مرتفعة
28	أساليب التعزيز في حلقات النقاش تزيد من دافعية الطلبة للتعلم.	4.00	0.80	80.00	مرتفعة
29	حلقات النقاش تجعل الطالب نشطاً مشاركاً.	4.00	1.03	80.00	مرتفعة
30	تمثل حلقات النقاش شبكة للتواصل العلمي بين طلبة المقرر ومعلميه من مختلف فروع الجامعة.	4.00	0.92	80.00	مرتفعة
31	تمثل ردود المعلم والطلبة في حلقات النقاش تغذية راجعة مفيدة.	4.00	0.80	80.00	مرتفعة
32	خدمات الصفحة الإلكترونية للمقرر هي مرجعاً أساسياً للطلاب يزوده بالتوجيهات والإرشادات والمساعدة والإطلاع على مستجدات المقرر.	4.00	0.80	80.00	مرتفعة
33	خدمة (استطلاع الرأي) تتيح للطلاب حرية إبداء رأيه حول خدمات الصفحة الإلكترونية للمقرر.	3.90	1.07	78.00	مرتفعة
34	تعمل حلقات النقاش على توضيح مواضيع المقرر للطلاب وتسهيل متابعتها ودراساتها.	3.90	0.97	78.00	مرتفعة
35	تحقق حلقات النقاش مبدأ التعلم التعاوني بين الطلبة.	3.90	1.17	78.00	مرتفعة
36	تعمل حلقات النقاش على تدعيم مفهوم الذات للطلاب والتعبير عن أفكاره وآرائه بحرية.	3.90	0.85	78.00	مرتفعة
37	تجعل حلقات النقاش التعلم أكثر تشويقاً وجاذبية وإثارة.	3.90	0.85	78.00	مرتفعة
38	تعمل حلقات النقاش على اضعاف البعد الانساني والاجتماعي على عملية التعلم.	3.90	0.72	78.00	مرتفعة
39	توفر خدمات الصفحة الإلكترونية مرونة الاستفادة منها في أي وقت ومن أي مكان.	3.90	1.07	78.00	مرتفعة
40	توفر إدارة الملفات أسئلة وتدريباً ساعدت الطلبة على فهم المادة ومتابعتها وجاهزيتهم للامتحان.	3.80	1.20	76.00	مرتفعة
41	يشعر الطالب بالراحة والأطمئنان أكثر لمساهمة اللقاءات الافتراضية في توضيح المادة التعليمية.	3.80	1.11	76.00	مرتفعة
42	تعمق حلقات النقاش علاقة الزمالة بين الطلبة.	3.80	1.01	76.00	مرتفعة
43	تساعد حلقات النقاش على تبادل الخبرات بين الطلبة.	3.70	0.92	74.00	مرتفعة
44	تثري حلقات النقاش الموضوعات وتعميق فهمها.	3.70	1.13	74.00	مرتفعة
45	توفر حلقات النقاش جواً من التسلية وكسر الملل.	3.60	0.68	72.00	مرتفعة
	الدرجة الكلية	4.08	0.65	81.56	مرتفعة

يتضح من الجدول السابق (2) أن درجة جميع الفقرات مرتفعة باستثناء فقرة واحدة تتعلق بخدمة خطة المقرر التي كانت بدرجة مرتفعة جداً، وكذلك الدرجة الكلية هي مرتفعة أيضاً، وهذا يعني أن فعالية الخدمات التعليمية الإلكترونية المقدمة عبر الصفحات الإلكترونية وبمختلف تفاصيلها هي بدرجة مرتفعة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

**ثالثاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث والذي نصه:** "هل تختلف مدى فعالية الخدمات التعليمية الإلكترونية المقدمة عبر الصفحات الإلكترونية للمقررات من وجهة نظر الطلبة وأعضاء هيئة التدريس في جامعة القدس المفتوحة باختلاف مدى متابعتهم لها؟

الجدول (3): المتوسطات والانحرافات المعيارية لتقييم مدى فعالية الخدمات التعليمية الإلكترونية من وجهة نظر الطلبة في جامعة

القدس المفتوحة تبعاً لمتغير مدى متابعتهم لها.					
نادراً (ن=18)		أحياناً (ن=74)		دائماً (ن=95)	
الانحراف	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف	المتوسط
0.90	3.59	0.64	3.91	0.57	4.23

الجدول (4): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في متوسطات تقييم مدى فعالية الخدمات التعليمية الإلكترونية من وجهة

نظر الطلبة في جامعة القدس المفتوحة تبعاً لمتغير مدى متابعتهم لها.

مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط الانحراف	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة*
بين المجموعات	8.29	2	4.15		
داخل المجموعات	73.92	184	0.40	10.32	*0.00
المجموع	82.21	186			

\* دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ )

يتضح من الجدول (4) أن مستوى الدلالة المحسوبة (0.00) أصغر من مستوى الدلالة (0.05)، وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية؛ بمعنى وجود فرق دال إحصائياً في تقييم مدى فعالية الخدمات التعليمية الإلكترونية من وجهة نظر الطلبة في جامعة

الجدول (5): نتائج اختبار LSD للمقارنات البعدية لتقييم مدى فعالية الخدمات التعليمية الإلكترونية من وجهة نظر الطلبة في جامعة

القدس المفتوحة تبعاً لمتغير مدى متابعتهم لها.

نادراً	أحياناً	دائماً	استخدام الصفحة الإلكترونية للمقرر
*0.64	*0.32	-	دائماً ( $\bar{X}=4.23$ )
0.33	-	-	أحياناً ( $\bar{X}=3.91$ )

يتضح من الجدول (5) أن الفرق في تقييم مدى فعالية الخدمات التعليمية الإلكترونية من وجهة نظر الطلبة تبعاً لمتغير مدى متابعتهم لها هو لصالح الطلبة دائمي استخدام تلك الخدمات

الذين يتابعونها ويتفاعلون معها بصورة دائمة مقارنة بالطلبة الذين يتابعونها بدرجة أقل (أحياناً أو نادراً).

**النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية والتي نصها:** لا يوجد فرق دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) بين متوسطات

تقييم مدى فعالية الخدمات التعليمية الإلكترونية المقدمة عبر الصفحات الإلكترونية للمقررات الدراسية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في جامعة القدس المفتوحة يعزى لمتغير مدى متابعتهم لها.

الجدول(6): نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق في متوسطات تقييم مدى فعالية الخدمات التعليمية الإلكترونية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في جامعة القدس المفتوحة تبعاً لمتغير مدى متابعتهم لها.

مستوى الدلالة *	"ت" المحسوبة	أحياناً (ن=4)		دائماً (ن =16)		مدى المتابعة الدرجة الكلية لتقييم الفعالية
		الانحراف	المتوسط	الانحراف	المتوسط	
0.018*	2.60	0.76	3.41	0.53	4.24	

\* دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ )

يتضح من الجدول(6) أن مستوى الدلالة المحسوبة (0.018) أصغر من مستوى الدلالة (0.05)، وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية؛ بمعنى وجود فرق دال إحصائياً في تقييم مدى فعالية الخدمات التعليمية الإلكترونية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في جامعة القدس المفتوحة يعزى لمتغير مدى متابعتهم لها، وبالنظر إلى متوسطي مستويي هذا المتغير (دائماً: 4.24/أحياناً: 3.41) نجد أن الفرق هو لصالح (دائماً).

#### مناقشة نتائج الدراسة:

- توصلت نتائج الدراسة المتعلقة بالسؤال الأول والثاني منها إلى أن للخدمات التعليمية الإلكترونية المقدمة عبر الصفحات الإلكترونية للمقررات الدراسية في جامعة القدس المفتوحة فعالية بدرجة مرتفعة على مستوى كل فقرة من فقرات أداة الدراسة الموزعة على تلك الخدمات الإلكترونية، وكذلك على الدرجة الكلية لها، سواء من وجهة نظر الطلبة أو من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وتظهر هذه النتائج مدى قناعة الطلبة وأعضاء هيئة التدريس بالفوائد التي يمكن أن تحققها تلك الخدمات الإلكترونية لتحسين تعلم الطلبة.
- ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى ما لمسها الطلبة وأعضاء هيئة التدريس على السواء من إمكانيات لتلك الخدمات على دعم تعلم الطلبة، وتوفير قنوات للتواصل فيما بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس، وبين الطلبة أنفسهم، لتبادل الملفات بما تحتويه من شروحات وأمثلة وتوضيحات وتدريبات تساند تعلمهم وتعمق فهمهم، وكذلك إتاحة المجال للنقاشات حول المادة التعليمية، والنقاشات والاستفسارات العامة، مما يؤكد على إمكانية تلك الصفحات الإلكترونية للمقررات بما تحتويه من خدمات إلكترونية أن تمثل شبكة تواصل علمية إجتماعية بين الطلبة
- وأعضاء هيئة التدريس في مختلف فروع الجامعة المنتشرة في فلسطين.
- كما يرى الباحث أن ما يؤكد هذه النتيجة ردود الطلبة في حلقة النقاش الخاصة بتقييم الخدمات التعليمية الإلكترونية المقدمة عبر الصفحة الإلكترونية للمقرر، حيث بينت آراء الطلبة أن لهذه الخدمات الإلكترونية أهمية بالنسبة لهم ومزايا وفوائد حققتها يمكن إبرازها بالآتي:
- حققت المتعة في التعلم جنباً إلى جنب مع الفائدة التعليمية.
- وفرت التغذية الراجعة للطلبة وقدمت التوجيهات والمساعدة لهم.
- حققت مبادئ التعليم المفتوح والتعلم عن بعد بأفضل صورته.
- حسنت من اتجاهات طلبة الجامعة نحو نظام التعليم المفتوح.
- قدمت لجميع طلبة بالعموم، والطلبة الذين لديهم التزامات إجتماعية؛ كالتزامات العمل أو الالتزامات العائلية كريات البيوت، والذين لم يتمكنوا من حضور بعض المحاضرات في الفروع الدراسية، من متابعة المادة التعليمية عبر الخدمات الإلكترونية.
- سهلت على الطلبة فهم المادة التعليمية ومتابعتها وتحسين اتجاهاتهم نحوها.
- شكلت شبكات تواصل بين الطلبة أنفسهم وبين الطلبة والمدرسين في مختلف فروع الجامعة.
- كما توصلت نتائج الدراسة المتعلقة بالسؤال الثالث منها إلى أن لمتغير مدى متابعة الخدمات الإلكترونية دور في تقييم الطلبة

### المصادر والمراجع

أبو صعبيليك، ضيف الله والزيون، محمد (2013). *أثر شبكات التواصل الاجتماعي الإلكترونية على اتجاهات طلبة الجامعات في الأردن. مؤتمراً للبحوث والدراسات، سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد الثامن والعشرين، العدد السابع، ص ص 323-359*

جامعة القدس المفتوحة (2013). *تكنولوجيا التعليم*. منشورات جامعة القدس المفتوحة، الأردن.

جامعة القدس المفتوحة (2014). *رسالة رئيس الجامعة*. متوفر على:

<http://www.qou.edu/arabic/index.jsp?pagelid=6>

شاهين، محمد عبد الفتاح وريان، عادل عطية. (2011). *اتجاهات طلبة جامعة القدس المفتوحة نحو استخدام تقنية الصفوف الافتراضية في التعلم وعلاقتها بفعالية الذات الحاسوبية. مجلة إتحاد الجامعات العربية - الأردن، مج 0، ع 57، ص ص 5 - 44.*

طه، محمد إبراهيم عبد العزيز (2012). *فعالية استخدام استراتيجية مقترحة للتعلم المدمج في التحصيل المعرفي وتنمية مهارات الدراسة الجامعية لدى طلاب كلية التربية في جامعة كفر الشيخ. مجلة اتحاد الجامعات العربية، عدد 62، ص ص 221-266.*

عبد الحميد، عبدالعزيز طلبة (2011). *أثر التفاعل بين أنماط الدعم الإلكتروني المتزامن وغير المتزامن في بيئة التعلم القائم على الويب و أساليب التعلم على التحصيل و تنمية مهارات تصميم وإنتاج مصادر التعلم لدى طلاب كلية التربية. دراسات في المناهج وطرق التدريس، ع 168، ص ص 53-97، مصر.*

عبد الغني، محمد محمد يحيى مصطفى. (2012). *فعالية الصفوف الافتراضية في تنمية مهارات معالجة الصور الرقمية لدى طلاب علوم الحاسب بالمملكة العربية السعودية. رسالة ماجستير غير منشورة، معهد البحوث والدراسات العربية، قسم البحوث والدراسات التربوية، جامعة الدول العربية.*

فرحانة، صبا (2011). *دور حلقات النقاش في بناء المعرفة.*

**المعرفة:** دورية متخصصة في التعليم المفتوح تصدر عن مركز التعليم المفتوح في جامعة القدس المفتوحة. متوفر على:

[http://www.qou.edu/newsletter/no\\_1/fourms.js](http://www.qou.edu/newsletter/no_1/fourms.js)

p

وأعضاء هيئة التدريس لمدى فعاليتها، حيث بينت النتائج أن الطلبة وأعضاء هيئة التدريس المتابعين للخدمات الإلكترونية بصورة دائمة، كان تقييمهم لمدى فعاليتها بدرجة أعلى مقارنة مع الطلبة وأعضاء هيئة التدريس الذين يتابعون تلك الخدمات لفترات أقل.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن متابعة الخدمات التعليمية الإلكترونية هو ما يساعد المستخدمين لها من طلبة وأعضاء هيئة تدريس لاكتشاف فعالية تلك الخدمات والانخراط فيها والاستفادة منها، فكلما زادت فترات الاستخدام زاد تعرف المستخدمين لأهميتها، واكتشافهم لمزاياها، وانسجامهم بالتفاعل معها، وتحقيقهم الاستفادة منها، وبالتالي زيادة قناعتهم بمدى فعاليتها، ولذا يرى الباحث أن هذا ما جعل الفئة التي لا تتابع تلك الخدمات بصورة دائمة من طلبة وأعضاء هيئة تدريس يشعرون بدرجة أقل لمدى فعاليتها.

### التوصيات

في ضوء النتائج التي توصلت لها هذه الدراسة، يوصي الباحث بما يأتي:

- متابعة تفعيل الخدمات التعليمية في الصفحات الإلكترونية لمختلف مقررات الجامعة بالشكل الذي يلامس حاجة الطلبة، ويدعم تعلمهم.
- تحفيز أعضاء هيئة التدريس على المتابعة الدائمة للخدمات التعليمية في الصفحات الإلكترونية، وتوظيفها بما يعود على الطلبة بالفوائد التعليمية ويحسن تعلمهم.
- تدريب من يحتاج من أعضاء هيئة التدريس على استخدام تلك الخدمات، وتوظيفها بفاعلية.
- تنقيف طلبة الجامعة، وبالخصوص الجدد منهم، بطبيعة تلك الصفحات الإلكترونية، وطرق استخدام خدماتها التعليمية، والفوائد التعليمية التي تعود عليهم منها، من خلال النشرات التوعوية وورش العمل والبرامج التدريبية التقليدية والإلكترونية، وكذلك المراسلات التوجيهية.
- القيام بإجراءات تقييمية دورية للخدمات التعليمية الإلكترونية لمختلف المقررات من وجهة نظر الطلبة وأعضاء هيئة التدريس، باستخدام استبانات إلكترونية، للاطمئنان على فعالية توظيف تلك الخدمات.

