الجامعة الإسلامية – غزة
عمادة الدراسات العليا
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

دور التعليم الالكتروني في تعزيز الميزة التنافسية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة

"من وجهة نظر الأكاديميين"

إعداد الطالب
أحمد فاروق أبو غبن

إشراف
الدكتور/ أكرم سمور

قدمت هذه الرسالة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

2012م – 1434هـ

بسم الله الرحمن الرحيم

قال الله تعالى :

(" .... يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ ")

سورة المجادلة (11)

صدق الله العظيم

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور التعليم الالكتروني في تعزيز الميزة التنافسية المتمثلة في المجالات التالية (الكفاءة المتميزة، الإبداع والابتكار، جودة الخدمة التعليمية والاستجابة لرغبات الأكاديميين) في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة من وجهة نظر الأكاديميين ، وهدفت إلى تحديد أثر الخصائص الشخصية للمحاضرين متمثلة في (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الرتبة الأكاديمية، الخبرة) في الجامعات الفلسطينية في تطبيق التعليم الالكتروني.

ولتحقيق أهداف الدراسة ، تم تصميم إستبانة مكونة من (37) فقرة بحيث تغطي متغيرات الدراسة ،ويتكون مجتمع الدراسة من الموظفين الأكاديميين المتفرغين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة (الجامعة الإسلامية –جامعة الأقصى – جامعة الأزهر – جامعة القدس المفتوحة) وعددهم 1250 موظف أكاديمي متفرغ و باستخدام أسلوب العينة الطبقية العشوائية تم توزيع 330 إستبانة على عينة الدراسة وقد تم استرداد 298 إستبانة بنسبة **90 %** ، وتم ، وتم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل بيانات الدراسة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية "SPSS" .

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها انه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية حول تطبيق التعليم الالكتروني في الجامعات الفلسطينية وبين تعزيز الميزة التنافسية في المجالات (الكفاءة المتميزة الإبداع والابتكار، جودة الخدمة التعليمية والاستجابة لرغبات المحاضرين)، كما وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية حول "" دور التعليم الالكتروني في تعزيز الميزة التنافسية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة "" تعزى للخصائص الشخصية للموظفين الأكاديميين المتمثلة في(الجنس، المؤهل العلمي، الرتبة الأكاديمية، الخبرة).

وخلصت الدراسة إلى عدة توصيات أهمها :

العمل على نشر ثقافة التعليم الالكتروني بين الموظفين الأكاديميين وتوضيح أهميته في العملية التعليمية من خلال عقد ورش عمل داخلية وذلك للتعمق أكثر في مزايا التعليم الالكتروني وطريقة استخدامه ،لأن ذلك يؤدي إلى تعزيز مكانة الجامعة في المجتمع .

Abstract

This study aimed to recognize the role of electronic education in enhancing the competitive advantage . It includes these following fields (distinct efficiency , creativity ,innovation , quality of educational service , response to needs of the lecturers) in Palestinian universities in Gaza Strip and according to academics' point of view.

Electronic education actually plays a significant role in enhancing the competitive advantage in Palestinian universities in Gaza Strip . This study also aimed to identify the effect of personal characteristics of lecturers which include (gender , age , qualification , academic degree and experience) in implementation electronic education in Palestinian universities.

To achieve the study objectives, questionnaire was designed consist of (37) items which include study variables . The study population consists of academic employees in Palestinian universities in Gaza Strip (Islamic University–Al Aqsa University–Al Azhar University–Al Quds Open University). They are 1250 academic employees . Moreover , the researcher distributed 330 questionnaires and got back 298,with response rate 90%.the study used the stratified random sample . A group of statistical methods were used to analyze the study data using the statistical package system for social sciences SPSS.

The study finds out many outcomes such as:

- firstly, finding a relationship ,which has statistical indication , of applying electronic education in Palestinian universities and with enforcing the competitive advantage in fields of (distinct efficiency , creativity ,innovation , quality of educational service , response to needs of the lecturers) .
- The second assures that there is no statistical relationship between "the role of electronic education in enhancing the competitive advantage in Palestinian universities in Gaza Strip" and "the personal characteristics of academic employees which include (gender, age, qualification, academic degree and experience).

The main recommendation of the study :

Publishing the culture of using electronic education among academic employees in addition to explaining its significant in education by conducting internal workshops in order to deepens the advantages of electronic education and its usage which all lead into enforcing university role in community .

الإهـــــداء

إلى قائدنا ومعلمنا ...محمد ابن عبد الله عليه الصلاة والسلام ...

إلى من قال الله عز وجل فيهما "واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا " (الإسراء : 24) ...

إلى والدتي العزيزة ووالدي الغالي أطال الله في عمرهما وبارك فيهما ...

إلى إخواني وأخواتي الأعزاء ...

إلى رمز الإخلاص والعطاء ،، زوجتي وشريكة حياتي "أم محمد" ...

إلى ابنتي بسمة الحاضر وأمل المستقبل "رامـا" ...

إلى كل الأصدقاء والأحبة ...

أهدي هذا العمل المتواضع ،،،

شكـر وعرفـان

الحمد لله رب العالمين ، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين ، نبينا وحبيبنا محمد وعلى اله وصحبه أجمعين.

الشكر قيد النعم .. وليس أحق بالشكر من الله تعالى ، الذي لولا حوله ولطفه ما كان لي أن اكتب حرفا ولا أخط كلمه فأقول ما قاله الشاعر:

تَبَـارَكَ اللَّـهُ آيـاتٌ لَـهُ سَجَـدَتْ ... فَسَخَّرَ الفُلْكَ كَيْ تَجْرِي لِحَاجَاتِي

مَنْ جَاءَ نُورًا وَلاَ تُحْصَى عَجَائِبُهُ ... اللَّهُ رَبِّي قَضَى لِي كُلَّ غاياتي

فأحمده حمداً كثيراً وأشكره شكراً جزيلاً، الذي كان فضله وعطاؤه كريما، أحمده لأنه سهل لي المبتغى وأعانني على اتمام هذا العمل، وذلل لي الصعاب وهون علي المتاعب أتقدم بالشكر الجزيل:

إلى الذي أسدى الجميل تفضلا ... أستـاذنـا أكـرم بـه مـن حـاذق

مـن كـان ناصحـا وموجهـا ... حتى استقامت من بعد ذلك أوراقي

أستاذي الفاضل الدكتور " **أكرم سمور**" ، الذي أشرف على هذا البحث بدقة كبيرة حتى أصبح بصورته النهائية من خلال توجيهاته ونصائحه الثمينة، فألف شكر لك أستاذي .

ويشرفني أن أتقدم إلى أعضاء لجنة المناقشة الموقرة ، المكونة من الأستاذ الدكتور " **ماجد الفرا** " والدكتور "**خليل النمروطي**" حفظهما الله، بأسمى آيات العرفان والامتنان والتقدير لقبولهما مناقشة هذا البحث.

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى الدكتور/ سمير صافي حفظه الله، والذي قام بالتحليل الإحصائي للإستبانة ومساعدتي في التعليق على نتائج التحليل وأشكر جميع المحكمين للإستبانة لما أضافوه إليها من قيمة ساعدت على إخراجها بالشكل الصحيح.

كما وأتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان إلى كل من ساهم في انجاز هذا البحث وأخص بالذكر الموظفين الاكاديميين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة .

والشكر موصول إلى كلية التجارة في الجامعة الاسلامية وأساتذتها الكرام وأسأل الله أن يبارك فيهم على جهودهم الطيبة من أجل خدمة مسيرة العلم والارتقاء بالجامعة الاسلامية للأمام .

الباحث

أحمد فاروق أبو غبن

قائمة المحتويات

المحتوى	الصفحة
أية قرآنية	ب
الملخص	ج
Abstract	د
كالإهداء	ه
شكر وعرفان	و
قائمة المحتويات	ز
قائمة الجداول	ي
الفصل الأول الإطار العام للدراسة	
أولا : مقدمة عامة	2
ثانيا : مشكلة الدراسة	3
ثالثا : متغيرات الدراسة	3
رابعا : فرضيات الدراسة	4
خامسا : أهداف الدراسة	5
سادسا : أهمية الدراسة	5
عاشرا : مصطلحات الدراسة	7
الفصل الثاني التعليم الالكتروني	
أولا :مقدمة عامة	9
ثانيا :مفهوم التعليم الإلكتروني	9
ثالثا : التطور التاريخي للتعليم الإلكتروني	12
رابعا : أهمية التعليم الإلكتروني	13
خامسا : أهداف التعليم الإلكتروني	15
سادسا : أنواع التعليم الإلكتروني	15
سابعا : خصائص التعليم الالكتروني	17
ثامنا : فوائد التعليم الإلكتروني	18
تاسعا : عناصر العملية التعليمية في التعليم الإلكتروني	19
عاشرا : دور المعلم في التعليم الالكتروني	21
الحادي عشر : الاستراتيجيات عبر بيئات التعليم الإلكتروني	22
الثاني عشر : مكونات التعليم الإلكتروني	25

المحتوى	الصفحة
الثالث عشر : تحديات ومعوقات التعليم الإلكتروني	26
الفصل الثالث الميزة التنافسية	
أولا :المقدمة	29
ثانيا: مفهوم الميزة التنافسية	29
ثالثا: أسباب التنافسية	31
رابعا : مصادر الميزة التنافسية	32
خامسا : خصائص الميزة التنافسية	33
سادسا : كيفية تحقيق الميزة التنافسية	34
سابعا : نموذج بورتر وتحليل القوى الخمس	37
ثامنا: دور التعليم الالكتروني في تعزيز الميزة التنافسية	39
تاسعا : معوقات اكتساب الميزة التنافسية	44
الفصل الرابع الدراسات السابقة	
أولا :الدراسات المحلية	46
1. (أبو مغيصيب ،2012)	47
2. (شراب ،2011)	47
3. (الرقب ،2009)	48
4. (الشرفا ، 2008)	48
5. (الدهدار ،2006)	49
ثانياً : الدراسات العربية :	50
1. (طهيري، 2011)	50
2. (العفتان ، 2009)	51
3. (با صقر ، 2009)	51
4. (محمد وآخرون ،2008)	52
5. (سهام،2008)	53
6. (ال مزهر ،2008)	53
7. (مصيلحي و محمد ، 2007)	54
8. (الجمل ، 2007)	54
9. (أبو تينة، 2005)	55
10. (عيادات ، 2005)	55

المحتوى	الصفحة
11. (الحنيطي، 2004)	56
ثالثا : الدراسات الأجنبية	56
1. May et. al. (2011)	61
2. Afifi (2011)	57
3. Chowdhury (2011)	57
4. Qiyun et. al. (2009)	58
التعليق على الدراسات السابقة	59
الفصل الخامس منهجية الدراسة	
أولا: أسلوب الدراسة	63
ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة	64
ثالثا: أداة الدراسة	65
رابعا : صدق الاستبانة	66
خامسا : الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة	75
الفصل السادس تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة	
أولا: المقدمة	77
ثانيا: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية والوظيفية	77
ثالثا: تحليل فقرات الاستبانة واختبار الفرضيات	82
الفصل السابع النتائج والتوصيات والدراسات المقترحة	
أولا : النتائج	114
ثانيا : التوصيات	117
ثالثا : الدراسات المقترحة	118
المراجع	
أولا : المراجع العربية	120
ثانيا : المراجع الأجنبية	127
الملاحق	
ملحق رقم (1): أسماء المحكمين	130
ملحق رقم (2) :الاستبانة	131

قائمة الجداول

عنوان الجدول	الصفحة
جدول (3,1): أنواع موارد المنظمة	33
جدول(3,2) : استراتيجيات الميزة التنافسية والمهارات اللازمة لها ومتطلبات تشغيلها	35
جدول (5,1): أعداد الأكاديميين في الجامعات الفلسطينية	64
جدول (5,2): درجات مقياس ليكرت الخماسي	66
جدول (5,3):معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " مهارات استخدام الحاسوب والإنترنت " والدرجة الكلية للمجال	67
جدول (5,4):معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " استخدامات التعليم الإلكتروني " والدرجة الكلية للمجال	68
جدول (5,5):معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " الكفاءة المتميزة " والدرجة الكلية للمجال	69
جدول (5,6):معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " الإبداع والابتكار " والدرجة الكلية للمجال	70
جدول (5,7):معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " جودة الخدمة التعليمية " والدرجة الكلية للمجال	71
جدول (5,8):معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " الاستجابة لاحتياجات المحاضرين " والدرجة الكلية للمجال	72
جدول (5,9):معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للإستبانة.	73
جدول (5,10):معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة	74
جدول (5,11): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي	74
جدول (6,1): عينة الدراسة حسب الجنس	77
جدول (6,2): عينة الدراسة حسب العمر	78
جدول (6,3): عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	78
جدول (6,4): عينة الدراسة حسب الخبرة	79
جدول (6,5): عينة الدراسة حسب اسم الجامعة	79
جدول (6,6): عينة الدراسة حسب الرتبة الأكاديمية	80
جدول (6,7): إمكانية استخدام المستجيب التعليم الإلكتروني	80