- Higley, Michael (2013). **Benefits of Synchronous and Asynchronous e-Learning**. eLearningIndustry. Available at: <http://elearningindustry.com/benefits-of-synchronous-and-asynchronous-e-learning>
- Hlapanis, Giorgos, Kordaki, Maria & Dimitrakopoulou, Angeliques (2006). *Successful e-courses: the role of synchronous communication and e-moderation via chat*. **Campus-Wide Information Systems**, Vol. 23, No. 3, pp. 171-181. Emerald Group Publishing Limited. Available at: [www.emeraldinsight.com/1065-0741.htm](http://www.emeraldinsight.com/1065-0741.htm)
- Hrastinski, Stefan (2008). Asynchronous and Synchronous E-Learning: A study of asynchronous and synchronous e-learning methods discovered that each supports different purposes. **EDUCAUSE Quarterly**, vol. 31, no. 4. Available at: <http://www.educause.edu/ero/article/asynchronous-and-synchronous-e-learning>
- Khalil, Hanan & Ebner, Martin (2013). *Using electronic Communication tools in Online Group Activities to Develop Collaborative Learning skills*. **Proceedings of 11st International Conference on Open Learning: Role, Challenges, and Aspirations**, p. 1-10
- Martin, F ; Parker M. & Deale, D. (2012). *Examining Interactivity in Synchronous Virtual Classrooms*. **The International Review of Research in Open and Distance Learning**, Vol(13), No(3). Available at: <http://www.irrodl.org/index.php/irrodl/article/view/1174/2253>
- Moore, Joi & Dickson-Deane, Camille & Galyen, Krista (2011). *e-Learning, online learning, and distance learning environments: Are they the same?*. **Internet and Higher Education**, 14, 129-135.
- Murry, T. (2005). **Exploring the psychological terrain of the virtual classroom**: The nature of relationship and power in online teaching and learning, Albany State, USA.
- Nandi, Dip; Hamilton, Margaret and Harland, James (2012). Evaluating the quality of interaction in asynchronous discussion forms in fully online courses. **Distance**
- القحطاني، ابتسام بنت سعيد. (2010). **واقع استخدام الصفوف الافتراضية في برنامج التعليم عن بعد من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز بمدينة جدة**. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية في جامعة أم القرى، السعودية.
- مصطفى، فرح (2012). **ما هو التعليم المفتوح**. الأكاديمية العربية للتعليم الإلكتروني. متوفر على: <http://www.elearning-arab-academy.com/elearning-principles/550-2012-05-29-22-34-13.html>
- مصطفى، مها محمود (2008). **بيئة العمل والتعلم في النظم التعليمية الإلكترونية المستخدمة في التعليم عن بعد**. مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، عدد 5، ص ص 271-298، الجزائر.
- Allen, I. E., & Seaman, J. (2012). **Conflicted: Faculty and online education**. Babson Park, MA: Inside Higher Ed, Babson Survey Research Group, and Quahog Research Group. Available at: [http://www.insidehighered.com/sites/default/server\\_files/files/IHE-BSRG-Conflict.pdf](http://www.insidehighered.com/sites/default/server_files/files/IHE-BSRG-Conflict.pdf)
- Andresen, Martin A. (2009). *Asynchronous discussion forums: success factors, outcomes, assessments, and limitations*. **Educational Technology & Society**, 12(1), 249-257.
- Bates A. W. Tony (2005). **Technology, E-learning and Distance Education**, 2nd ed. Routledge, 270 Madison Ave, New York, NY 10016, USA.
- Clarke, Alan. **E.Learning SKILLS**, 2nd edition. PALGRAVE MACLILLAN, New York, 2008.
- DESANCTIS, GERARDINE & FAYARD, ANNE-LAURE & ROACH, MICHAEL & JIANG, LU (2003). *Learning in Online Forums*. **European Management Journal**, Vol. 21, No. 5, pp. 565-577.
- Gaebel, Michael; Kupryanova, Veronika; Morais, Rita & Colucci, Elizabeth (2014). *E-learning in European Higher Education Institutions*. **European University Association (EUA) Publications**. A free electronic version of this report is available through [www.eua.be](http://www.eua.be)

*University. Journal of Bibliographic Research*, 7(14).

Subramaniam, Nantha and Kandasamy, Maheswari (2011). *The virtual classroom: A catalyst for institutional transformation. Australian Journal of Educational Technology*, 27( Special issue, 8), pp 1388-1412.

*Education*, Vol.33, Iss.1, Pp 5-30.

Available at:

<http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01587919.2012.667957#.VWS7dNliq1s>

Rich, L. and others. (2009). *Collaborate, Engage, and interact in online learning: successes with wikis and synchronous virtual classroom at Athens State*

## مفهوم الإساءة للطفل وأشكالها ومؤشراتها من وجهة نظر طلبة كلية العلوم التربوية والآداب/ الأنروا- الأردن

بسام عمر غانم  
انتصار خليل عشا  
كلية العلوم التربوية والآداب

مها محمد درويش  
كلية تدريب عمان

الأنروا- الأردن

تاريخ القبول: 2015/12/23

تاريخ التسلم: 2015/9/20

هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم الإساءة للطفل وأشكالها ومؤشراتها من وجهة نظر طلبة كلية العلوم التربوية والآداب/ الأنروا. ولتحقيق أهداف الدراسة طور الباحثون استبانة تضمنت (64) فقرة توزعت على أربعة مجالات مثلت الإساءات: الجسدية، والجنسية، والعاطفية، والإهمال. وطبقت على (194) طالباً وطالبة من الكلية. كشفت النتائج: أن الترتيب التنازلي لمجالات الأداة حسب المستجيبين كان: الإهمال، فالعاطفية، فالجنسية، والجسدية، وأن المستجيبين يرفضون الإساءات بأشكالها ومبرراتها، وتبين عدم وجود فروق دالة إحصائية في مفهوم الإساءة للطفل لدى المستجيبين تعزى لمتغيرات: الجنس، وفرع الثانوية العامة، والمعدل التراكمي، ومكان السكن، بينما ظهرت فروق في مجال الإساءة العاطفية وعلى الأداة كاملة، تعزى لمتغير مستوى تعليم الأباء، لصالح ذوي التعليم الأقل.

الكلمات المفتاحية: الطفولة، الإساءة للطفل، أشكال الإساءة، كلية العلوم التربوية والآداب/ الأنروا.

## The concept of child abuse, its forms and indicators from the Perspectives of Students at The Faculty of Educational Sciences and Arts / UNRWA in Jordan

Bassam Omar Ghanem Intisar Khalil Asha  
Faculty of Educational  
Sciences and Arts

Maha Mohammed Darwish  
Amman Training Centre

UNRWA- Jordan

The study aimed to identify the concept of child abuse, its forms and indicators from the perspectives of students at The Faculty of Educational Sciences and Arts (FESA) / UNRWA. To achieve the objectives of the study, the researchers developed a questionnaire consisting of (64) items distributed amongst four domains: Physical, sexual, emotional, and neglectfulness. The items of the questionnaire were applied to (194) male and female students from FESA. Results revealed that the descending orders of the domains by respondents were: neglectfulness, emotional, sexual and physical abuse respectively. The study also showed that the respondents refused abuse: forms and justifications. Results also showed that there were no statistically significant differences among the respondents in child abuse that can be attributed to the variables of gender, high school stream, cumulative GPA, and place of residence. However, there were statistically significant differences among the respondents in the domain of emotional abuse and on all the items of the questionnaire that can be attributed to the variable of the parents' education level in favor of students whose parents' education level is less than high school.

**Key words:** childhood, child abuse, abuse forms, Faculty of Educational Sciences and Arts, UNRWA.

## المقدمة والخلفية النظرية:

تثير مشكلة الإساءة للطفل وممارسة العنف ضده اهتماماً عالمياً حالياً، نتيجة لتطور الوعي بحقوق الإنسان بشكل عام، واستجابة لتقدم حركة رعاية الطفولة وبرامجها بشكل خاص؛ ففي عام 1996 تبنت جمعية الصحة العالمية القرار (ج ص ع 25/49) المتضمن أن العنف مشكلة عالمية، والوقاية منه أولوية صحية عمومية. (زيتون، 2005)

ويبين الأدب التربوي أن الإساءة للطفل ليست حديثة؛ فقد أشير إلى أشكال منها في الحضارات القديمة، كتعذيب الأطفال، ورفض وجود بعضهم، أو حتى قتله؛ فالطفل في اسبارطة اليونانية كان يعد ملكاً للدولة، يتم فحصه حين يولد، فإن كان ضعيفاً أو مشوهاً تخلصوا منه بقتله بطرق بشعة (مرسي،

1980، 76)، كما ظهر في القرن (17) قانوناً فرنسياً يسمح للأب بقتل أولاده الشاذين، أو المعاقين، أو كثيري الصراخ. وكانت ظاهرة بيع الأطفال للأغنياء منتشرة، كما شاعت ظاهرة استغلال الأطفال في العمل. (غزاوي، 2011)

وقد ورد في تقرير منظمة الصحة العالمية (2002) حول العنف والصحة أن الاهتمام بالموضوع بدأ عام 1962 عندما كتب أطباء الأشعة كيمب، ورفاقه كتابهم "متلازمة الطفل المعسّف" (Battered Child Syndrome)، ووصفوا فيه حالات (إكلينيكية) خاصة ناتجة عن الإساءة الجسدية الشديدة للأطفال الصغار.

المستويات، ووضع الاستراتيجيات الملائمة لمكافحتها، والوقاية من تأثيراتها، وتزويد المنظمة بتجاربه في هذا المجال، وفي سبيل توضيح تفاقم مشكلة العنف ضد الأطفال؛ رفع الأمين العام للأمم المتحدة إلى أعضاء الجمعية العامة عام(2006) تقرير بينهيرو (Pinheiro)، الذي تضمن معلومات وبيانات عن وقوع مختلف أنواع العنف ضد الطفل داخل الأسر، والمدارس، ومؤسسات الرعاية، والأماكن التي يعمل فيها الأطفال.

وأشار تقرير الصحة والعنف الذي أعده المجلس الوطني لشؤون الأسرة في الأردن، بالتعاون مع منظمة الصحة العالمية، أن إساءة معاملة الأطفال مشكلة اجتماعية عامة، ومسؤولية التعرف عليها، والتصدي لها، يقع على عاتق كافة قطاعات المجتمع وجهاته المسؤولة ذات العلاقة بهذا الموضوع، مثل وزارات: التربية والتعليم، والتعليم العالي، والصحة، والتنمية الاجتماعية، والشرطة، والمؤسسات الاجتماعية التطوعية. (زيتون، 2005)

والمتابع للأدب التربوي المتعلق بالإساءة يجد أنها ترد كثيراً بلفظ العنف، فهما مفهومان متقاربان؛ فالإساءة لغة من: سوء، وأساء إليه: فعل به ما يكره، أما العنف فهو ضد الرفق، وفيه الشدة، واللوم، والتقيح (ابن منظور، 1994)، وفي اللاتينية ينحدر العنف من (Vice): أي القوة، و(Altus): بمعنى يحمل، وبهذا فهي تعني: حمل القوة تجاه شيء أو شخص ما. (أبو النصر، 2008)

أما اصطلاحاً فقد عرفته الصويان (2014) بأنه فعل أو امتناع عن فعل، يعرض حياة الطفل وسلامته وصحته الجسدية والعقلية والنفسية للخطر. وعرفته العوضي (2006) بأنه: كل سلوك يصدر في إطار علاقة ما، ويسبب أضراراً، أو آلاماً جسمية، أو نفسية، أو جنسية لأطراف تلك العلاقة.

ويرى الباحثون أن مفهوم العنف يمكن أن يتضمن: شخصياته (المسيء، والمساء إليه)، وأسبابه، والظروف التي وقع فيها، ومعدل تكراره في مدة زمنية معينة، والشكل الذي يظهر به، ودرجة شدته، والآثار الناتجة عنه.

وتأخذ الإساءة أشكالاً عدة؛ فقد وزعها محارمة وآخرون (2002) في سبعة تصنيفات تتضمن: تقييد الحريات، والإساءات: الاقتصادية، والجسدية، واللفظية، والجنسية، والمادية، وإساءات أخرى، بينما صنفتها زيتون (2005) في نوعين: ما يحدث داخل

وإذا كان هذا الاهتمام لم يظهر في العالم الحديث إلا منذ مدة وجيزة، فإن الإسلام كان سابقاً في رعاية الأسرة وحماية أفرادها؛ فقد عدّ الأبناء من أجل نعم الله تبارك وتعالى، التي يسعد بها الإنسان، قال تعالى: ﴿ الْمَالُ وَالْبَنُونَ زِينَةُ الْحَيَاةِ الدُّنْيَا.. ﴾ (الكهف: 46)، والمتتبع للمراحل الحياتية للطفل في الإسلام يجد أن العناية به كانت تبدأ قبل أن يولد من خلال وضع المعايير السليمة للزواج، وأولها أن يتم الاختيار على وفق الدين والخلق، قال صلى الله عليه وسلم: "تتضح المرأة لأربع: لمالها، ولحسبها، وجمالها، ولدينها، فاظفر بذات الدين؛ تربت يداك"، وقال عليه السلام: "تخيروا لنطفكم، فانكحوا الأكفاء، وانكحوا اليهم" والنطف هم الأبناء، أما بعد أن يولد فمن حقوقه: تحريم اجهاضه، وحقوقه في: النسب، والاسم الذي لا يعيب، والرضاعة، والتربية والتعليم، والحماية والسلامة الجسمية والنفسية، والترويح عنه، والانفاق عليه، وحفظ حقوقه المالية، والتحذير من إضاعة هذه الحقوق، وفي ذلك يقول صلى الله عليه وسلم: " كفى بالمرء إثماً أن يضيع من يعول"، ومن مكملات الاهتمام التصدي لظاهرة التفرقة بين البنين والبنات، وقصة موقفه من وأد البنات التي كانت منتشرة لدى المشركين في الجزيرة العربية معروفة وسجلها القرآن الكريم، قال تعالى ﴿ وَإِذَا بُشِّرَ أَحَدُهُم بِالْأُنثَىٰ ظَلَّ وَجْهُهُ مُسْوَدًّا وَهُوَ كَظِيمٌ ﴿١٠١﴾ يَتَوَارَىٰ مِنَ الْقَوْمِ مِن سُوءِ مَا بُشِّرَ بِهِ أَيُمْسِكُهُ عَلَىٰ هُونٍ أَمْ يَدُسُّهُ فِي التُّرَابِ أَلَا سَاءَ مَا يَحْكُمُونَ ﴿١٠٢﴾ (النحل: 58-59)، ويأتي النكير الإلهي معيياً أفعال القوم وظلمهم الشديد لفلذات أكبادهم دونما ذنب فعلوه، قال تعالى ﴿ وَإِذَا الْمَوْءُودَةُ سُئِلَتْ ﴿١٠٣﴾ بِأَيِّ ذَنْبٍ قُتِلَتْ ﴿١٠٤﴾ (التكوير: 8-9). وفي المقابل يأتي الترغيب بتربية البنات، قال صلى الله عليه وسلم: "من عال جاريتين حتى تتبغا جاء يوم القيامة أنا وهو كهاتين، وضم أصابعه".