عنوان الجدول	الصفحة
جدول (6,8): عدد مرات استخدام التعليم الالكتروني في الفصل	81
جدول (6,9):المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لجميع فقرات الاستبانة	83
جدول (6,10) المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لجميع فقرات دور التعليم الالكتروني في تعزيز الميزة التنافسية	84
جدول (6,11):المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لكل فقرة من فقرات مجال " مهارات استخدام الحاسوب والانترنت	85
جدول (6,12):المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لكل فقرة من فقرات مجال " استخدامات التعليم الإلكتروني "	87
جدول (6,13):المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لجميع فقرات استخدام التعليم الإلكتروني في تحقيق الميزة التنافسية	89
جدول (6,14):المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لكل فقرة من فقرات مجال " الكفاءة المتميزة "	90
جدول (6,15):المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لكل فقرة من فقرات مجال " الإبداع والابتكار "	92
جدول (6,16):المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لكل فقرة من فقرات مجال " جودة الخدمة التعليمية "	94
جدول (6,17):المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لكل فقرة من فقرات مجال " الاستجابة لاحتياجات الأكاديميين	96
جدول (6,18):معامل الارتباط بين دور تطبيق التعليم الالكتروني وبين مجالات الميزة التنافسية للجامعات الفلسطينية في قطاع غزة	98
جدول (6,19): معامل الارتباط بين دور تطبيق التعليم الالكتروني وبين الكفاءة المتميزة	99
جدول (6,20): معامل الارتباط بين دور تطبيق التعليم الالكتروني وبين الإبداع والابتكار	100
جدول (6,21): معامل الارتباط بين دور تطبيق التعليم الالكتروني وبين جودة الخدمة التعليمية	101
جدول (6,22): معامل الارتباط بين دور تطبيق التعليم الالكتروني وبين الاستجابة لاحتياجات المحاضرين	102
جدول (6,23): نتائج اختبار T – الجنس	103
جدول (6,24): نتائج اختبار تحليل التباين – العمر	105

عنوان الجدول	الصفحة
جدول (6,25): نتائج اختبار تحليل التباين – المؤهل العلمي	106
جدول (6,26): نتائج اختبار تحليل التباين – سنوات الخبرة	107
جدول (6,27): نتائج اختبار تحليل التباين – الجامعة	109
جدول (6,28): نتائج اختبار تحليل التباين – الرتبة الأكاديمية	110
جدول (6,29): نتائج اختبار تحليل التباين – عدد مرات استخدام التعليم الإلكتروني	111

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

- المقـــدمـــــــة
- مشكلــة الدراســة
- متغيـرات الدراســة
- فرضيـات الدراسـة
- أهــداف الدراســة
- أهميـــة الدراســة
- مجتمـع الـدراســة
- منهجيــة الـدراســة
- مصطلحات الدراسة

المقدمة:

تتميز البيئة المحيطة بمؤسسات الأعمال اليوم بالتغير السريع، وكلما توافرت لدى المؤسسة القدرة على التكيف مع هذه التغيرات السريعة كلما استطاعت أن تحقق النجاح والاستمرار، إن جوهر عملية الإدارة الإستراتيجية يتمثل في القدرة على اكتساب ميزة تنافسية والمحافظة عليها. وقد قال صلى الله عليه وسلم (فضل العالم على العابد كفضلي على أدناكم)، وهذا يدل على أهمية التعليم منذ القدم فما بالنا اليوم في المجتمعات الحديثة التي أصبحت تبحث عن نسخة الكترونية له في ظل مجتمع الكتروني (e-Society) يتميز بخدمات الكترونية من تجارة الكترونية وحكومة إلكتروني وهذه الدراسة بحثت بشكل أساسي دور التعليم الالكتروني كميزة تنافسية بين الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة .

"إن نظام التعليم يؤدي دورا هاما في هذا العالم الذي يتميز بسرعة التغيير، غير أن التعليم يواجه تحديات جديدة فرضها الاقتصاد الرقمي العالمي ومنها (البحث عن مصادر متجددة لتمويل التعليم ، الثورة التكنولوجية والمعلوماتية)، ولكي تحافظ المؤسسات التعليمية على قدرتها على التنافس والنمو في عالم رقمي متغير، فعليها البحث عن بدائل أصيلة لتفعيل دور التعليم في التنمية المتكاملة" (Allens ,2006).

ويستدل على التعليم الالكتروني بأنه أي شكل من التعليم توظف فيه الشبكات التي قد تكون شبكات محلية Intranet للكلية أو المدرسة LAN أو تكون شبكة واسعة WAN مثل الانترنت، والأجهزة التكنولوجية الحديثة لتقديم المادة التعليمية مع تفاعل المتعلمين معها وتقديم المساعدة المباشرة وغير المباشرة لهم من خلالها (الغريب، 2009).

"لقد أصبح لزاما على المؤسسات التعليمية وخصوصا الجامعات التي تسعى للوصول لمكانة أكاديمية مرموقة أن تتبنى التعليم الالكتروني كأداة هامة وفعالة في عملية التعليم الحديث والتحول من التعليم التقليدي المعتمد على التلقين إلى التعليم الالكتروني المعتد على الحاسوب والإنترنت" (الهادي، 2005).

وبالرغم من خصوصية وضع الجامعات الفلسطينية عن أي جامعات في العالم وما تتعرض له من مضايقات وحصار من الاحتلال الإسرائيلي إلا أنها تسعى إلى التميز و الريادة والمنافسة والنجاح ولذلك فإن هذه الجامعات تحاول أن تتبنى أحدث وسائل تكنولوجية حديثة وتعمل على استخدامها في العملية التعليمية.

مشكلة الدراسة:

في ظل عصر الثورة التكنولوجية والانتشار الواسع للتقنيات الحديثة أصبحت التقنيات التكنولوجية والخدمات الالكترونية تدخل في جميع ميادين الحياة وأصبح التعليم يبحث عن نسخة الكترونية له لذلك ظهر ما يسمى بالتعليم الالكتروني، و أصبح لزاما على الجامعات التي تبحث عن مكانه مرموقة في المجتمع أن تسير في ركب التقدم التكنولوجي وأن تعتمد التعليم الالكتروني كوسيلة أساسية في العملية التعليمية لتتمكن من الاستمرار في مسيرتها وتأدية رسالتها والمحافظة على ميزة تنافسية مناسبة بين الجامعات الأخرى، لذلك برزت أهمية تطبيق التعليم الالكتروني ودوره في التنافس بين الجامعات الفلسطينية لذا يمكن تحديد مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

ما هو دور التعليم الالكتروني في تعزيز الميزة التنافسية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة؟

متغيرات الدراسة:

المتغير المستقل:

1. **التعليم الالكتروني:** سهولة الاستخدام، التصميم، المرونة، الأمان، السرعة، الدقة، التكلفة، سهولة الوصول، التناسق، التكامل، التفاعل، التغذية الراجعة، أدوات التقييم، الوثوقية، الدعم الفني ومعالجة الأخطاء .

المتغير التابع:

2. **اكتساب الميزة التنافسية: ووفقاً لنظرية " بورتر " تشمل الميزة التنافسية على المتغيرات الفرعية التالية (Porter , 1980):**
    1. الكفاءة المتميزة .
    2. الإبداع والابتكار.
    3. جودة الخدمة التعليمية .
    4. الاستجابة لرغبات الاكاديميين.

فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى:

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين دور تطبيق التعليم الالكتروني ومجالات الميزة التنافسية للجامعات الفلسطينية في قطاع غزة.

ويتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

أ. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور تطبيق التعليم الالكتروني والكفاءة المتميزة كأحد مجالات الميزة التنافسية .

ب. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور تطبيق التعليم الالكتروني والإبداع والابتكار كأحد مجالات الميزة التنافسية .

ج. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور تطبيق التعليم الالكتروني وجودة الخدمة التعليمية كأحد مجالات الميزة التنافسية .

د. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور تطبيق التعليم الالكتروني والاستجابة لاحتياجات الأكاديميين كأحد مجالات الميزة التنافسية .

الفرضية الثانية :

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول تطبيق التعليم الالكتروني وتعزيز الميزة التنافسية للجامعات الفلسطينية في قطاع غزة تعزى للخصائص الشخصية للأكاديميين في الجامعات.

ويتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

أ. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول تطبيق التعليم الالكتروني وتعزيز الميزة التنافسية للجامعات الفلسطينية في قطاع غزة تعزى للجنس.

ب. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول تطبيق التعليم الالكتروني وتعزيز الميزة التنافسية للجامعات الفلسطينية في قطاع غزة تعزى للعمر .

ج. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول تطبيق التعليم الالكتروني وتعزيز الميزة التنافسية للجامعات الفلسطينية في قطاع غزة تعزى للمؤهل العلمي .

د. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول تطبيق التعليم الالكتروني وتعزيز الميزة التنافسية للجامعات الفلسطينية في قطاع غزة تعزى للخبرة .

هـ. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول تطبيق التعليم الالكتروني وتعزيز الميزة التنافسية للجامعات الفلسطينية في قطاع غزة تعزى للرتبة الأكاديمية .

أهداف الدراسة :

يهدف هذا البحث إلى ما يأتي:

1. التطرق إلى الدور الهام لتطبيق التعليم الالكتروني في تعزيز الميزة التنافسية للجامعات الفلسطينية **في قطاع غزة.**
2. التعرف على مستوى الميزة التنافسية التي تحظى بها الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة.
3. تقديم توصيات ومقترحات تخدم الجامعات الفلسطينية في تطبيق التعليم الالكتروني بفعالية وكفاءة متميزة للوصول لتقديم خدمات تلبي احتياج المحاضرين والمجتمع.
4. التعرف على واقع استخدام التعليم الالكتروني في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة.

أهمية الدراسة:

وتبرز أهمية الدراسة من أهمية الموضوع وهو دور التعليم الالكتروني في تعزيز الميزة التنافسية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة وحسب اطلاع الباحث على الدراسات السابقة المنشورة من تبين ان هذه الدراسة هي الاولى في هذا المجال على مستوى الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، ولذلك تبرز أهمية الموضوع لما يحققه من مزايا وفوائد للجهات التالية:

أولا : أهميتها للجامعات الفلسطينية:

1. تعد الدراسة حافزاً للجامعات للبدء في عمليات التطوير والتحسين المستمر في جميع المجالات في الجامعة، وذلك للحصول على الميزة التنافسية التي تضمن لها الاستمرار والنمو والازدهار .
2. الدراسة قدمت مقترحات لأفضل تقنيات التعليم الالكتروني والتي تناسب الجامعة وتخدم الطلبة.

ثانياً : أهميتها للعاملين في الجامعات الفلسطينية:

الدراسة أبرزت للأكاديميين الدور المهم الذي يلعبه التعليم الالكتروني في تعزيز الميزة التنافسية مما يؤدي إلى زيادة اهتمام العاملين في هذا الجانب.

ثالثاً : أهميتها للمجتمع:

1. تتماشى هذه الدراسة مع توجهات المجتمعات الحديثة نحو الخدمات الالكترونية (جامعة الكترونية _ حكومة الكترونية _ تجارة الكترونية .....الخ) والتعليم الالكتروني .
2. إن تطور الجامعات ورقيها وتطور أنظمة التعليم فيها من خلال استخدامها لأحدث التقنيات هو أمر تطمح إليه كل المجتمعات .

رابعاً : أهميتها للباحث:

1. الدراسة تعزز من قدرات الباحث في مجال البحث العلمي كما وتزوده بإضافة علمية جيدة و دراسة موضوعية و اكتساب معرفة عن واقع التعليم الالكتروني في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة وماله من أثار في الميزة التنافسية بين الجامعات .
2. عمل الباحث كمبرمج حاسوب في جامعة الأقصى يبرز علاقة الباحث بموضوع الدراسة وأهمية الدراسة ونتائجها بالنسبة له.

مصطلحات الدراسة:

- **الاتصال** Communication**:** هو نشاط إنساني وعملية اجتماعية تفاعلية متبادلة بين الأطراف المشتركة بها–المرسل والمستقبل– ،ومن خلالها يتم التعبير عن الذات والأفكار والاحتياجات، ونقل وتبادل الأفكار والمعلومات والانطباعات والخبرات سواء بطريقة مباشرة او غير مباشرة تؤدي إلى إشاعة الفهم والتعاطف، وتطوير العلاقات وتحقيق الأهداف (Samovar et. al,2011)
- **التعليم** Education: أي تدريب وتطوير افراد المجتمع عن طريق تزويدهم بالمعلومات والمهارات التي تؤهلهم للقيام بوظيفة معينة، وتطوير امكانياتهم العملية وفق ما تتطلبه ظروفهم الوظيفية (محمد،2010).
- **التعليم الالكتروني** Electronic Learning**:** هو طريقة استخدام اليات الاتصال الحديثة كالحاسب والشبكات والوسائط المتعددة وبوابات الانترنت من اجل أيصال المعلومات للمتعلمين بأسرع وقت وأقل تكاليف وبصورة تمكن من إدارة العملية التعليمية وضبطها وقياس وتقييم أداء المتعلمين . (الملاح،2010)
- **الجودة** Quality: الفلسفة الادارية التي تهدف إلى تحقيق التحسين المستمر في جودة أداء جميع العمليات والمنتجات والخدمات في المنظمة باعتبارها مدخلا أو نهجا استراتيجيا لتصنيع المنتج الافضل والخدمة الافضل الممكنة عبر الابتكارات الثابتة وكذلك الوسائل التي بواسطتها تستطيع المنظمة تحقيق مساهمة العاملين ورضا المستهلكين والزبائن (زيدان،2010) .
- **الابداع** Creativity: هو مزيج من الخيال العلمي المرن لتطوير فكرة قديمة ،أو أيجاد فكرة جديدة مهما كانت الفكرة صغيرة ينتج عنها انتاج متميز غير مألوف يمكن تطبيقه واستعماله (Samovar,2005).
- **الكفاءة** Efficiency**:**انجاز الاعمال بطريقة صحيحة وعدم اهدار الموارد(عباس،2009).