وقد تزايد الاهتمام بظاهرة الإساءة على مستوى الدول والمنظمات العالمية؛ إذ اتفق العالم عام(1989) على وضع اتفاقية حقوق الطفل، ونصت المادة(19) منها على ضرورة اتخاذ جميع التدابير التشريعية الملائمة لحمايته من كافة أشكالها، سواء كان في رعاية والديه، أو غيرهم، إلا أن هذا الأمر لم يتم على وفق الشكل المطلوب؛ الأمر الذي دعا منظمة الصحة العالمية،

عبر تقريرها العالمي عن الصحة والعنف الذي أصدرته عام (2002) لدول الأعضاء بتقييم مشكلة الإساءة على كافة

وهناك أسباب أخرى وردت في تقرير الأمين العام للأمم المتحدة (2006)، منها: قبول المجتمع بالإساءة واعتبارها أمرًا عاديًا، والخوف من أذى مرتكب الإساءة، أو عدم القدرة على تقديم الشكوى ضده، أو عدم وجود قانون صريح حول عقوبات الإساءة، أو ضعف تسجيل بياناتها بشكل دقيق يدعم موثوقيتها، وقد تبين من دراسة كيسانجا وآخرون (Kisanga et al, 2011) التي أجروها في تنزانيا (Tanzania) أن الوضع الاقتصادي المتدني للأهالي يعيق الآباء عن الإبلاغ عن الاعتداء الجنسي على أطفالهم. وتبين من نتائج دراسة أبو جابر وآخرون (2009) وجود نسبة مرتفعة من أفراد عينة دراستهم ليس لديهم معرفة بخطوات التبليغ عن حالات الإساءة. أما نتائج دراسة الزيد والعكروش (2007) فقد أشارت إلى وجود أشكال متنوعة من الإساءة للطفل، يصعب الكشف عنها والاعتراف بها؛ لاعتبارات أسرية وأخلاقية وثقافية، واجتماعية.

ويختلف الناس في مفاهيمهم لما يعد إساءة للطفل، وقبولهم له؛ فهناك من يعد الضرب شكلاً من أشكال التأديب، وصناعة الرجال مستقبلاً، كما تبين في كل من دراسة محارمة وآخرون (2002)، وأبو جابر وآخرون (2009)، وهناك من يرفض استخدامه لعدم الحاجة إليه كما جاء في دراسة كابا وخان (Cappa and Khan, 2011).

والإساءة للأطفال لا تصدر عن طرف واحد في المجتمع؛ فقد أظهرت دراسة الزهراني (1424هـ) أن 21% من الأطفال الذكور في المجتمع السعودي يتعرضون بصورة من صور الإيذاء في حياتهم اليومية من مصادر مختلفة. وأظهرت دراسة بقيعي (2010) أن بعض المعلمين يستخدمون ألفاظاً، تحط من قدر الأطفال واحترام إنسانيتهم.

ومما يؤسف له أن تأتي الإساءة ممن يتوقع منهم الحماية؛ فالأسرة التي يفترض فيها أن تكون بيئة حاضنة وحافظة وأمنة، تحولت إلى بيئة طاردة ومنفرة ومهددة؛ بل وأصبحت من مؤسسات العنف في المجتمع؛ فصار العنف الأسري ظاهرة اجتماعية تعاني منها كافة المجتمعات البشرية دون استثناء، بدلالة الاحصاءات المرتفعة حوله؛ فقد ذكر تقرير الأمين العام للأمم المتحدة (2006) أن عدد الأطفال الذين يتعرضون للعنف الأسري في العالم سنوياً يزيد عن 275 مليون طفل، وتبين من بعض الحالات التي تعاملت معها مستشفيات الرياض في

الأسرة، وما يحدث خارجها، من إساءات مختلفة سواء إلى الذكور أو الإناث: كالإهمال، والحرمان من التعليم، والاستغلال، والتمييز، والرفض، والاعصاب على الزواج المبكر للإناث.

أما منظمة الصحة العالمية (2002) فقد صنفت الإساءات في أربعة أشكال: الإساءة الجسدية، وتعلق بإيذاء الطفل نتيجة الاعتداء عليه بأدوات وطرق مختلفة، والإساءة الجنسية: وتتضمن الممارسات ضد الطفل للاستمتاع به جنسياً، من التحرش به إلى ممارسة الجنس كاملاً معه: ملامسة أعضائه الجنسية، أو حمله على ملامسة المتحرش جنسياً، أو تعريضه لمثيرات جنسية لا تتناسب مع مستواه النمائي، كالصور والأفلام الخلاعية، والإساءة العاطفية: كالفضول في تقديم بيئة مناسبة وداعمة للطفل، أو الإساءة إليه بما يضر بصحته العاطفية وتطوره، كتقييد حركته، أو رفضه، أو السخرية منه، أو التمييز ضده، وإساءة الإهمال: وتتعلق بالفضول في إشباع احتياجات الطفل سواء البيولوجية، أو النفسية، أو التربوية، أو غيرها. وفي هذا المجال ذكرت البقمي (1430هـ) أن ظاهرة الإساءة إلى الأطفال لم تعد مقتصرة على أشكالها وصورها المعروفة، ولم تعد كمشكلة أسرية تنتج من الأسرة فقط، بل تطورت وأصبحت مشكلة عالمية تتمثل في الصور والأفلام الإباحية للأطفال بأوضاع جنسية ومخلّة، والدعوة لممارسة الجنس معهم، إضافة إلى أشكال أخرى من الإساءات إليهم، كاستغلالهم في الإعلانات التجارية دون رغبة منهم، والتسول بهم، وبيعهم وهم أجنة، واستغلالهم في العمل تحت ظروف قاسية. وأيدت نتائج دراسة العموش (2007) شيوع الإساءات الجنسية.

ورغم تعدد مصادر التعرف إلى الإساءة بأشكالها، وأحجامها، وآثارها، كالسجلات الرسمية الصادرة عن: المشافي، والشرطة، والقضاء، والمؤسسات الاجتماعية ذات الصلة، والسجلات الحكومية أو التشريعية، وتقارير وسائل الإعلام، والمسوح والدراسات الخاصة، والإبلاغ الذاتي، إلا أنه ما زالت بعض أشكال الإساءات مخفية لأسباب مختلفة، منها: الخوف على سمعة الأسرة، أو الخشية من تفككها، أو عدم المعرفة أو الوثوق بالمؤسسات ذات الصلة بها، إضافة إلى ضعف الثقة بالنفس، أو الخجل، أو الاعتماد الاقتصادي على المعتدي.

(شتيوي وآخرون، 2005).

الناس، أو العجز نتيجة الإصابة البدنية، أو حتى الوفاة كما أشار إلى ذلك صابر (2012) بقوله: أن المركز القومي للإساءة للطفل وإهماله في واشنطن قدر أن نحو مليون طفل أمريكي يتعرضون للإساءة كل عام، وأن 2000 . 4000 حالة وفاة تحدث سنويًا نتيجة لذلك. أما آثارها على الأسرة فمنها: التوتر والخلافات الأسرية المستمرة، والتفكك، والطلاق، أما المجتمع والدولة فقد يفقد جزءاً من رأس مالهم البشري، الذي يعود بالنتائج السلبية على الجانب الاقتصادي، وغيره.

وكما أن الإساءة تأتي بأشكال مختلفة فهي تنتج عن أسباب وعوامل عديدة، منها ما يتعلق بشخصية المسيء، أو المساء إليه، أو ما يتعلق بالظروف المحيطة بهما، مثل: ضعف الوازع الديني، وسوء التربية، والنشأة في بيئة عنيفة، وغياب ثقافة التواصل والحوار والتشاور داخل الأسر، والظروف المعيشة الصعبة كال فقر والبطالة، والزواج الفاشل، وصغر سن الوالدين، خاصة الأم، وضعف مراقبة الآباء للأبناء، والإدمان ومعاقرة الخمر، وتجارب الحرمان والقسوة التي عاناها الوالدين، والأفكار والمعتقدات الخاطئة حول تربية الأطفال. ومنها ما أشار إليه الزيود والعكروش (2007) كتفكك الأسرة، وجهل الآباء بمطالب النمو وإشباع حاجات الأطفال، وعدم تفعيل القوانين والتشريعات المتعلقة بحماية الطفل من الإساءة لاعتبارات دينية، واجتماعية، وعدم وعي من يتولى رعاية الطفل بحقوقه وأهميتها. وقد صنف مرسي (2013) أسباب إساءة معاملة الأطفال في الآتي: البعد الطبي النفسي، المتمثل في أسباب مرضية أو اضطرابات لدى المسيء، والبعد النفسي الاجتماعي الذي يرجع الإساءات إلى سلوكيات الطفل نفسه، أو الضغوطات الواقعة على المسيء: كالوضع الاقتصادي، وظروف السكن والمعيشة، وحجم الأسرة، والعزلة، والبعد البيئي التكاملية الذي يعيد الإساءة إلى مجموعة عوامل متعددة ومتفاعلة، وليس إلى عامل واحد مهما كانت درجة قوته.

#### الدراسات السابقة:

اهتم العديد من الباحثين بدراسة الطفولة وما يتعلق بها بشكل عام، وركز بعضهم على موضوع العنف ضدهم، والإساءة إليهم، وقد تنوعت الدراسات في هذا المجال من حيث الأشكال، والأهداف، والمتغيرات، والفئات المستهدفة، وفيما يلي عرض

السعودية، أن غالبية حالات الأذى ضد الأطفال كان سببها أحد الوالدين، ومن قبل الأمهات أكثر من الآباء. (آل سعود، 1425هـ، 373). وبين الشقيرات، والمصري (2001) العديد من أشكال وصور الإساءة اللفظية التي تصدر عن الآباء اتجاه أبنائهم، وما يترتب على ذلك من آثار نفسية عليهم، كما بين العموش (2007) أن غالبية أفراد الأسر يستخدمون العنف ضد الأطفال.

وقد اختلفت الآراء حول العلاقة بين إساءة معاملة الطفل ومستوى تعليم والديه، فهناك من يرى عدم وجود علاقة بين الجانبين، كما ظهر في دراسة المسحر (2007)، وهناك من أكد وجوده، مع اختلاف مستوى درجاته وآثاره بحسب تعليم الأم، أو الأب، كما بينت ذلك دراستي كل من: عاصلة (2004)، والقيسي (2006).

وتختلف أنواع الإساءات للأطفال باختلاف بعض العوامل، مثل: أعمارهم، أو جنسهم، أو مستوى الرعاية الوالدية لهم؛ فقد بينت مذكرة الأمين العام للأمم المتحدة (2006) أن الأطفال الذكور أكثر عرضة للإساءة الجسدية من الإناث، بينما تتعرض الإناث للإساءات النفسية والجنسية والإهمال بشكل أكبر، وأن ارتفاع معدلات الرعاية الوالدية للأبناء في أثناء طفولتهم، والعلاقات الحميمية بين الطفل ووالديه تحميه من الإساءات. وبينت دراسة آل سعود (1425هـ، 373) أن نسبة الإيذاء للأطفال تتزايد كلما صغرت أعمارهم.

والإساءات بكافة أشكالها لها آثار سلبية عديدة سواء على الطفل المساء إليه، أو المجتمع الذي يعيش فيه؛ فالطفل الذي يدرك إساءة والديه له يشعر بألم نفسي تختلف شدته باختلاف شدة الإساءة الوالدية المدركة، مما ينعكس سلباً على مفهومه لذاته، وتوافقه النفسي الاجتماعي، وقد أوردت منظمة الصحة العالمية (2006) أن العنف يلحق الضرر بصحة الأطفال ويعيق نموهم، ويمكن أن تمتد آثاره حتى سن الرشد، تاركة آثاراً سلبية على صحتهم ومتسببة في زيادة مخاطر وقوعهم ضحايا للعنف من جديد، وأن يمارسوا هم أنفسهم العنف ضد الآخرين، وهذا ما كانت أشارت إليه دراسة يانويتز وآخرون (2003, et al., Yanowitz)، من إصابة المساء إليه بأمراض نفسية واجتماعية، كالخوف، والكآبة، والقلق المرضي، وإيذاء النفس أو الآخرين، أو التوجه نحو السلوكيات المنحرفة كالإجرام والمخدرات، أو اعتزال

وثقافية، وعدم تفعيل للقوانين والتشريعات التي تنص على حماية الطفل من الإساءة لاعتبارات دينية وعادات وتقاليد تحكم تطبيق هذه القوانين، مع وجود عدم وعي من يتولى رعاية الطفل بحقوقه وأهميتها، وبالتالي الإساءة إليه.

وهدفت دراسة العموش (2007) إلى التعرف على تصورات العنف لدى الأطفال في مجتمع الإمارات، والأشخاص الذين يمارسونه ضدهم، طور الباحث استبانة وزعها على عينة الدراسة التي تكونت من 193 طالباً وطالبة من طلبة الصف الأول الإعدادي من المدارس الحكومية بالشارقة. خلصت الدراسة إلى أن نسبة مرتفعة من الآباء لا يسامحون أبناءهم إذا أخطأوا، ويستخدمون أشكالاً من العقاب ضدهم: كالحبس المنفرد، والشتم، وضرب الوجه، وشد الشعر، واستخدام أداة صلبة، وحرمان الطفل من أشياء يحبها، وبينت النتائج أن غالبية أفراد الأسرة يستخدمون العنف ضد الأطفال، يأتي في مقدمتهم: الآباء، ثم الأمهات، فالأخوة، وأن أبرز مشاعر الأطفال الناتجة عن العنف: الإحراج، فالإهانة، ثم الغضب، والخوف، وأن من أنواع الإساءة الجنسية الممارسة ضدهم: مشاهدة أفلام إباحية، والتعرض لاعتداء جنسي، وجاء ترتيب الإساءات الممارسة على النحو التالي: الجسدية، والعاطفية، والاهمال، ثم الإساءة الجنسية.

وسعت دراسة المسحر (2007) إلى الكشف عن إساءة المعاملة في مرحلة الطفولة كما تتركها طالبات الجامعة وعلاقتها بأعراض الاكتئاب، ولجمع البيانات من عينة الدراسة التي تكونت من (266) طالبة من طالبات كلية التربية في جامعة الملك سعود. استخدمت الباحثة ثلاثة مقاييس، تتعلق بالتعرض لإساءة المعاملة، والاكتئاب، والمستوى الاقتصادي والاجتماعي والتعليمي للأسرة. أظهرت النتائج وجود اختلاف في نسب انتشار إساءة المعاملة المدركة من قبل الطالبات، حيث كان أكثرها انتشاراً: الإساءة النفسية، ثم الجسدية، فإساءة الإهمال، وبينت النتائج أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في درجات إساءة المعاملة تبعاً لاختلاف المستوى التعليمي للوالدين.