الفصل الثاني

التعليم الإلكتروني

- المقدمة
- مفهوم التعليم الإلكتروني
- تعريف التعليم الالكتروني
- التطور التاريخي للتعليم الإلكتروني
- أهمية التعليم الإلكتروني
- أهداف التعليم الإلكتروني
- مميزات التعليم الإلكتروني
- أنواع التعليم الإلكتروني
- خصائص التعليم الالكتروني
- فوائد التعليم الإلكتروني
- عناصر العملية التعليمية في التعليم الإلكتروني
- دور المعلم في التعليم الالكتروني
- الاستراتيجيات عبر بيئات التعليم الإلكتروني
- مكونات التعليم الإلكتروني
- تحديات ومعوقات التعليم الإلكتروني

المقدمة:

تحدث الباحث في هذا الفصل عن موضوع التعليم الالكتروني وتم إلقاء الضوء على هذا النمط الجديد من التعليم ، بدءا بعرض مفاهيم التعليم الالكتروني وأهمية هذا النمط من التعليم وأهدافه ومزاياه وعيوبه ومرورا بأساليب وأدوات التعليم الالكتروني واستراتيجيات التعليم الالكتروني ووصولا إلى تحديات ومستقبل التعليم الالكتروني.

مفهوم التعليم الالكتروني:

"لقد حولت الثورة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عالم اليوم إلى قرية الكترونية صغيرة تتلاشى فيها الحواجز الزمنية والمكانية حيث تلاشت المسافات وتطايرت الحواجز السياسية الثقافية ولاشك أن هذا التغير قد فرض على المؤسسات التربوية أن تقدم حلولا للاستفادة من التطور في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوظيفها في النسيج التربوي بما يتماشى مع أهدافها ومسلماتها" (عبد العزيز، 2008)، "وإن عملية دمج التكنولوجيا في عملية التعليم والتعلم لم يعد ترفا بل أصبح مطلبا حيويا لتطوير البنى والهياكل التربوية لما تقدمة التكنولوجيا من نقله نوعية في أعادة صياغة جميع مفردات العملية التعليمية واستجابة للفرص التربوية التي أتاحتها الثورة التكنولوجية في مجال المعلومات والاتصالات ظهرت تكنولوجيا التعليم الالكتروني وتأصلت في كثير من الأدبيات العلمية وصاحب هذا التأصيل أن ترسخت تكنولوجيا التعليم الالكتروني كواقع ملموس في معظم مؤسساتنا التعليمية وأصبح واضحا للعيان الآثار الإيجابية المترتبة على توظيف تكنولوجيا التعليم الالكتروني بالمؤسسات التعليمية مما جعلها تحدث نقلة نوعية في العملية التعليمية" (الحلفاوي، 2011).

ويضيف ملكاوي ونجادات (2007) بأن التحدي الكبير الذي يواجه التعليم والمؤسسات التعليمية اليوم ، هو كيفية توظيف التقنيات المختلفة توظيفا فعالا ، لتحتل المؤسسات التعليمية موقعا فيما يسمى "الطريق السريع للمعلومات"، وعموما فإن التعليم العام لكي يكون مهيأ لتوظيف كالمستحدثات التكنولوجية بفعالية، يجب أن يتوفر فيها بنية تحتية جيدة ، ونظام تعليمي مرن وإدارة فعالة.

تعريف التعليم الالكتروني :

إن التطور والتقدم الحادث في مجال تكنولوجيا التعليم أدى إلى ظهور كثير من المستحدثات التكنولوجية التي أصبح توظيفها في العملية التعليمية ضرورة ملحة، للاستفادة منها في رفع كفاءة

العملية التعليمية، ومن بين تلك المستحدثات التعليم الالكتروني (Electronic Learning) وقد ظهر في منتصف التسعينيات ، وأصبح يختصر مصطلحه إلى (E-learning) ونتيجة للانتشار الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، وتوظيفها لخدمة العملية التعليمية ، تمكنت الجامعات والكليات والمؤسسات التعليمية من اطلاق برامجها التعليمية والتدريبية عبر الانترنت ، ويشير التعليم الالكتروني إلى أن عملية التعليم وتلقي المعلومات تتم عن طريق استخدام أجهزة الكترونية وتكنولوجيا الوسائط المتعددة بمعزل عن ظرفي الزمان والمكان ويتم الاتصال بين الطلبة والمعلمين من خلال وسائل اتصال متعددة وتتم عملية التعليم وفقا لظروف المتعلم واستعداداته وقدراته (الورفلي، 2011).

وقد تعددت تعريفات التعليم الالكتروني في أدبيات تكنولوجيا التعليم والدراسات السابقة ومن خلال إطلاع الباحث عليها ، اختار منها مجموعة متمايزة ،لعرضها في البحث ، ومن تعريفات التعليم الالكتروني ما يلي:

عرفه الهادي (2011:ص46) بأنه "التعليم الذي يتيح المحتوى التعليمي الرقمي من خلال الوسائل الالكترونية ، التي تتضمن الحاسبات الآلية وبرمجياتها المتضمنة خواص التفاعلية التي تتاح على الخط، عبر شبكات المعلومات والكمبيوتر كالشبكات المحلية في الفصول أو المدرسة وشبكات الانترانت التي تنتشر على نطاق مجموعة من المدارس أو المنطقة التعليمية أو الجامعة إلى جانب الانترنت الشبكة العالمية المنتشرة في أنحاء العالم بالإضافة إلى إمكانية البث عبر الأقمار الصناعية، واستخدام الوسائل السمعية والبصرية والتلفزيون التفاعلي والأقراص المدمجة".
ومن التعريفات أيضا ان التعليم الالكتروني هو "نظام تقديم المناهج (المقررات الدراسية)عبر شبكة الانترنت او شبكة محلية أو الاقمار الصناعية أو عبر الاسطوانات أو عبر التلفزيون للوصول إلى المستفيدين" (الورفلي، 2011:ص86).
ونلاحظ هنا أن تعريف الورفلي اقتصر التعليم الالكتروني على انه خدمة هدفها تقديم المقررات الدراسية للمستفيدين دون الحديث عن مميزاته المتعددة
كما وتم تعريفه أيضا بأنه "التعلم باستخدام الحاسبات الالية وبرمجياتها المختلفة سواء على شبكات مغلقة (محلية) أو شبكات مشتركة أو شبكة الإنترنت (الشمري، 2007: ص20)
ونلاحظ هنا أن تعريف الشمري يتصف بالعمومية وعدم تعرضه لعوامل مهمة مثل التفاعل المتبادل بين المعلم والطالب والمنهج .

وعرفه سالم (2004: ص289) بأنه "منظومة تعليمية لتقديم البرامج التعليمية أو التدريبية للمتعلمين أو المتدربين في أي وقت وفي أي مكان باستخدام تقنيات المعلوماتية والاتصالات التفاعلية لتوفير بيئة تعليمية تفاعلية متعددة المصادر بطريقة متزامنة أو غير متزامنة دون الالتزام بمكان محدد "

وعرفه الحلفاوي (2006) بأنه ذلك النوع من التعليم الذي يعتمد على استخدام الوسائط الالكترونية في تحقيق الاهداف التعليمية وتوصيل المحتوى التعليمي إلى المتعلمين دون اعتبار للحواجز الزمانية والمكانية وتتمثل هذه الوسائط في الاجهزة الالكترونية الحديثة مثل الكمبيوتر وأجهزة الاستقبال من الاقمار الصناعية او من خلال شبكات الحاسب مثل الانترنت او المواقع التعليمية والمكتبات الالكترونية .

ومن تعاريف التعليم الالكتروني ما ذكره الخان (2005: ص18) بأنه" طريقة متمركز حول المتعلمين في بيئة تفاعلية ابداعية مصممة مسبقا بشكل جيد وميسرة لأي فرد بأي مكان وأي وقت باستعمال خصائص ومصادر الانترنت والتقنيات الرقمية المطابقة لمبادئ التصميم التعليمي المناسب لبيئة التعلم المفتوح" .

كما نلاحظ تقارب تعريف كلا من سالم و الحلفاوي والخان بحيث ركزت هذه التعاريف على ان التعليم الالكتروني يمكن المتعلمين من الوصول للمواد التعليمية في الوقت والزمان الذي يناسب المتعلم وهذه ميزة لا تتوافر في التعليم التقليدي بحيث يجب ان تتوافر جميع عناصر العملية التعليمية في وقت ومكان واحد .

كما ويعرفه Urdan and Weggen (2000) و Chowdhury (2011) بأنه حصول الطلبة على المواد التعليمية من خلال الوسائط الالكترونية الحديثة المعتمدة على الكمبيوتر وشبكاته ، مما يؤدي إلى التفاعل بين اطرف العملية التعليمية بحيث تكون امكانية هذا التعلم حسب ظروف المتعلم وقدراته وأيضا يتم إدارة هذا التعلم من خلال تلك الوسائط .

وأخيرا يعرفه كرار (2011: ص471) بأنه "تقديم المحتوى التعليمي مع ما يتضمنه من شروحات وتمرينات وتفاعل ومتابعة بصورة جزئية أو شاملة في الفصل أو عن بعد بواسطة برامج متقدمة مخزنة في الحاسب الالي أو بوساطة شبكة الانترنت "

ويشير التعريفان السابقان بأن التعليم الالكتروني يمكن المعلم من تزويد الطلبة بالعديد من المصادر التعليمية المتنوعة ويقوم بإعداد تمارين وامتحانات يستطيع المتعلم ان يتدرب عليها ويتفاعل معها حسب ظروفه ويتم مراعاة ذوي الاحتياجات الخاصة.

ويرى الباحث أن هذه التعريفات كلها تجمع على ان التعليم الالكتروني لا بد أن يتم من خلال الاستعانة بالتكنولوجيا الحديثة وتقنية المعلومات والاتصالات لتوفير بيئة تعليمية الكترونية تفاعلية يستخدمها المتعلم في أي وقت ومن أي مكان وبالسرعة المناسبة له لتحقيق اهداف العملية التعليمية بكفاءة وفاعلية،ويمكن بالإجمال أن يرى الباحث أن التعليم الالكتروني يعني بتوصيل المناهج والمواد التعليمية للطلبة عبر استخدام الحاسوب وبرامجه وشبكة الانترنت سواء كان ذلك داخل القاعة أو عن بعد من أجل توفير بيئة تعليمية تفاعلية متعددة المصادر ، ولكن يجب ملاحظة ان التعليم الالكتروني ليس مجرد نقل المحتوى او المعلومات للطلبة ، لذلك تناول الباحث موضوع دور التعليم الالكتروني في الميزة التنافسية للجامعات الفلسطينية في قطاع غزة.

التطور التاريخي للتعليم الالكتروني:

حتى بدايات القرن العشرين كانت طباعة المستندات والمحتوى التعليمي من المحاضرة هي أول طريقة تستخدم لحصول الطالب على التعليم عن بعد ثم بعد ذلك بدأت الجامعات ومعاهد التعليم باستخدام أسلوب التعليم عن طريق المراسلة بالبريد الالكتروني (Claim ,2004).

ويضيف كلا من Bower & Hardy (2004) أن جامعة و يسلين (Wesleyan University) هي من أوائل الجامعات التي قامت بطرح برامج تعليمية من خلال التعليم عن بعد وفي 1915 تأسست جمعية وطنية لاعتماد برامج البكالوريوس للتعليم عن بعد ، وفي 1920 بدأ استخدام الراديو في التعليم وبعد ذلك التلفاز وأيضا تم ظهور طرق أخرى للتعليم عن بعد من خلال التخزين على الكاسيت وأيضا البث الحي للمحاضرات ، ومع مرور الوقت لم يستطيع التعليم عن بعد أن يحل محل التعليم التقليدي بسبب عدم القدرة على التواصل بشكل مباشر بين المعلم والمتعلم ومع ظهور الانترنت في بداية التسعينيات وتقديمه آليات متعددة للتواصل فقدم العديد من الحلول لمشاكل التعليم عن بعد، بل أسهم في ظهور العديد من طرق ووسائل التعليم مثل التعليم الافتراضي والتعليم المرن وغيرها من المصطلحات المتعلقة باستخدام وسائل

التكنولوجيا الحديثة في العملية التعليمية وظهر في منتصف التسعينيات مصطلح التعليم الالكتروني الذي أصبح يعبر عن أي استخدام للتكنولوجيا ووسائل الاتصال الحديث في التعليم.

بل أصبح التعليم الالكتروني يقدم العديد من الخدمات الالكترونية والمقررات الالكترونية باستخدام وسائل الاتصال الحديثة وقدم التعليم الالكتروني الكثير من المميزات التي لم توجد من قبل ، وأصبح التعليم الالكتروني أساسي لدى كثير من المؤسسات التعليمية وأيضا دخل على مجال التدريب وتطوير قدرات الموظفين ، وبعد هذا الانتشار الواسع للتعليم الالكتروني قامت العديد من الجامعات بطرح العديد من البرامج الأكاديمية المعتمدة والتي تعتمد على التعليم الالكتروني فأصبحت هذه الجامعات عالمية (Constantinou,2008).

ويقول كلا من Dickson وآخرون (2004) أنه وبحلول عام 2004 أصبحت جميع المؤسسات التعليمية في الولايات المتحدة الأمريكية تعتمد بشكل أساسي على نظام التعليم الالكتروني وهذا كله بفضل الثورة التكنولوجية والاتصالات.