وهدفت دراسة القيسي (2006) إلى الكشف عن العلاقة بين إساءة معاملة الطفل والمشكلات النفسية لديه. استخدمت الباحثة استبانة أعدتها وطبقها على عينة قوامها (804) طالباً وطالبة من أعمار 16.11 سنة. بينت نتائج الدراسة عدم وجود فروق

لبعض الدراسات التي أمكن التوصل إليها مما قد يقترب من موضوع الدراسة الحالية:

أجرى بقيعي (2010) دراسة هدفت إلى قياس مستوى الإساءة الانفعالية التي يمارسها معلمو الصفوف الثلاثة الأولى، بحق الأطفال في مدارس الوكالة. تكونت عينة الدراسة من (120) طالباً وطالبة من طلبة التربية العملية في تخصص معلم صف في كلية العلوم التربوية والآداب /الأونروا. طبق الباحث عليهم مقياساً للإساءة المذكورة، وكشفت النتائج عن وجود قدر من الإساءة يصدر عن المعلمين بحق الأطفال، ويتضمن استخدام الألفاظ التي تحط من قدرهم واحترام إنسانيتهم، وأنه لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الإساءة الممارسة تعزى لمتغير الجنس.

وسعت دراسة أبو جابر وآخرون (2009) إلى التعرف على مستوى إدراكات الوالدين لمشكلة إهمال الأطفال والإساءة اليهم في المجتمع الأردني. استخدم الباحثون استبانة طوروها لهذا الغرض وطبقوها على عينة قوامها (1822) من الوالدين المقيمين في عمان من مختلف الأعمار. وكان من أبرز نتائج الدراسة: جهل نسبة عالية من المستجيبين بأساليب تأديب الأطفال وضبط سلوكهم، واعتبار العقاب البدني أمراً مقبولاً مع مسيئتي التصرف، والموافقة بشدة على معاملة الأطفال الذكور بأسلوب قاس وعنيف؛ كي يصبحوا رجالاً في المستقبل، مع رفض ذلك التعامل مع الإناث، والاعتقاد بأن ممارسات الإهمال والإساءة الجسدية، أو الجنسية يعد أمراً عائلياً خاصاً لا يجب التدخل فيه.

وأجرى الزبيد والعكروش (2007) دراسة استهدفت التعرف إلى أنواع الإساءة الواقعة على الطفل في المجتمع الأردني، ومسؤوليات الأسرة الأردنية في تربية أبنائها، تكونت عينة الدراسة من 17 حالة إساءة مختلفة من المقيمين في مركز العلاج والتأهيل، التابع لمؤسسة نهر الأردن. استخدم أسلوب دراسة الحالة القائم على مقابلة الاختصاصيين النفسيين الذين يشرفون على علاج وتأهيل الأطفال. بينت النتائج وجود أشكال متنوعة من الإساءة للطفل، يصعب الكشف عنها والاعتراف بها؛ لاعتبارات أسرية وأخلاقية وثقافية، واجتماعية، ووجود أسباب متعددة للإساءة، مثل: فكك الأسرة، وجهل الآباء بمطالب النمو وإشباع حاجات الأطفال، وأسباب أخرى اقتصادية واجتماعية

كما أجرى الشقيرات والمصري (2001) دراسة هدفت إلى مسح الألفاظ المستعملة من قبل الوالدين في الإساءة اللفظية ضد الأطفال في محافظة الكرك، أعد الباحثان استبانة لهذا الغرض ووزعها على عينة الدراسة التي تكونت من (1673) طالباً وطالبة من أعمار 14.15 سنة، بينت نتائج الدراسة أن من أشكال إساءة الوالدين اللفظية ضد ابنائهم: التوبيخ، والشتيم، والتهديد، والتعليق سلباً على تصرفاتهم، وقدراتهم العقلية، والدعوة عليهم بالمرض، ومس كرامتهم بألفاظ جنسية. وبينت النتائج أنه كلما زاد استخدام الإساءة اللفظية ضد الأطفال زاد تأثرهم بها. كما أظهرت النتائج أن الأبناء الذكور أكثر تعرضاً لتكرار الإساءة اللفظية من الإناث، وأن الإناث أكثر تأثراً بالإساءة من الذكور.

وهدف دراسة كابا وخان (Cappa & Khan, 2011)، إلى فهم اتجاهات الأمهات مقدمات الخدمة للأسر نحو استخدام العقاب البدني ضد الأطفال، وتأثير بعض العوامل والمتغيرات على ذلك. استخدم لجمع البيانات استبانة وزعت على عينة قوامها (166635) من مقدمات الرعاية الأولية لأطفال أسر مختلفة، من 34 دولة نامية خلال العامين 2005، و 2006. أظهرت النتائج أن المستجيبات يعتقدن انه لا حاجة للعقاب البدني، وأن هناك تأثير كبير للممارسات التأديبية، فالأطفال يميلون إلى استخدام العقاب البدني مع غيرهم، إذا كانت مقدمات الرعاية لهم يعتقدن ان هناك حاجة لهذا العقاب، وبينت النتائج أن اتجاهات المستجيبات نحو العقاب، تتأثر ببعض المتغيرات مثل: سكن الأسر، وحجمها، وثروتها، ومستوى أفرادها العمري والتعليمي.

وأجرى سيمونز، وورتل (Simons & Wurtele, 2010) دراسة هدفت إلى تقصي دورة العنف بين الأجيال، من خلال الكشف عن العلاقة بين استخدام الوالدين للعقاب البدني ضد ابنائهم، وتفضيل هؤلاء الأبناء لاستخدام هذا العقاب ضد الأطفال الآخرين لحل النزاعات بينهم، تكونت عينة الدراسة من (102) أسرة من العاملين في إحدى جامعات جنوب غرب أمريكا، ومن ابنائهم الذين تراوحت أعمارهم بين 3-7 سنوات، وبغرض جمع البيانات حول العقاب البدني، وممارسته، طلب من الوالدين تعبئة ثلاثة تقارير حول الموضوع، واستخدم أسلوب المقابلة مع الأبناء الذين تكونوا من (54) طفلاً، و(48) طفلة.

دالة احصائياً تعزى لأثر المستوى التعليمي للأم على أشكال الإساءة، في حين وجدت فروق دالة تعزى لأثر المستوى التعليمي للأب على بعد الإساءة النفسية، وأظهرت النتائج وجود اختلاف في درجة إساءة معاملة الطفل باختلاف الجنس ولصالح الإناث.

وأجرى عاصلة (2004) دراسة هدفت إلى التعرف على أشكال الإساءة الوالدية للطفل، وعلاقتها ببعض المتغيرات، استخدم في الدراسة مقياسان، هما: ممارسة الإساءة الوالدية للأطفال، السلوك العدواني، وتم تطبيقهما على عينة الدراسة التي تكونت من (298) طالباً وطالبة من طلبة الصف العاشر في خمس مدارس أختيرت عشوائياً من بين قرى ومدن محافظة عكا في فلسطين المحتلة، وقد كشفت النتائج عن وجود علاقة دالة بين الإساءة ومستوى تعليم الوالدين، حيث تبين أن مستوى الإساءة الوالدية ينخفض مع ارتفاع المستوى التعليمي للأم، بينما يرتفع هذا المستوى لدى الآباء ممن يحملون مؤهل ثانوية أو كلية مجتمع، وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة دالة احصائياً بين تعرض الابن للإساءة وسلوكه العدواني، وأنه توجد علاقة ارتباطية بين تدني دخل الأسرة وارتفاع مستويات الإساءة الوالدية.

وقام محارمة وآخرون (2002) بدراسة هدفت إلى التعرف على ادراكات الأفراد المرتبطة بمفاهيم العنف الأسري كما تراه شرائح المجتمع الأردني المختلفة، ولجمع المعلومات استخدم الباحثون أسلوب المقابلة مع (35) مجموعة، تكون كل منها من 5-8 أفراد، أشارت نتائج الدراسة إلى أربعين شكلاً مختلفاً من الممارسات التي اعتبرها المستجيبون أشكالاً للعنف والإساءة، أمكن توزيعها في سبعة تصنيفات تتضمن: تقييد الحريات، والإساءات: الاقتصادية، والجسدية، واللفظية، والجنسية، والمادية، وإساءات أخرى. وأبرزت النتائج أن الضحايا الأساسيين للإساءات الأسرية هم الإناث من الأقارب من الدرجة الأولى، والأطفال من الجنسين، أما المتسببين في ذلك فهم الذكور وبشكل خاص الزوج، والابن، وبينت النتائج أن الإساءة الجسدية كانت الغالبة، ومن أبرزها: الضرب باليد أو الرجل، أو بأداة حادة، وأظهرت النتائج أن بعض الأفراد من سكان الريف والبدو رأوا ان ضرب الزوج لزوجته، والأب لابنائه يعد شكلاً من أشكال التأديب.

وغيرهم، كما تنوعت في أهدافها وأساليبها؛ فقد حاول بعضها دراسة بعض أشكال الإساءة للأطفال: من حيث الإدراكات حولها، وآثارها، وغير ذلك من وجهات نظر الأطفال أنفسهم، أو من وجهات نظر من يتعاملون معهم، وإن كانت الدراسة الحالية اتفقت مع بعض هذه الدراسات في جوانب تتعلق بالأهداف والعينات؛ إلا أن مما يميزها عنها أنها تناولت أشكال الإساءات المتعارف عليها عالمياً، ولم تقتصر على واحدة، أو أجزاء منها، كما أن عينتها هم من الطلبة الذين يعد غالبيتهم لمهنة التدريس مستقبلاً، خاصة في المرحلة الأساسية الأولى، إضافة إلى أن جميع أفراد العينة هم من أبناء الفلسطينيين الذين عانوا وعانى ذويهم من ظروف خاصة تتمثل فيها جوانب من الإساءة؛ نتيجة هجرتهم من بلادهم لأكثر من مرة. فهل أثر ذلك على إدراكاتهم، وآرائهم؟

وقد استفادت هذه الدراسة من الدراسات السابقة في تطوير أدائها، وتحديد مجالاتها الفرعية، كما أنها تستفيد منها في مجال مناقشة النتائج لبيان أوجه الاختلاف أو التشابه معها، وما ينتج عن ذلك من دعم لتوصياتها.

#### مشكلة الدراسة وأسئلتها

لما كانت مشكلة الإساءة للطفل ما زالت قائمة، وهي في تصاعد مستمر بحيث أصبحت تمثل الآن وباءاً عالمياً، خاصة في ظل أوضاع العالم المتقاتل حالياً، وما ينعكس عن ذلك من قتل وتشريد وبؤس وفقر وعنف وإساءات تقع على الكبير والصغير، ولما كان متابعة موضوع الإساءات والحد منها من مسؤوليات المجتمع بمؤسساته وأفراده، ولما كان طلبة الجامعات هم موظفي واداري ومعلمي المستقبل في الوزارات والمؤسسات المختلفة، وسيكونون معينين بجوانب من الإساءة بحسب طبيعة أعمالهم، جاءت هذه الدراسة التي انطلق الباحثون في تحديد مشكلتها في الإجابة عن السؤال الرئيس التالي: ما مفهوم الإساءة للطفل، وأشكالها ومؤثراتها من وجهة نظر طلبة كلية العلوم التربوية والآداب/ الأثروا- الأردن؟ وتفرع عن هذا السؤال أسئلة أخرى تبحث فيما إذا كان هناك فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) في مضمون السؤال الرئيس، وعلاقة ذلك بالمتغيرات التالية مرتبة: (أ) الجنس، و(ب) فرع الثانوية العامة: علمي، وأدبي، ومعلوماتية، و(ج) المعدل التراكمي: 90 فما فوق، ومن 80. أقل من 90، ومن 70. أقل من 80، وأقل

بينت النتائج أن الأبناء الذين يرون آباءهم يستخدمون العقاب البدني ضدهم وضد اشقائهم، يتولد لديهم احساس أن هذا العقاب هو وسيلة مقبولة للتعامل مع النزاعات والصراعات؛ ولذلك فهم أكثر ميلاً لاستخدامه ضد زملائهم وأخوتهم كاستراتيجية لحل النزاعات، كما أظهرت النتائج أن الآباء الذين عانوا من العقاب البدني المتكرر في طفولتهم، يوافقون على هذا النوع من العقاب، ويستخدمونه في كثير من الأحيان ضد أطفالهم كوسيلة من وسائل التأديب لهم.

وكلف الأمين العام للأمم المتحدة (2006) البروفيسور باولو بينهيرو (Paulo Pinheiro) الباحث في مركز دراسة العنف في جامعة ساو باولو في البرازيل، بإجراء دراسة متعمقة حول العنف ضد الأطفال في العالم. استخدم في الدراسة أسلوب الزيارات الميدانية للدول، ومقابلة الأطفال والمعنيين فيها، إضافة إلى الإستبانات التي طلب إلى المعنيين في الدول تعبئتها، بينت النتائج أن الأطفال الذكور هم أكثر عرضة للإساءة الجسدية من الإناث، بينما تقع على الإناث الإساءات النفسية والجنسية والإهمال بشكل أكبر من الذكور، وأن ارتفاع معدلات الرعاية الوالدية للأبناء في أثناء طفولتهم، والعلاقات الحميمة بين الطفل ووالديه تحميه من الإساءات، وأن هناك آثار للإساءة قد تستمر مع الطفل لمدة طويلة، كالأضرار الجسمية أو النفسية أو الاجتماعية.

وقام يانويتز وآخرون (Yanowitz et al, 2003) بدراسة هدفت إلى تقصي معتقدات المعلمين حول الإساءة للطفل، ونتائجها على سلوكياته. استخدم الباحثون استبانة مفتوحة وزعت على (59) معلماً ومعلمة، من معلمي الأطفال من مرحلة الروضة إلى الصف الثاني عشر، في ست مدارس حكومية في ولاية (Northeast Arkansas). أظهرت النتائج أن من أبرز تأثيرات الإساءة على سلوكيات الأطفال في الغرفة الصفية: انخفاض احترام الذات، والعدوانية المتزايدة، والصعوبات في التعلم، والضعف في مهارات التفاعل الاجتماعي، وكان من النتائج أيضاً أن المستجيبين رأوا أنه لا فرق بين الإساءة الجسدية والعاطفية في التأثير على الأطفال داخل الغرفة الصفية.

يلاحظ مما سبق، أن الدراسات السابقة تنوعت في عيناتها، بين آباء وأمهات، وأبناء، وطلبة مدارس، وجامعات، ومعلمين،

على استجابة الفئة المستهدفة على فقرات المقياس المستخدم في هذه الدراسة.

**أشكال الإساءة:** هي الممارسات المسيئة للطفل، وتتحدد في هذه الدراسة بأربعة أشكال للإساءة هي: الجسدية، والنفسية، والجنسية، والإهمال، وذلك وفق ما حددته منظمة الصحة العالمية.

**كلية العلوم التربوية والآداب/ الأنروا:** كلية جامعية تتبع وكالة الغوث الدولية، وهي معتمدة اعتماداً عاماً وخاصاً من وزارة التعليم العالي في الأردن، ويتوفر فيها حالياً أربعة تخصصات: معلم الصف، واللغة العربية وآدابها، واللغة الانجليزية وآدابها، والجغرافيا، وهي تمنح درجة البكالوريوس فيها.

#### محددات الدراسة:

تتحدد نتائج هذه الدراسة في ضوء ما اقتضت عليه؛ فموضوعها الإساءة للطفل وأشكالها ومؤثراتها، وعينتها من طلبة كلية العلوم التربوية والآداب/ الأنروا. الأردن، وأداتها استبانة تضمنت مجالات الإساءة المختارة. أما زمان تنفيذها فهو نهاية الفصل الثاني من عام 2012.

#### مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة الأصلي من جميع طلبة كلية العلوم التربوية والآداب/ الأنروا، في الفصل الثاني من عام 2012 وعددهم 1043 طالباً، بواقع: 987 طالبةً، يمثلن 94.6% من مجموع الطلبة، و 56 طالباً، يمثلون 5.4% من المجموع، وقد تم إختيار عينة الدراسة من مجتمعها بالطريقة العشوائية البسيطة، إذ تم إختيار 194 طالباً وطالبةً، بواقع: 18 طالباً، ونسبتهم 9.3% من أفراد العينة، و 176 طالبةً نسبتهن من العينة 90.7%، وجاء التفاوت في النسب بسبب قلة عدد الذكور في الكلية.

#### أداة الدراسة:

لأغراض الإجابة عن أسئلة الدراسة، طور الباحثون استبانة ضمت (64) فقرة تتعلق بمفهوم الإساءة للطفل، توزعت على أربعة مجالات، مثلت الإساءات المحددة، وقد مرت عملية تطوير الاستبانة بعدة خطوات، ابتدأت ببناء الاستبانة بالاستفادة مما ورد في الأدب والدراسات السابقة ذات الصلة، كدراسات كل من: بقيعي (2010)، وأبو جابر وآخرون (2009)، والمسحر (2007)، وبعد التحقق من صدق الأداة وثباتها قام الباحثون

من 70، و (د) مكان السكن:مدينة، وقرية، ومخيم، و(هـ) مستوى تعليم الأب: أقل من الثانوية العامة، والثانوية العامة (التوجيهي)، ودبلوم متوسط، وبكالوريوس فأكثر.

#### أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة من أهمية موضوعها؛ فطفل اليوم له دوره المستقبلي في المجتمع باعتباره رجل الغد، الذي يجب أن يتمتع بالصحة والسلامة في جميع جوانب شخصيته؛ ليقوم بدوره المأمول في خدمة مجتمعه وأداء واجباته نحو وطنه، وهذا لا يكون إلا من خلال حسن تربيته، والاعتناء به، ووقف أي إساءة قد توجه إليه فتترك آثارها السلبية عليه. وتأتي أهمية هذه الدراسة من محاولتها الكشف عن ادراكات طلبة الجامعة الذين ترتبط تخصصاتهم مباشرة بمهنة التعليم حول مفهوم الإساءة للطفل، وأشكالها، ومؤثراتها، كما تتبع أهميتها من النتائج المتوقعة عنها، التي يمكن أن تفيد المعنيين بالموضوع كوزارات التربية والتعليم، والتعليم العالي لرسم السياسة التربوية، ووضع المناهج المناسبة للعناية بالأطفال، وتدريب منتسبيها لتحسين سبل التعامل معهم، ووزارة العدل لوضع القوانين الكفيلة بحماية الأطفال، ووزارة الإعلام، ودور العبادة للمساهمة في نشر الوعي في المجتمع، ومعالجة الخط بين تربية الطفل، وسوء معاملته.

#### مصطلحات الدراسة:

**الطفولة:** من طفل، والجمع طفولة، وقد أجمعت معظم القواميس العربية القديمة والحديثة، كلسان العرب لابن منظور، وتاج العروس للزبيدي، والمعجم الوسيط لإبراهيم مصطفى وآخرون أن الطفل يطلق على المولود من ولادته إلى الاحتلام والتميز، أو الوصول إلى سن البلوغ، وفي قاموس لونغمان (Longman): هو الشخص صغير السن منذ وقت ولادته حتى بلوغه سن 14-15 سنة. ووفقاً للمادة الأولى من قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة 25/44 حول اتفاقية حقوق الطفل، هو كل إنسان لم يتجاوز 18 سنة، ما لم يبلغ سن الرشد قبل ذلك بموجب القانون المنطبق عليه.

**الإساءة للطفل:** هي أي تصرف يقوم به فرد أو جماعة ضد الطفل بما يؤثر على سلامته وصحته سلباً بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، فيعيق نموه وتطوره مستقبلاً، أو يعرض هذا النمو للخطر، ويقصد به في هذه الدراسة مجموع الدرجات المتحصلة

بتصميم الأداة وصياغتها على شكل فقرات تغطي النقاط المتعلقة بمجالاتها، وتنظيمها في سلم تقدير خماسي التدرج بحسب درجة الموافقة على مضمون فقراتها: (كبيرة جداً ووزنها5، وكبيرة ووزنها4، ومتوسطة ووزنها3، وقليلة ووزنها2، وقليلة جداً وتعطي الوزن1)، وقد توزعت فقرات المجالات كالآتي: الإساءة الجسدية:15 فقرة، والجنسية:17، والعاطفية:15، والإهمال:17.

المتوسط الحسابي	2,61 < -1	3.42 < -2.62	5,00 -3.43
درجة الموافقة	قليلة	متوسطة	كبيرة

### صدق الأداة:

قام الباحثون بالتحقق من الصدق الظاهري للأداة من خلال عرضها على عشرة محكمين من أعضاء هيئات التدريس الجامعي من تخصصات: الإرشاد والصحة النفسية، وعلم النفس التربوي، وأصول التربية، وبعض المتخصصين العاملين في مؤسسات تعنى بالطفولة مثل: مؤسسة نهر الأردن، إضافة إلى متخصصين في اللغة، والقياس والتقويم. وفي ضوء ملاحظات المحكمين واقتراحاتهم، تم تعديل فقرات الأداة من خلال حذف بعض الفقرات، التي لم تكن تنتمي للأداة أو المجالات، وتعديل بعضها من حيث اللغة والصياغة؛ لنتجت الأداة على (64) فقرة، موزعة في أربعة مجالات.

### ثبات الأداة:

قام الباحثون بتطبيق الاستبانة على عينة مكونة من (30) طالباً وطالبة من مجتمع الدراسة من خارج العينة، وتم التحقق من ثبات الاستبانة باستخدام معامل كرونباخ ألفا للاتساق الداخلي، وذلك على كل مجال من مجالاتها وعليها كاملة، حيث بلغ معامل الثبات للاستبانة كاملة (0.89)، وتراوح معامل ألفا للمجالات الفرعية بين (0.64) و(0.85)، وهذه مقبولة لأغراض الدراسة الحالية.

### منهج الدراسة

الجدول (1): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لأفراد عينه المتعلقة بمفهوم الإساءة وأشكالها ومؤشراتها

على مجالات الدراسة والمجال الكلي مرتبة تنازلياً

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة
إساءة لإهمال	3.92	0.52	78%	كبيرة
الإساءة العاطفية	3.74	0.58	75%	كبيرة
الإساءة الجنسية	3.39	0.71	68%	متوسطة
الإساءة الجسدية	3.29	0.64	66%	متوسطة
الكلي	3.62	0.40	72%	كبيرة

يظهر الجدول (1) أن المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة على المجال الكلي بلغ 3.62 درجة، وهذه درجة موافقة كبيرة بحسب درجة القطع؛ مما يدل على وعي المستجيبين بمفهوم الإساءة، ورفض كافة أشكالها ومبرراتها. جاء مجال إساءة الإهمال في المرتبة الأولى بمتوسط 3.92 درجة، ويمكن عزو ذلك إلى أن عينة الدراسة هم من الطلبة الذين عانى ذويهم وما زالوا يعانون هم وأولادهم من ويلات الهجرات من بلادهم، وما ترتب عليها من ظروف معيشية صعبة صاروا يشعرون معها بالإهمال قياساً باختلافهم في البلاد الأخرى، خاصة مع وجود حالات الفقر. وهذه النتيجة تختلف مع نتائج المسحر (2007)، والعموش (2007) التي جاءت فيها إساءة الإهمال متأخرة في الشيوخ. وجاءت درجة الموافقة على مجال الإساءة العاطفية كبيرة أيضاً لتدل على تمييز العينة لما يعد إساءة في هذا المجال، وبالتالي رفضه. وقد حل مجال الإساءة الجسدية في المرتبة الأخيرة بدرجة موافقة متوسطة، وربما يعود ذلك إلى درجات الموافقة القليلة على مضمون أربع فقرات في هذا المجال، وهذا يدل على درجة الوعي الكبيرة لديهم بأن العقاب الجسدي بكافة أشكاله، وضد أيّ كان، ولأي سبب كان، هو مرفوض تماماً.

الجدول (2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للدرجات على فقرات مجال (الإساءة الجسدية) وعليه كاملاً مرتبة تنازلياً

الرقم في المجال	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
5	قمة الإساءة الجسدية للطفل هي ضربه بأداة حادة.	4.38	1.02	كبيرة
7	عقاب الطفل جسدياً بغض النظر عن أشكاله ومبرراته إساءة مرفوضة تماماً.	4.34	1.14	كبيرة
3	يمكن الكشف عن الإساءة الجسدية للطفل بسهولة أكثر من الإساءات الأخرى.	4.16	1.01	كبيرة
12	بروز كدمات متكررة بعدة ألوان على جسد الطفل، مؤشر على الإساءة الجسدية.	4.03	1.08	كبيرة
14	وجود جروح أو كسور واضحة، وغير مبررة على جسد الطفل، مؤشر على تعرضه للإساءة الجسدية.	4.00	1.09	كبيرة
13	خوف الطفل وجفوله عند الاقتراب منه، هو أحد أعراض وقوع الإساءة الجسدية عليه.	3.80	1.06	كبيرة
2	الإساءة الجسدية هي أكثر أشكال الإساءة التي يتعرض لها الطفل.	3.71	1.07	كبيرة
15	سلوك الطفل العدواني تجاه زملائه الأطفال، أحد مؤشرات تعرضه للإساءة الجسدية.	3.54	1.06	كبيرة
1	الإساءة الجسدية هي فقط كل ما يمس الطفل في سلامته الجسدية.	3.43	1.31	كبيرة
4	يعد ضرب الطفل باليد من أنواع الإيذاء الجسدي البسيط.	3.34	1.23	متوسطة
6	الضرب المبرح للطفل هو فقط الذي يقع ضمن مفهوم الإساءة الجسدية.	3.06	1.38	متوسطة
8	ضرب الطفل لتأديبه هو أساس لتربيته، ولا يعد ضمن الإساءة الجسدية إليه.	2.37	1.27	قليلة
11	امتناع الطفل عن تغيير ملابسه أمام الآخرين، مؤشر على تعرضه للإساءة الجسدية.	2.29	1.21	قليلة
9	الإساءة الجسدية شكل من أشكال العقاب يصلح للكبار وليس للصغار.	1.91	1.18	قليلة
10	العقاب الجسدي يصلح للأطفال الذكور وليس للإناث.	1.80	1.12	قليلة
	المجال الأول كاملاً	3.29	7.01	متوسطة

يبين الجدول (2) أن المتوسط الكلي للمجال هو 3.29 بدرجة موافقة متوسطة، وجاءت الفقرتان: 5 "قمة الإساءة الجسدية للطفل هي ضربه بأداة حادة"، و7 "عقاب الطفل جسدياً بغض النظر عن أشكاله ومبرراته.. "في مقدمة فقرات هذا المجال، وربما يعود ذلك إلى وعي المستجيبين، بفعل ما يتلقونه في الجامعة من مقررات دراسية متنوعة، بأن الضرب بأداة حادة سياق جرمي مرفوض؛ فهو ليس تأديباً، وإنما قد يقع قانونياً ضمن (الشروع بالقتل)، كما أن ما يروونه أو يسمعون حقيقتاً، أو عبر وسائل الإعلام المختلفة من آثار سيئة للعقاب الجسدي جعلهم يرفضونه بشدة. وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة محارمة وآخرون (2002)، التي بينت أن أبرز مظاهر الإساءة الجسدية: الضرب باليد أو الرجل، أو بأداة حادة.

أما الفقرتان اللتان نالتا أقل درجات الموافقة فكانتا: رقم 10 "العقاب الجسدي يصلح للذكور وليس للإناث"، ورقم 9 "الإساءة الجسدية شكل.. يصلح للكبار وليس للصغار"، وربما تأتي درجة الموافقة القليلة هذه منسجمة تماماً مع ما ذكر سابقاً من رفض كامل للعقاب، ومكمله له لتعني رفض الإساءة الجسدية لأي كانت؛ وهذا يعزى إلى تأثير الوعي المتنامي لدى المستجيبين، بفعل دراستهم الجامعية، أما رفضهم لما ورد في الفقرة 8 "ضرب الطفل لتأديبه هو أساس لتربيته.. "فهو يدل على تمييزهم للأساليب التي تعد ضمن التربية، وتلك التي تكون ضمن مفهوم العقاب، وهذا الإدراك يختلف عن إدراك الآباء الذي بينته نتائج دراسات: محارمة وآخرون (2002)، وأبو جابر وآخرون (2009)، من موافقة أفراد عيناتهم على استخدام العقاب للتأديب، بينما يتفق مع نتيجة دراسة كابا وخان

(Cappa and Khan, 2011) التي بينت رفض أفراد عينتهما للعقاب البدني كأسلوب للتأديب.

الجدول (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للدرجات على فقرات مجال (الإساءة الجنسية) وعليه كاملاً مرتبة تنازلياً

الرقم في المجال	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
20	السماح للطفل بمتابعة أفلام تعرض مناظر عارية بغض النظر عن حجم العري فيها، يعد من أشكال الإساءة الجنسية .	4.39	0.94	كبيرة
19	إجبار الطفل على التعري أمام الآخرين بصرف النظر عن أسبابه هو من أشكال الإساءة الجنسية .	4.30	1.03	كبيرة
17	تعريض الطفل لمثيرات جنسية، هو واحد من أشكال الإساءة الجنسية.	4.18	1.03	كبيرة
24	الإساءة الجنسية قد تدفع الطفل قسراً إلى الانحراف الجنسي.	4.01	1.08	كبيرة
16	نعت الطفل بمفردات جنسية، هو أحد أشكال الإساءة الجنسية.	4.00	1.15	كبيرة
18	ظهور الوالدين أمام أطفالهم يملأهم الداخلية يعد من أشكال الإساءة الجنسية.	3.81	1.20	كبيرة
28	تصرف الطفل جنسيا بطريقة تفوق عمره، من أعراض تعرضه للإساءة الجنسية.	3.73	1.00	كبيرة
26	وجود نزيف أو تقرحات في أعضاء الطفل التناسلية، من مؤشرات الإساءة الجنسية له.	3.65	1.04	كبيرة
27	معرفة الطفل غير الطبيعية بشؤون الجنس، تعد من أعراض الإساءة الجنسية إليه.	3.64	1.08	كبيرة
21	نوم الأبناء الذكور والإناث في غرفة واحدة، هو من أشكال الإساءة الجنسية	3.39	1.19	متوسطة
25	توتر الطفل الواضح عند رؤية شخص بعينه، هو من مؤشرات تعرضه للإساءة الجنسية.	3.19	1.17	متوسطة
23	تحدث الإساءة الجنسية من قبل أناس قريبين من الطفل، أو معروفين لديه.	3.14	1.25	متوسطة
30	تجنب الطفل لأماكن محددة ونفوره منها أحد مؤشرات تعرضه للإساءة الجنسية.	2.92	1.15	متوسطة
29	تشتت الانتباه وعدم التركيز، من أعراض تعرض الطفل للإساءة الجنسية.	2.64	1.10	متوسطة
31	ضعف الطفل وتراجع تحصيله العلمي هو أحد مؤشرات تعرضه للإساءة الجنسية.	2.57	1.21	قليلة
32	إبذاء الطفل لذاته من عض وجرح وشد شعر، هو من مؤشرات تعرضه للإساءة الجنسية.	2.58	1.12	قليلة
22	تحدث الإساءة الجنسية للطفل خارج المنزل فقط.	2.33	1.20	قليلة
	المجال الثاني كاملاً	3.39	9.27	متوسطة

يشير الجدول (3) أن المتوسط الكلي للمجال هو 3.39 بدرجة (متوسط)، وأن أعلى درجة موافقة هي للفقرة رقم 20 "السماح للطفل بمتابعة أفلام تعرض مناظر عارية..تلتها الفقرة رقم 9 "إجبار الطفل على التعري أمام الآخرين.." وهذه الموافقة تؤكد ما ذهبت إليه منظمة الصحة العالمية(2002) حول الإساءة الجنسية، ويمكن عزو النتيجة الى أن جميع المستجيبين هم من المسلمين، حيث تحض تعاليم الدين الاسلامي على الحماية من كل المثيرات الجنسية الخارجة عن حدود المباح، وهذا الأمر وسواهم.

الجدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للدرجات على فقرات مجال (الإساءة العاطفية) وعليه كاملاً مرتبة تنازلياً

رقم الفقرة في المجال	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
	ان مما يدخل ضمن الإساءة العاطفية، ويعد من أشكالها ، أو من مؤشرات التعرض لها			
33	النقد المستمر للطفل، والتقليل من شأنه.	4.35	0.95	كبيرة
36	الاستهزاء بشكل الطفل، والسخرية من جسمه أو وزنه.	4.34	0.96	كبيرة
34	مناداة الطفل بألقاب مثل: غبي، أبله،..،	4.30	0.89	كبيرة
39	التهديد بكشف سلبيات، أو أمراض الطفل المحرجة أمام الآخرين.	4.31	0.99	كبيرة
38	إظهار الأسف أو الندم على جنس الطفل أمامه وبحضوره ، بعبارة مثل (ليتها لم تلد، ليبتها جاءت ولداً).	4.27	0.94	كبيرة
37	الصراخ في وجه الطفل وشتمه بصرف النظر عن الأسباب.	4.13	0.99	كبيرة
43	الاستهزاء من نشاطات الطفل واهتماماته واختياراته.	3.98	1.07	كبيرة

35	التقليل من قدرة الطفل على الفهم.	3.93	1.06	كبيرة
45	تذكير الطفل بفشله في المدرسة بشكل مستمر.	3.93	1.00	كبيرة
42	التربية الصارمة، وتجنب اقامة علاقة حميمة مع الطفل.	3.80	1.06	كبيرة
40	رفض أصدقاء الطفل أو منعه من تكوين صداقات جديدة.	3.79	0.98	كبيرة
46	خجل الطفل المفرط المتكرر.	3.09	1.22	متوسطة
41	تكليف الطفل القيام بمسؤوليات أكبر من قدراته.	3.07	1.09	متوسطة
47	هروب الطفل من المدرسة أو تسربه منها.	2.84	1.27	متوسطة
44	الطلب المستمر من الطفل وبشكل ملح بأن يهتم بدراسته.	2.54	1.28	قليلة
	المجال الثالث كاملاً	3.74	8.66	كبيرة

يبين الجدول (4) أن المتوسط الكلي للمجال هو 3.74 بدرجة (كبيرة)، وأن الفقرتان الأعلى موافقة كانتا رقم 33 "النقد المستمر للطفل والتقليل من شأنه"، و36 "الاستهزاء بشكل الطفل والسخرية من جسمه أو وزنه"، ويمكن عزو النتائج حول ما ورد في هاتين الفقرتين، وما ورد في غالبية الفقرات التي نالت درجة موافقة كبيرة على مضمونها، إلى أنه حتى الشباب يكرهون الانتقاد المستمر، والاستهزاء، والصراخ، والشتم، الذي ربما تعرضوا له صغاراً في البيت أو خارجه، وكان له آثاره السلبية عليهم؛ الأمر الذي انعكس على استجاباتهم، وهذا يؤكد ما كشفته دراسة الشقيرات والمصري (2001) من آثار سلبية لإساءات الوالدين اللفظية ضد أبنائهم. ويؤكد ما بينته دراسة

الجدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للدرجات على فقرات مجال (إساءة الإهمال) وعليه كاملاً مرتبة تنازلياً

رقم لفقرة في لمجال	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
ان مما يدخل ضمن إساءة الإهمال، ويعد من أشكالها، أو من مؤشرات التعرض لها				
56	عدم توفير الدعم والحب والارشاد للطفل	4.31	0.90	كبيرة
48	التأخر في توفير الرعاية الصحية للطفل	4.30	0.98	كبيرة
63	تأخر الطفل عن البيت، أو غيابه عنه دون ان يسأل عنه أحد	4.21	0.99	كبيرة
55	إبعاد الطفل عن العائلة، وعدم اشراكه في انشطتها	4.17	0.96	كبيرة
59	ظهور الطفل بملاص غير ملائمة لجسده، أو ظروف الطقس	4.15	0.96	كبيرة
50	ضعف الحرص على حماية الطفل والمحافظة على حياته	4.11	1.04	كبيرة
52	حرمان الطفل من النوم	4.09	1.02	كبيرة
53	ضعف متابعة الطفل دراسياً، وعدم الحرص على تعليمه	4.09	1.00	كبيرة
51	ضعف اشباع احتياجات الطفل الأساسية	4.08	1.04	كبيرة
49	عدم التفاعل مع الطفل أو الإستجابة لأقواله وأفعاله شعورياً	4.07	0.95	كبيرة
57	وصف الطفل لنفسه بجمل وصفات سلبية، وتدهور ثقته بنفسه	4.03	0.98	كبيرة
54	عدم الانتباه الى الأحداث المهمة في حياة الطفل، مثل ذكرى مولده	3.69	1.04	كبيرة
62	تأخر نماء الطفل النفسي والعاطفي	3.64	1.13	كبيرة
64	سلوك الطفل بشكل عدائي نحو الآخرين وممتلكاتهم	3.63	1.18	كبيرة
60	طاعة الطفل للآخرين، وانقياده السلبي لهم	3.62	1.14	كبيرة
58	الأمراض المستمرة، وضعف الجسد وهزاله	3.59	1.17	كبيرة
61	الحاح الطفل في الطلب واصراره عليه، بشكل قد لا يتناسب مع الطلب	3.26	1.18	متوسطة
	المجال الرابع كاملاً	3.92	9.86	كبيرة

يظهر الجدول (5) أن المتوسط الكلي للمجال هو 3.92 بدرجة (كبيرة)، وأن أعلى درجات الموافقة هي على الفقرتين: 56 "عدم توفير الدعم والحب والإرشاد للطفل" و48 "التأخر في توفير الرعاية الصحية للطفل" ويمكن ارجاع النتيجة سواء على هاتين

ماسلو (Maslow) في هرمه، وذكرها تربويون آخرون، تعرّف إليها أفراد العينة في دراستهم الجامعية، فانعكست إيجاباً على وعيهم وإدراكهم، وبالتالي على آرائهم.

**السؤال الفرعي (أ):** هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) في مفهوم الإساءة للطفل وأشكالها، ومؤشراتها من وجهة نظر طلبة كلية العلوم التربوية والآداب/

الجدول (6): نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات تبعاً لمتغير الجنس

مستوى الدلالة	قيمة ت	الانحرافات المعيارية	المتوسطات الحسابية	العدد	المجموعة	مجالات الأداة
0.135	1.50	6.43	51.72	18	ذكور	الإساءة الجسدية
		7.04	49.13	176	إناث	
0.825	0.22	6.23	58.11	18	ذكور	الإساءة الجنسية
		9.54	57.60	176	إناث	
0.876	-0.16	9.69	55.78	18	ذكور	الإساءة العاطفية
		8.57	56.11	176	إناث	
0.052	-1.65	9.71	62.33	18	ذكور	إساءة الإهمال
		9.79	67.06	176	إناث	
0.760	-0.31	23.58	227.94	18	ذكور	الكلية
		26.05	229.90	176	إناث	

يبين الجدول (6) عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) بين الذكور والإناث على كل مجال من مجالات الاستبانة وعليها كاملة؛ إذ كانت قيمة (ت) غير دالة في كل حالة، ويمكن عزو النتيجة إلى انعدام أي تمييز فيما يتلقاه الطلبة من كلا الجنسين في الجامعة، حيث يتعرضون فيها إلى نظام تعليمي واحد، ويتلقون المقررات الدراسية نفسها، على أيدي المدرسين أنفسهم، ويشاركون في الأنشطة نفسها بدرجات متقاربة، كما أنهم يتعرضون في المجتمع إلى تأثيرات مصادر التربية الرسمية وغير الرسمية بدرجات متقاربة نوعاً ما، وبالتالي تتقارب الاستجابات.

الجدول (7): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين المتوسطات تبعاً لمتغير فرع الثانوية

المجال	مستويات المتغير	العدد	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية
الإساءة الجسدية	علمي	40	48.45	6.24
	أدبي	117	49.12	7.04
	معلوماتية	37	51.14	7.59
	الكلية	194	49.37	7.01
الإساءة الجنسية	علمي	40	56.63	9.99
	أدبي	117	57.54	9.38
	معلوماتية	37	59.11	8.10
	الكلية	194	57.65	9.27
الإساءة العاطفية	علمي	40	57.23	9.73
	أدبي	117	55.53	8.05
	معلوماتية	37	56.59	9.37
	الكلية	194	56.08	8.66
إساءة الإهمال	علمي	40	66.28	10.42
	أدبي	117	66.54	9.09
	معلوماتية	37	67.27	11.67

9.86	66.62	194	الكلية	الكلية
28.37	228.58	40	علمي	
24.42	228.73	117	أدبي	
27.27	234.11	37	معلوماتية	
25.78	229.72	194	الكلية	

يلاحظ من جدول (7) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات، وللكشف عن دلالتها تم استخراج نتائج تحليل التباين الأحادي، والجدول (8) يبين ذلك

الجدول (8): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين المتوسطات تبعاً لمتغير فرع الثانوية العامة

مستوى الدلالة	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين	مجالات الأداة
0.205	1.60	78.23	2	156.47	بين المجموعات	الإساءة الجسدية
		48.90	191	9340.55	داخل المجموعات	
			193	9497.02	الكلية	
0.493	0.71	61.07	2	122.15	بين المجموعات	الإساءة الجنسية
		86.15	191	16454.02	داخل المجموعات	
			193	16576.16	الكلية	
0.524	0.65	48.82	2	97.64	بين المجموعات	الإساءة العاطفية
		75.23	191	14369.04	داخل المجموعات	
			193	14466.68	الكلية	
0.898	0.11	10.59	2	21.18	بين المجموعات	إساءة الإهمال
		98.06	191	18730.35	داخل المجموعات	
			193	18751.53	الكلية	
0.518	0.66	440.19	2	880.38	بين المجموعات	الكلية
		666.83	191	127364.59	داخل المجموعات	
			193	128244.97	الكلية	

يتبين من الجدول (8) عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) في مفهوم الإساءة للطفل تعزى لمتغير فرع الثانوية على أي من مجالات الاستبانة وعليها كاملة، وربما تعود النتيجة إلى أن المواد التي يدرسها الطلبة حتى وصولهم الثانوية واحدة، ومواد الثقافة العامة في الثانوية واحدة في جميع الفروع، والاختلاف في فروع الثانوية يكون في التركيز على جوانب تخصص الفرع. وهذه النتيجة تؤكد سابقتها حول متغير الجنس.

السؤال الفرعي (ج): هل توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) في مفهوم الإساءة للطفل، وأشكالها، ومؤشراتها، من وجهة نظر طلبة كلية العلوم التربوية والآداب/ الأثروا- الأردن، تعزى لمتغير المعدل التراكمي؟ للإجابة عن السؤال استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمفهوم الطلبة للإساءة للطفل على كل مجال من مجالات الاستبانة وعليها كاملة تبعاً للمتغير، ثم استخرجت نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للكشف عن دلالة الفروق بين المتوسطات. والجدول (9) يبين النتائج.

الجدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات الطلبة على كل مجال من مجالات المقياس وفقاً للمعدل التراكمي

الانحرافات المعيارية	المتوسطات الحسابية	العدد	مستويات المتغير	المجال
8.60	48.69	16	90 فما دون	الإساءة الجسدية
6.26	49.02	94	80- أقل من 90	
7.63	50.28	74	70- أقل من 80	
6.24	46.90	10	أقل من 70	
7.01	49.37	194	الكلية	
8.56	57.88	16	90 فما دون	الإساءة الجنسية
9.97	56.87	94	80- أقل من 90	
8.68	58.72	74	70- أقل من 80	
8.04	56.70	10	أقل من 70	
9.27	57.65	194	الكلية	
8.29	59.75	16	90 فما دون	الإساءة العاطفية

8.82	55.39	94	80- أقل من 90	
8.15	56.76	74	70- أقل من 80	
9.81	51.70	10	أقل من 70	
8.66	56.08	194	الكلي	
8.54	70.69	16	90 فما دون	
10.02	65.94	94	80- أقل من 90	إساءة الإهمال
9.43	67.11	74	70- أقل من 80	
12.35	63.00	10	أقل من 70	
9.86	66.62	194	الكلي	
30.67	237.00	16	90 فما دون	
25.16	227.22	94	80- أقل من 90	الكلي
24.52	232.86	74	70- أقل من 80	
29.64	218.30	10	أقل من 70	
25.78	229.72	194	الكلي	

يبين الجدول (9) وجود فروق ظاهرية في مفهوم الإساءة لدى أفراد العينة تعزى للمعدل التراكمي، وللكشف عن دلالة هذه الفروق تم استخراج نتائج تحليل التباين الأحادي، ويبين الجدول (10) هذه النتائج

الجدول(10): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين المتوسطات حسب المعدل التراكمي

المجال	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الإساءة الجسدية	بين المجموعات	62.30	2	31.15	0.63	0.533
	داخل المجموعات	9434.71	191	49.40		
	الكلي	9497.02	193			
الإساءة الجنسية	بين المجموعات	222.03	2	111.01	1.30	0.276
	داخل المجموعات	16354.14	191	85.62		
	الكلي	16576.16	193			
الإساءة العاطفية	بين المجموعات	39.79	2	19.89	0.26	0.769
	داخل المجموعات	14426.89	191	75.53		
	الكلي	14466.68	193			
إساءة الإهمال	بين المجموعات	26.76	2	13.38	0.14	0.873
	داخل المجموعات	18724.77	191	98.04		
	الكلي	18751.53	193			
الكلي	بين المجموعات	899.05	2	449.53	0.67	0.511
	داخل المجموعات	127345.91	191	666.73		
	الكلي	128244.97	193			

يشير الجدول(10) إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى  $(0.05 \geq \alpha)$  في مفهوم الإساءة لدى أفراد العينة تعزى للمعدل التراكمي للطالب، وقد تعزى النتيجة إلى اكتساب الطلبة لمفاهيم إيجابية نحو الأطفال، ومعرفة همومهم ومشاكلهم، والأساليب الصحيحة للتعامل معهم، وعدم الإساءة إليهم؛ من خلال دراستهم للمساقات التربوية والثقافية المختلفة، بغض النظر عن مستوى تحصيلهم فيها، مثل: المتعلقة بعلم النفس العام، والتربوي، والطفولة، والارشاد والصحة النفسية، إضافة إلى مقررات مثل: الثقافة الإسلامية، ونظام الأسرة في الإسلام، ونظام الأخلاق.