أهمية التعليم الإلكتروني:

على الرغم من أن التعليم الإلكتروني قد يعود على المتعلم والمؤسسة التعليمية بعدد كبير من الفوائد لما له من مميزات متعددة، إلا أن البعض لا يجيد اغتنام هذه الميزات لذلك يستوجب معرفة ما هي مميزات التعليم الالكتروني، وتتضح أهمية التعليم الإلكتروني كما ذكر الغريب وشحاته (2009) وعامر وآخرون (2007) في النقاط الآتية:

1. يعتمد على سرعة الطلبة الذاتية في التعلم وتفاعله مع عناصر الموقف التعليمي الإلكتروني
2. يمكن الطلبة من التعلم بصورة فردية حسب قدراته الخاصة وفي الوقت المناسب لهم ويشجع العاملين الذين يعملون بنظام الدوام الكامل الذين يجدون صعوبة في حضور المقررات التقليدية داخل الحرم الجامعي بالحصول على فرصتهم التعليمية .
3. التقييم المستمر لعمليات التدريب على التعلم باستخدام التعلم الإلكتروني ويمد المعلم بالمزيد من المعلومات والبيانات عن أداء الطلاب.

4. التعليم الإلكتروني يجعل المتعلم أكثر إثارة ، حيث يجعل المادة التعليمية الجافة أو الصعبة في دراستها أكثر جاذبية وإثارة ويبسط معلوماتها لتصبح أكثر سهولة مع اشتراك وتفاعل المتعلم
5. يشجع المتعلم على إدارة تعلمه وبالطريقة التي تناسبه ، حيث يعرض أساليب تعلم متنوعة مثل القراءة والمراقبة والفحص والاستكشاف والبحث والاتصال والمناقشة وتنفيذ التجارب الكترونيا .
6. يساعد على الاستفادة من الوقت وارتفاع كفاءة التعلم ، وتخفيض زمن التعلم ، وتسويق التعلم ، مما يؤثر على المرتبات والحوافز والمدخرات وتكاليف الفرصة البديلة ، وارتفاع أداء العاملين والتنافس في سوق العمل باستخدام المستحدثات التكنولوجية الملائمة للتطبيق بالعمل .
7. يفيد التعليم الإلكتروني في تغير طريقة أسلوب جمع المادة التعليمية والبحثية التي يحتاجها الطلاب لأداء واجباتهم .
8. يتيح التعليم الإلكتروني للمعلمين والمتعلمين الاشتراك في مناقشات وحوارات مع غيرهم في أماكن مختلفة وكذلك تبادل الأفكار والخبرات بينهم فيما يتعلق بموضوع التعلم .
9. يمكن للتعليم الإلكتروني أن يفيد الطلاب غير القادرين وذوي الاحتياجات الخاصة والطلاب الغير قادرين على السفر بسبب ارتفاع تكلفة المواصلات وتعطل وسائل النقل العامة .
10. قدرة التعليم الإلكتروني على توظيف الألوان والرسوم ثلاثية الأبعاد وتمييز الصوت والحركة.
11. توفير التعليم الإلكتروني لكل ما يحتاج المتعلم من مقررات ووثائق ومراجع وأفراد للتحادث على الشبكة بصورة سهلة وسريعة .
12. تغيير دور المعلم من الملقى والملقن ومصدر المعلومات الوحيد إلى دور الموجه والمشرف والذي يدير العملية التعليمية .
13. سرعة تطوير وتغيير المناهج دون تكاليف إضافية باهظة .
14. تمكين مؤسسات التعليم من التوزيع الأمثل لمواردها المحدودة .
15. سهولة الوصول إلى المعلم حتى خارج أوقات العمل الرسمية .

أهداف التعليم الإلكتروني:

هناك العديد من أهداف التعليم الالكتروني كما ذكرها كل من عامر و بسيوني (2007) والجعفري (2011) :

1. التطوير المهني للمعلمين والعملية التعليمية .
2. استخدام وسائط التعليم الإلكتروني في ربط وتفاعل المنظومة التعليمية (المُعلم، والمُتعلم، والمؤسسة التعليمية، والبيت، والمجتمع، والبيئة)
3. تبادل الخبرات التربوية من خلال وسائط التعليم الإلكتروني.
4. توسيع نطاق العملية التعليمية بمراعاة الفروق التعليمية بين المتعلمين .
5. نشر الثقافة التقنية بما يساعد في خلق مجتمع إلكتروني قادر على مواكبة مستجدات العصر.
6. إعادة هندسة العملية التعليمية بتحديد دور المُعلم والمُتعلم والمؤسسة التعليمية.
7. دعم وسائل الاتصال التعليمي لفتح باب الإبداع والتدريب المبكر على حل المشاكل ودفع الطالب لحب المعرفة.
8. الاعتماد الذاتي في البحث عن مصادر التعلم المرتبطة بالمنهج .
9. القيام بعمل مشاريع جماعية من خلال الاستعانة بشبكات الحاسوب
10. نمذجة التعليم وتقديمه في صورة معيارية : فالدروس تقدم في صورة نموذجية ويمكن تكرار الممارسات التعليمية ببنوك الأسئلة والاستغلال الأمثل للوسائط المتعددة
11. سهولة وتعدد طرق تقييم الطالب : بأدوات التقييم الفوري بصورة سريعة وسهلة التقييم
12. تقليل الأعباء الإدارية للمعلم والإدارة: مثل تصحيح الاختبارات وتسجيل النتائج والإحصائيات.

أنواع التعليم الإلكتروني:

ويعرض بسيوني (2007) للتعليم الإلكتروني أسلوبين أو طريقتين أو نوعيين أساسيين:

- التعليم الإلكتروني المتزامن Synchronous E-Learning
- التعليم الإلكتروني الغير متزامن Asynchronous E-Learning

التعليم الإلكتروني المتزامن Synchronous E-Learning:

يجمع التعليم الإلكتروني المتزامن كلا من المعلم والمتعلم عبر الاتصال بالحديث المباشر chat أو الفيديو عبر الحاسب، حيث يتواجد المعلم والطلاب في نفس الوقت ويتواصلون مباشرة لكن ليس بالضرورة أن يكون لهم تواجد فيزيائي بنفس المكان ، غالبا ما يعني التعليم الإلكتروني المتزامن أسلوب وتقنيات التعليم المعتمدة على شبكة الإنترنت (ويب) لتوصيل وتبادل الدروس ومواضيع الأبحاث والواجبات بين المتعلم والمعلم في نفس الوقت الفعلي لتدريس المادة باستخدام آليات مثل المحادثة الفورية Real chat time أو منتديات النقاش أو تلقي الدروس عبر فصول افتراضية، من ايجابيات هذا النوع استطاعة الطالب الحصول على تغذية عكسية مباشرة فورية من المعلم والتفاعل مع المعلم والزملاء .