السؤال الفرعي (د): هل توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $(0.05 \geq \alpha)$  في مفهوم الإساءة للطفل، وأشكالها، ومؤثراتها، من وجهة نظر طلبة كلية العلوم التربوية والآداب/ الأنروا- الأردن، تعزى لمتغير مكان السكن؟ للإجابة عن السؤال استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمفهوم الطلبة للإساءة للطفل على كل مجال من مجالات الاستبانة وعليها كاملة تبعاً للمتغير، ثم استخرجت نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للكشف عن دلالة الفروق بين المتوسطات، والجدول (11) يبين النتائج.

الجدول (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات الطلبة على كل مجال من مجالات المقياس وفقاً لمكان السكن وعليه كاملاً

المجال	مستويات المتغير	العدد	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية
الإساءة الجسدية	مدينة	167	49.17	7.00
	قرية	7	51.86	9.89
	مخيم	20	50.15	6.17
الإساءة الجنسية	المجموع	194	49.37	7.01
	مدينة	167	57.29	9.29
	قرية	7	62.57	9.22
الإساءة العاطفية	مخيم	20	58.90	8.94
	المجموع	194	57.65	9.27
	مدينة	167	56.05	7.83
إساءة الإهمال	قرية	7	58.29	13.90
	مخيم	20	55.55	12.78
	المجموع	194	56.08	8.66
الكلية	مدينة	167	66.49	9.81
	قرية	7	66.86	12.65
	مخيم	20	67.70	9.69
	المجموع	194	66.62	9.86
	مدينة	167	229.00	24.96
	قرية	7	239.57	40.10
	مخيم	20	232.30	27.46
	المجموع	194	229.72	25.78

يبين الجدول (11) وجود فروق ظاهرية في مفهوم الإساءة لدى أفراد عينة الدراسة تعزى لمكان السكن، وللكشف عن دلالة هذه الفروق تم استخراج نتائج تحليل التباين الأحادي، ويبين الجدول (12) هذه النتائج.

الجدول(12): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين المتوسطات وفقاً لمكان السكن

المجال	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الإساءة الجسدية	بين المجموعات	62.30	2	31.15	0.63	0.533
	داخل المجموعات	9434.71	191	49.40		
	الكلية	9497.02	193			
الإساءة الجنسية	بين المجموعات	222.03	2	111.01	1.30	0.276
	داخل المجموعات	16354.14	191	85.62		
	الكلية	16576.16	193			
الإساءة العاطفية	بين المجموعات	39.79	2	19.89	0.26	0.769
	داخل المجموعات	14426.89	191	75.53		
	الكلية	14466.68	193			
إساءة الإهمال	بين المجموعات	26.76	2	13.38	0.14	0.873
	داخل المجموعات	18724.77	191	98.04		
	الكلية	18751.53	193			
الكلية	بين المجموعات	899.05	2	449.53	0.67	0.511
	داخل المجموعات	127345.91	191	666.73		
	الكلية	128244.97	193			

يبين جدول (12) عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) في مفهوم الإساءة لدى أفراد العينة تعزى لمكان السكن، ويمكن رد النتيجة إلى أنه لم يعد هناك فواصل واضحة بين المدن والقرى والمخيمات كما كانت سابقاً، حيث تداخلت الحدود، وتقاربت الخدمات المقدمة، وأصبح الجميع يتعرضون لمعارف واحدة تقريباً، خاصة بعد التقدم التكنولوجي الهائل في وسائل الاتصالات المختلفة، وبالتالي تقاربت الإدراكات، والاستجابات الناتجة عنها.

السؤال الفرعي (هـ): هل توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) في مفهوم الإساءة للطفل، وأشكالها، ومؤشراتها، من وجهة نظر طلبة كلية العلوم التربوية والآداب/ الأندروا- الأردن، تعزى لمتغير مستوى تعليم الأب؟ للإجابة عن هذا السؤال، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات

المعيارية لمفهوم الطلبة للإساءة للطفل على كل مجال من نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للكشف عن دلالة مجالات الاستبانة، وعليها كاملة تبعاً للمتغير، ثم استخرجت الفروق بين المتوسطات. ويبين الجدول (13) هذه النتائج. الجدول (13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات الطلبة على كل مجال من مجالات المقياس وفقاً لتعليم الأب وعليه كاملاً

المجال	مستويات المتغير	العدد	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية
الإساءة الجسدية	أقل من الثانوية العامة	48	50.52	6.63
	الثانوية العامة	38	50.32	7.42
	دبلوم متوسط	58	49.48	7.68
	بكالوريوس فأكثر	50	47.40	5.96
	المجموع	194	49.37	7.01
الإساءة الجنسية	أقل من الثانوية العامة	48	59.23	7.04
	الثانوية العامة	38	58.53	9.89
	دبلوم متوسط	58	57.53	9.29
	بكالوريوس فأكثر	50	55.60	10.45
	المجموع	194	57.65	9.27
الإساءة العاطفية	أقل من الثانوية العامة	48	58.54	8.12
	الثانوية العامة	38	58.00	9.46
	دبلوم متوسط	58	54.76	7.73
	بكالوريوس فأكثر	50	53.80	8.88
	المجموع	194	56.08	8.66
إساءة الإهمال	أقل من الثانوية العامة	48	68.52	8.38
	الثانوية العامة	38	68.74	9.21
	دبلوم متوسط	58	64.79	10.87
	بكالوريوس فأكثر	50	65.32	10.06
	المجموع	194	66.62	9.86
الكلي	أقل من الثانوية العامة	48	236.81	20.97
	الثانوية العامة	38	235.58	25.91
	دبلوم متوسط	58	226.57	27.21
	بكالوريوس فأكثر	50	222.12	26.09
	المجموع	194	229.72	25.78

يلاحظ من الجدول (13) وجود فروق ظاهرية بين متوسطات أداء أفراد العينة بالنسبة لمفهوم الإساءة تعزى لمستوى تعلم الأب، وللكشف عن دلالة هذه الفروق استخرجت نتائج تحليل التباين الأحادي، والجدول (14) يبين ذلك

الجدول (14): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين المتوسطات (تعليم الأب)

المجال	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الإساءة الجسدية	بين المجموعات	292.34	3	97.45	2.01	0.114
	داخل المجموعات	9204.67	190	48.45		
	الكلي	9497.02	193			
الإساءة الجنسية	بين المجموعات	359.78	3	119.93	1.41	0.243
	داخل المجموعات	16216.38	190	85.35		
	الكلي	16576.16	193			
الإساءة العاطفية	بين المجموعات	792.14	3	264.05	3.67	0.013
	داخل المجموعات	13674.54	190	71.97		
	الكلي	14466.68	193			
إساءة الإهمال	بين المجموعات	621.79	3	207.26	2.17	0.093
	داخل المجموعات	18129.74	190	95.42		
	الكلي	18751.53	193			
الكلي	بين المجموعات	7182.89	3	2394.30	3.76	دالة 0.012
	داخل المجموعات	121062.08	190	637.17		
	الكلي	128244.97	193			

يبين الجدول (14) عدم وجود فروق دالة إحصائية بين وعلى الأداة كاملة، عدا مجال الإساءة العاطفية؛ إذ لوحظ وجود المتوسطات الحسابية حول مفهوم الإساءة على كل المجالات فروق دالة إحصائية تعزى لمستوى تعلم الأب على المجال،

وعلى الأداة كاملة، وللكشف عن مصدر الفروق استخرجت نتائج اختبار شيفيه كما في الجدول (15)

الجدول (15): نتائج اختبار شيفيه للمقارنات البعدية

1	2	1	0.54	2	1
1.23	2	1	3.78	3	
10.24	3		4.74	4	
دالة 14.69	4	1	3.25	3	2
9.01	3	2	4.20	4	
13.46	4	2	0.96	4	3
4.45	4	3			

- يبين الجدول (15) أن الفروق كانت دالة في مجال الإساءة العاطفية، وعلى الأداة كاملة بين الطلبة الذين كان مستوى تعلم آبائهم أقل من الثانوية العامة، وبين من كان مستوى تعلم آبائهم بكالوريوس فأكثر، لصالح من كان مستوى تعلم آبائهم أقل من الثانوية العامة، ويمكن عزو هذه النتيجة إلى أن الآباء من ذوي التعليم الأقل يحرصون على تعليم ابنائهم، ربما ليعوضوا ما فاتهم أنفسهم من تعلم حالت بعض ظروفهم دونه، ومن هنا نراهم أشد حرصاً لتوفير ظروف التعلم لأبنائهم، وهذه النتيجة تتفق في بعض جوانبها مع نتائج القيسي (2006)، لكنها تختلف مع نتائج دراسة المسحر (2007)، وعاصلة (2004).

#### خلاصة النتائج:

- المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة على المجال الكلي بلغ 3.62 درجة، وهذه درجة موافقة كبيرة بحسب درجة القطع المحددة مسبقاً، وهذا يعني رفض العينة للإساءات بكافة أشكالها ومبرراتها.
- أعلى درجة موافقة كانت على مضمون فقرات مجال الإهمال، بدرجة موافقة كبيرة وبمتوسط 3.92 درجة.
- لم تظهر فروق دالة إحصائية في مفهوم الإساءة للطفل لدى أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغيرات: الجنس، وفرع الثانوية العامة، والمعدل التراكمي، ومكان السكن. فيما ظهرت فروق في مجال الإساءة العاطفية وعلى الأداة كاملة، تعزى لمتغير مستوى تعليم الآباء، لصالح ذوي التعليم الأقل.

#### التوصيات:

- ضرورة إنشاء مراكز للإرشاد والتوجيه الأسري في جميع المناطق، توفر دورات للآباء والأمهات في كيفية التعامل مع الأبناء وتوفير الدعم والحب والإرشاد اللازم لهم، وتعليم القوانين المتعلقة بجرائم الإساءات المختلفة.

#### المراجع:

- آل سعود، منيرة بنت عبد الرحمن (1425هـ). **إيذاء الأطفال: أنواعه وأسبابه وخصائص المتعرضين له**، الرياض، منشورات جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- ابن منظور، جمال الدين محمد (1994). **لسان العرب**، عمان، دار الفكر.
- أبو جابر، ماجد وعلاء الدين، جهاد وعكروش، لبنى والفرح، يعقوب (2009). **ادراكات الوالدين لمشكلة إهمال الأطفال والإساءة اليهم في المجتمع الأردني**، *المجلة الأردنية في العلوم التربوية*، 5(1)، 15.44.
- أبو النصر، مدحت (2008). **مفهوم وأشكال العنف ضد الأطفال**، *مجلة خطوة*، 8، القاهرة، المجلس العربي للطفولة والتنمية.
- اتفاقية حقوق الطفل (1989)** بموجب قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة 25/44 المؤرخ في تشرين الثاني 1989، استخرج في أيار 2012 من: [http://www.unicef.org/arabic/crc/files/crc\\_arabic.pdf](http://www.unicef.org/arabic/crc/files/crc_arabic.pdf)
- البقيعي، نورة سعد (1430هـ) **خبرات الإساءة في الطفولة وعلاقتها بكل من فقدان الشهية والشه العصبي وصورة الجسم**، أطروحة دكتوراة غير منشورة، الرياض، جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن.
- بقيعي، نافذ احمد (2010). **مستوى الإساءة الانفعالية التي يمارسها معلمو الصفوف الثلاثة الأولى بحق الأطفال من وجهة نظر**

- غزاوي، بدر (2011). **العنف اللفظي تجاه الأطفال**، لبنان، استخلص في أيار 2012 من [http://www.saidacity.net/\\_Common.php?ID=486&T=Health&Person](http://www.saidacity.net/_Common.php?ID=486&T=Health&Person)
- القيسي، لما ماجد (2006). **إساءة معاملة الطفل وعلاقتها بالمشكلات النفسية لديه وبالتكيف الزوجي لدى الوالدين**، اطروحة دكتوراة غير منشورة، الجامعة الأردنية.
- محارمة، حمد والزين، ريم والحياري، رجاء والنحاس، أمل (2002). **المفاهيم الخاصة بالعنف الأسري والإساءة كما تراها شرائح المجتمع الأردني**، عمان، معهد الملكة زين الشرف.
- مذكرة الأمين العام للأمم المتحدة (2006). **حقوق الطفل، تعزيز حقوق الأطفال وحمايتهم**، الدورة 61، البند 62 من جدول أعمال الجمعية العامة للأمم المتحدة.
- مرسي، محمد منير (1980). **تاريخ التربية في الشرق والغرب**، القاهرة، عالم الكتب.
- مرسي، محمد مرسي (2013) **التحرش الجنسي بالأطفال**، مجلة **المنال**، مجلة الكترونية تصدر عن مدينة الشارقة للخدمات الإنسانية، الشارقة، اغسطس، 2013
- المسحر، ماجدة أحمد (2007). **إساءة المعاملة في مرحلة الطفولة كما تدركها طالبات الجامعة وعلاقتها بأعراض الاكتئاب**، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض، جامعة الملك سعود.
- منظمة الصحة العالمية (2002). **التقرير العالمي حول العنف والصحة** (الطبعة العربية) القاهرة، المكتب الاقليمي لشرق المتوسط.
- منظمة الصحة العالمية (2006). **منع العنف ضد الأطفال أمر ممكن** وواجب، استخلص في ت2- 2015 من: <http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2006/pr57/ar>
- Cappa, Claudia & Khan , Shane M (2011) **Understanding Caregivers' Attitudes towards Physical Punishment of Children: Evidence from 34 Low- and Middle-Income Countries (EJ949591), Child Abuse & Neglect: The International Journal, 35(12), 1009-1021 .**
- Kisanga, Felix; Nystrom, Lennarth; Hogan, Nora & Emmelin, Maria (2011). **Child Sexual Abuse: Community Concerns in Urban Tanzania, Journal of Child Sexual Abuse, 20 (2), 196-217**
- Simons, Dominique A & Wurtele, Sandy K. (2010). **Relationships between Parents' Use**
- طلبة التربية العملية في تخصص معلم صف، الأردن، مجلة **الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية**، 10(1)، 1- 21.
- الزهراني، سعد بن سعيد (1424هـ). **ظاهرة إيذاء الأطفال في المجتمع السعودي**، دراسة ميدانية على عينة من الأطفال الذكور في مناطق: الرياض ومكة والدمام. الرياض، وزارة الداخلية، مركز أبحاث مكافحة الجريمة.
- زيتون، منذر عرفات (2005). **الصحة والعنف**، عمان، تقرير المجلس الوطني لشؤون الأسرة، بالتعاون مع منظمة الصحة العالمية.
- الزبيد، محمد صابيل والعكروش، ميسون فوزي (2007) **المسؤولية التربوية والأخلاقية للأسرة تجاه أنماط الإساءة إلى الأطفال في المجتمع الأردني**، الجامعة الأردنية، مجلة دراسات، العلوم التربوية، 2(34)، 222-243.
- شتيوي، موسى وشخاترة، فاروق وغرابية، منتهى وعويس، أروى (2005). **العنف الأسري في الأردن: المعرفة والاتجاهات والواقع**، عمان، المجلس الوطني لشؤون الأسرة.
- الشقيرات، محمد والمصري، عامر نايل (2001). **الإساءة اللفظية ضد الأطفال من قبل الوالدين في محافظة الكرك وعلاقتها ببعض المتغيرات الديمغرافية المتعلقة بالوالدين، الكويت، مجلة الطفولة العربية**، 2(7)، 7-25.
- صابر، علي (2012) **الإساءة للطفل، مجلة المنال**، مجلة الكترونية تصدر عن مدينة الشارقة للخدمات الإنسانية، الشارقة، مارس، 2012.
- الصويان، نورة (2014) **خمسون إساءة لوقف العنف الأسري، مجلة المعرفة**، ع234، نوفمبر-ديسمبر 2014، وزارة التربية والتعليم، المملكة العربية السعودية
- عاصلة، صالح قاسم (2004). **أشكال الإساءة الوالدية للطفل وعلاقتها بمستوى تعليم الوالدين ودخل الأسرة والسلوك العدواني لدى الأبناء**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية.
- العموش، أحمد فلاح (2007). **الطفولة والعنف**، دراسة ميدانية حول تصورات الأطفال للعنف في مجتمع الإمارات، اليمن، جامعة العلوم والتكنولوجيا، مجلة الدراسات الاجتماعية، ع25، يوليو، 16- 52.
- العوضي، لولوة (2006). **العنف الأسري وأنواعه، مؤتمر حقوق الإنسان والمرأة " تحدى الواقع"**، لجنة الدفاع عن حقوق الإنسان في مجلس الأمة الكويتي.

Yanowitz, Karen L.; Monte, Emmanuelle & Tribble, Jamie R (2003). Teachers' Beliefs about the Effects of Child Abuse. (EJ669618), **Child Abuse & Neglect: The International Journal**, 27 (5), 483- 488.

of Corporal Punishment and Their Children's Endorsement of Spanking and Hitting Other Children (EJ897529), **Child Abuse & Neglect: The International Journal**, 34 (9), 639-646

## شروط وقواعد النشر في مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي

(1) تنشر المجلة البحوث العلمية الأصيلة التي تتوافر فيها شروط البحث العلمي وخطواته المتعارف عليها عالمياً. ويتم استلام البحث المستوفي للشروط والمعايير الآتية:

- وقوع موضوع البحث ضمن اهتمامات المجلة وأهدافها (تعنى بقضايا التعليم الجامعي والعالي).
- التزامه بقواعد النشر المتبعة في المجلة.
- تعبئة نموذج التعهد والإقرار الذي تعتمد عليه المجلة (المتوفر على موقع المجلة في الأمانة العامة للاتحاد).

(2) لا تعتمد المجلة نمطاً واحداً في عناصر تقرير البحث. نظراً للتنوع المتعدد في طبيعة البحوث التربوية كما ونوعاً، ومن التجريبي الميداني إلى الوصفي، إلا أن العناصر الرئيسية المشتركة بينها تتمثل في:

- مقدمة أو خلفية موضوع البحث، وأدبياته، ومسوغاته، وأهميته.
- مشكلة البحث وتحديد عناصرها، وربطها بالمقدمة.
- منهجية البحث المناسبة لطبيعة المشكلة البحثية، وتتضمن الإجراءات والبيانات الكمية أو النوعية التي مكنت الباحث من معالجة المشكلة البحثية، ضمن محددات وافتراسات بحثية واضحة.
- نتائج البحث، ومناقشتها مناقشة علمية مبنية على إطار فكري متين، يعكس تفاعل الباحث مع موضوع البحث من خلال ما يتوصل إليه الباحث من استنتاجات وتوصيات مستندة إلى تلك النتائج.

(3) يوقع الباحث على تعهد وفق نموذج خاص تعتمد عليه المجلة ويتضمن ما يأتي:

- أحمل المسؤولية الكاملة عن أي انتهاك أو تجاوز لأخلاقيات البحث في حالة ثبوته؛ (مثل تجاوز الأخلاقيات العلمية المتعلقة بالتعامل مع العينات، والبيانات، والأدوات، وحق الملكية)
- البحث لم ينشر، ولم يقدم للنشر إلى أي مجلة أخرى، ولن يقدم إلى أي مجلة أخرى في حالة قبوله للنشر، ويجوز النظر في طلب الباحث الموافقة الخطية على تقديم البحث للنشر في مجلة أخرى.
- عدم التقدم بطلب سحب البحث بعد إبلاغ الباحث بوصول بحثه إلى المجلة، ودفع تكاليف البحث التي تقدرها هيئة التحرير في حالة التقدم بطلب سحب البحث في أي وقت بعد إبلاغ الباحث بالاستلام.
- عدم اعتراض أي عضو من أعضاء فريق البحث على أي قضية تخص فريق البحث نفسه، وفي حالة تلقي هذا الاعتراض يلتزم الموقع على التعهد بدفع تكاليف النشر التي تقدرها الهيئة، ويتم التوقف كلياً عن السير بإجراءات نشر البحث.

(4) تعتمد المجلة نظام رابطة السيكولوجيين الأمريكيان ( American Psychological Association (APA) لأغراض التوثيق للمراجع بالإنجليزية

والاقتباس، وإخراج الأشكال والجداول وأخلاقيات البحث وغيرها من عناصر تقرير البحث شكلاً ومضموناً، وعلى الباحث أن لا يعتمد على المصادر الثانوية غير الموثوقة في هذا المجال، وفيما يأتي بعض العناصر التي يتوقع من الباحث العودة إلى قواعد البيانات والمواقع الإلكترونية التي تساعد في التعرف على المعايير والشروط في هذا النظام، ومنها (مع ملاحظة بعض المعايير غير الحدية، وتحتفظ المجلة ببعض الخصوصيات في هذا الإطار):

- عدد كلمات البحث أو الصفحات ( 25 صفحة كحد أعلى بما في ذلك ملاحق البحث).
- عدد كلمات الملخص بالعربية (200 كلمة كحد أعلى).
- عدد كلمات الملخص بالإنجليزية (250 كلمة كحد أعلى).
- عدد كلمات العنوان (لا تزيد على 20 كلمة).
- عدد الكلمات المفتاحية (Keywords) (5-7 كلمات).
- شكل الجدول (Table Format).
- التوثيق في المتن وقائمة المراجع من كتب ودوريات مع الاختلاف في عدد المؤلفين، والتوثيق من الإنترنت في ضوء طبيعة المعلومات المتوفرة.
- الإلتزام بأخلاقيات البحث وحقوق الملكية.

(انظر مثلاً المواقع الآتية للتعرف على مدى التنوع في المتغيرات التي تحكم عملية التوثيق حسب التنوع في المصادر سواء من موقع (APA) مباشرة أو من مواقع أخرى غير مباشرة لتمكين الباحثين من متابعتها والالتزام بها).

<http://employees.csbsju.edu/proske/nursing/apa.htm>

[http://www.umuc.edu/library/libhow/apa\\_examples.cfm#magazines](http://www.umuc.edu/library/libhow/apa_examples.cfm#magazines)

[http://www.umuc.edu/library/libhow/apa\\_examples.cfm#articles](http://www.umuc.edu/library/libhow/apa_examples.cfm#articles)

[http://writing.wisc.edu/Handbook/DocAPACitations\\_Elec.html](http://writing.wisc.edu/Handbook/DocAPACitations_Elec.html)

وينصح الباحث هنا باختيار الكلمات المفتاحية التي تسهل عليه الدخول إلى مواقع أخرى لهذا الغرض مثل APA citation, APA examples,

(5) يطبق على المراجع العربية نظام (APA) مع تعديل طفيف تحده طبيعة الثقافة العربية المتعلقة بطريقة كتابة اسم الباحث، مثل:

احمد عودة (2011). معايير ضمان الجودة المشتقة من المتأثرين بنتائج التقييم في المدرسة (مدخل مقترح لتحفيز الاعتماد والجودة). *المجلة الأردنية في العلوم التربوية*, 7(2), 163-193.

Ahmad, A. (2011). Quality assurance standards derived from stakeholders (A suggested perspective to spur accreditation and quality). *Jordan Journal of Educational Sciences*, 7(2), 163-193.

وأنظر أيضاً الأمثلة الآتية لتوضيح المقصود عند التوثيق بالمتن :

يشار إلى المراجع العربية في متن البحث بالاسم الأول والأخير للمؤلف، وسنة النشر ورقم الصفحة أو الصفحات التي رجع إليها الباحث، وذلك بين قوسين، مثل: ( سيد خيرى، 1985، ص 88 )، وفي حالة وجود أكثر من مؤلفين يشار إلى الاسم الأول والأخير للمؤلف الأول، ويكتب بعده وأخرون مثل (حامد زهران وآخرون، 1995، ص 20-23) على أن تكتب الأسماء كاملة للمؤلفين في قائمة المراجع.

وفي حالة المرجع الأجنبي يكتب الإسم الأخير فقط ( اسم العائلة ) مع سنة النشر. ورقم الصفحة. مثل: ( Ferguson, 1993, P. 115 ). وفي حالة وجود مؤلفين تكتب هكذا (Mustafa and Sultan, 2010). وإذا كان هناك أكثر من مؤلفين فيكتب الاسم الأخير للمؤلف الأول ويكتب بعده et al. ثم سنة النشر. فرقم الصفحة. مثل: (Mayer, et al. 1995, P. 445) أما في قائمة المراجع فتكتب أسماء المؤلفين كاملة. مع ملاحظة أن and التي تفصل بين مؤلفين في المتن تصبح & في قائمة المراجع. وفيما يأتي عينة من المعايير الأخرى: (بغرض التوضيح فقط لا بغرض الحصر) التي يتوقع من الباحث التأكد من توفرها في مخطوط البحث. وحتاج إلى مراجعة حثيثة لتحقيق أكبر قدر من معايير الجودة في إعداد تقرير البحث كما ونوعاً.

- التوافق بين المراجع في المتن والقائمة من حيث العدد والإسم الأول. وسنة النشر.

- التمييز بين المراجع الورقية والإلكترونية.

- التمييز بين المراجع الإلكترونية المحددة برقم DOI أو الموجودة على URL.

- التسلسل الأبجدي Alphabetical للمراجع في القائمة.

- المسافات والإشارات المستخدمة ضمن عناصر التوثيق في المتن والقائمة.

- متى يذكر أو لا يذكر تاريخ الاستعادة للمعلومات من الإنترنت.

- التمييز بين المرجع والذي يليه في قائمة المراجع من خلال المسافة المتروكة. ولا تستخدم أي علامات ترقيم.

- لا يوجد تسطير داخلي في الجدول. ولكن يمكن ان يكون رقم الجدول ضمن العنوان بدلاً من ان يكون في سطر مستقل.

- يمكن ان يظهر اسم المجلة في التوثيق على شكل خط مائل Italic. و بالبنط العريض Bold.

6) يقدم البحث مكتوباً باللغة العربية أو اللغة الإنجليزية. ومطبوعاً على الحاسوب بمسافات مزدوجة. ومتوافقة مع برنامج MS Word. حجم خط 14 Normal على ورق (A4). وعلى وجه واحد. من ثلاث نسخ ورقية. ونسخة إلكترونية على CD. وان لا يضاف للبحث أي لون غير الأسود والأبيض في أي موقع من البحث. وترسل البحوث وجميع المراسلات المتعلقة بالمجلة إلى:

رئيس هيئة تحرير مجلة اتحاد الجامعات العربية

الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية

ص. ب (401) الجبيهة

الرمز البريدي 11941 عمان - المملكة الأردنية الهاشمية

ويجوز استقبال البحوث بواسطة البريد الإلكتروني للمجلة

siham@aar.edu.jo أو secgen@aar.edu.jo

7) من الضروري أن يظهر في الصفحة الأولى من البحث عنوان البحث. واسم الباحث(الباحثين). وجهة العمل. والعنوان (العناوين). وأرقام الهواتف الخلية. والبريد الإلكتروني. ورقم الفاكس (ان وجد). ولضمان السرية الكاملة لعملية التحكيم. يجب عدم ذكر اسم الباحث. أو الباحثين في متن البحث. أو أية إشارة تكشف عن هويتهم. ويمكن استخدام حاشية الصفحة الأولى لتحديد جهة الدعم أو عبارة شكر لجهة معينة ذات صلة.

- 8) يتم إشعار الباحث إلكترونياً أو بوسائل الاتصال المتوفرة في حينه بتاريخ استلام البحث، وقد يتم إشعار الباحث بالنواقص (إن وجدت) أو أن يتم الاعتذار عن السير في الإجراءات في ضوء التحكيم الأولي.
- 9) يخضع البحث المرسل إلى المجلة إلى تحكيم أولي من هيئة التحرير: لتقرير أهليته للتحكيم الخارجي، ويحق للهيئة أن تعتذر عن السير في إجراءات التحكيم الخارجي أو عن عدم قبول البحث للنشر في أي مرحلة دون إبداء الأسباب.
- 10) البحث المقبول للنشر يأخذ دوره للنشر حسب تاريخ قبوله للنشر بصرف النظر عن العدد الذي تم تحديده أو العدد الذي أرسل إليه أو في أحد الأعداد التي تليه.
- 11) تعتذر المجلة عن عدم إعادة البحث الذي يتم إرساله إلى المجلة (بكليته أو أجزاء منه) إلى الباحث في حالة عدم قبوله للنشر في أي مرحلة من المراحل، كما تعتذر عن أي طلب بتزويد الباحثين بتقارير التحكيم للبحث الذي يتم رفضه، إلا باستثناء من هيئة التحرير.
- 12) ما ينشر في المجلة يعبر عن وجهة نظر الباحث (الباحثين). ولا يعبر بالضرورة عن وجهة نظر المجلة.
- 13) ترتب البحوث عند النشر في عدد المجلة وفق اعتبارات فنية، وليس لأي اعتبارات أخرى أي دور في هذا الترتيب، كما أنه لا يمكن لأي اعتبارات غير علمية في إجراءات النشر.
- 14) إذا استخدم الباحث برمجيات أو أدوات قياس من اختبارات واستبانات، أو غيرها من أدوات البحث، فعلى الباحث أن يقدم نسخة كاملة من الأداة التي استخدمها إذا لم ترد في متن البحث، أو لم ترفق مع ملاحظته، وأن يشير إلى الإجراءات القانونية التي تسمح له باستخدامها في بحثه. وأن يحدد للمستفيدين من البحث الآلية التي يمكن اتباعها للحصول على البرمجية أو الأداة.
- 15) لا تتقاضى المجلة أجوراً على النشر فيها، ولا تدفع للباحث مكافأة مالية عن البحث الذي ينشر فيها. وبمجرد إشعار الباحث بقبول بحثه للنشر قبولاً نهائياً، تنتقل حقوق الطبع والنشر إلى مجلة اتحاد الجامعات العربية.