التعليم الإلكتروني غير المتزامن Asynchronous E-Learning:

هو اتصال بين المعلم والمتعلم يقوم فيه المعلم بوضع مصادر مع خطة تدريس وبرنامج تقييم على موقع التعليم ثم يدخل الطالب على الموقع في أي وقت ويتبع إرشادات المعلم لإتمام التعلم دون أن يكون هناك اتصال متزامن مع المعلم، ليس ضروريا أن يتواجد المعلم والطلاب في نفس الوقت مثل استخدام البريد الإلكتروني، وفيه يحصل المتعلم على دروس وفق برنامج دراسي في الأوقات والأماكن التي تناسبه عن طريق استخدام البريد الإلكتروني ووسائط التخزين. من ايجابيات هذا النوع أن المتعلم يتعلم حسب الوقت المناسب له وحسب جهده، كما يستطيع الطالب تكرار دراسة المادة والرجوع إليها كلما احتاج ، ومن سلبيات هذا النوع عدم قدرة الطالب على الحصول على تغذية عكسية إلا بعد فترة أو عند انتهاء البرنامج، كما يحتاج الطالب إلى تحفيز نفسه للدراسة لأن معظم الدراسة تقوم على التعلم الذاتي.

غالبا ما تستخدم الجامعات الأسلوب الغير متزامن بسبب:

* اختلاف جدول مواعيد الطلاب.
* التكلفة العالية لتكنولوجيا الأسلوب المتزامن.
* عدم امتلاك أغلب الطلاب وصلات الانترنت السريعة.

خصائص التعليم الالكتروني:

يمكن أن يتحدث الباحث عن خصائص التعليم الالكتروني من خلال المراجع والأدبيات المختلفة التي تم الاطلاع عليها، فمن خصائص التعليم الالكتروني حسب ما ذكره كرار وآخرون (2011) ما يلي:

- **الفعالية:** فاستذكار المعلومات يعتمد على قدرات المتعلم الحسية ،بينما الاستجابة تعتمد على ميزات كل فرد وعلى حافز التعلم لدية. ولا بد بالتالي لطريقة نقل المراسلات من أن توفر للمتعلم إمكانية التكرار و وهي إمكانية نادرا ما تتوافر في الأساليب التعليمية التقليدية . والتعليم الالكتروني يتيح فرصة التفاعل الفوري الالكتروني للمتعلمين فيما بينهم من جهة وبين المتعلم من جهة أخرى.

- **أقل كلفة:** توفر خدمة والتعليم الالكتروني عبر الانترنت وأقراص التخزين المدمجة وأقراص الفيديو الرقمية وغيرها، على المتعلم مشقة الانتقال إلى مركز تعليمي بعيد، ما يعني أنه سيوفر كلفة السفر ويكسب مزيدا من الوقت .

- **التكامل:** يوفر والتعليم الالكتروني للمتعلم المعرفة والموارد التعليمية على نحو متكامل، وذلك من خلال أدوات التقييم التي تسمح بتحليل معرفة المتعلم والتقدم الذي يحققه ، ما يضمن توافر معايير تعليمية موحدة .

- **المرونة:** يستطيع المتعلم من خلال التعليم الالكتروني أن يعمل مع مجموعة كبيرة من المعلمين وغيرهم من الأساتذة في مختلف أنحاء العالم، بل يقوم الطالب باختيار الاسلوب الذي يناسبه في التعليم، فيمكن التعلم من أي مكان وباستخدام أساليب متنوعة ومختلفة وأكثر دقة وعدالة في تقييم أداء المتعلمين.

- **تعزيز المشاركة:** تؤكد نظريات التعلم المعزز للمشاركة على ان التفاعل البشري يشكل عنصرا حيويا في عملية التعلم . فإن التعليم الالكتروني المتزامن يوفر مثل هذه المشاركة من خلال غرف المحادثة والرسائل الالكترونية والاجتماعات بواسطة الفيديو والصفوف الافتراضية .
- **مراعاة حالة المتعلم:** يوفر والتعليم الالكتروني للمتعلم إمكانية اختيار السرعة التي تناسبه في التعلم، ما يعني بمقدوره تسريع عملية التعلم أو إبطائها حسب ما تدعو

الحاجة . ويسمح التعليم الالكتروني للطلبة باختيار المحتوى والأدوات التي تلاءم اهتماماتهم وحاجاتهم ومستوى مهاراتهم وبالتالي يعمل التعليم الالكتروني على تمكين الطلبة من تلقي المادة العلمية بالأسلوب الذي يتناسب مع قدراتهم من خلال الطريقة المرئية أو المسموعة أو المقروء ونحوها ، ومراعاة الفروق الفردية للطلبة فيحصل المتعلم على المعلومة في البيئة المناسبة له.

فوائد التعليم الإلكتروني:

لأن التعليم الإلكتروني يوفر مهارات وتدريب أكثر وبأقل تكلفة وهو يعرف أيضا بالتعلم بالاتصال المباشر من خلال الويب ، وبأنه تعلم مرن وسريع، ويوفر الوقت والمال ومصادر المعرفة ويقدم حلول قابلة للقياس ،فمن الفوائد التي ذكرها الغريب و بسيوني (2007) :

- **التعلم في أي وقت وعلى مدار الساعة:** يمكن للمتعلم تلقى المعلومات بغرض التعلم من خلال الويب أو في المنزل أو في المكتب أو في الشارع طوال الأسبوع .
- **التوفير:** توفير المال والوقت، إن نسبة التوفير التي تتحقق من التعليم الإلكتروني تقارب 60% من وقت التعلم بحيث يقوم كل طالب بطلب واستخدام عدد محدد من البرامج بما يتوافق مع احتياجات الطالب في الوقت الذي يناسب الطالب.
- **القابلية للقياس:** يمكن الحصول على تقارير عن المتعلمين تستخدم بغرض تقييم أدائهم ومدى استفادتهم من نظام التعليم الالكتروني .
- **التخصيص:** كل متعلم يمكنه أن يكون لديه محتوى خاص به ينميه كيفما يشاء وبناء على رغبته الشخصية وبناء على احتياج المجموعة .
- **جهد عضو هيئة التدريس:** يعمل على تقليل مجهود عضو هيئة التدريس في إدارة الفصل وتحضير المواد العلمية والسيطرة على الطلاب لان التعامل يكون من خلال الانترنت وليس مباشر
- **المؤسسة التي تقوم على التعليم الالكتروني:** يسهل التعليم الالكتروني اشتراك عدد كبير من الطلبة وذلك بسبب انه يناسب جميع الأعمار وبتكاليف بسيطة.
- **حل مشكلة ازدحام** القاعات الدراسية.
- **اضفاء جو من الإثارة والتشويق** على البيئة التعليمية.

عناصر العملية التعليمية في التعليم الإلكتروني:

بيئة التعليم الالكتروني تحتوي على عدة عناصر تتواصل مع بعضها البعض بشكل فعال ولكل منها أدوارها الخاصة ليحقق التعليم الالكتروني الأهداف التي وجد من أجلها ، وهذه العناصر ترتبط بالتحديات التي يواجها هذا النوع من التعليم العصري المرتبط بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة وهي كما يذكرها الهادي (2011) كالتالي:

1. **الطلاب أو المتعلمون:**

تلبية حاجات ومتطلبات الطلاب أو المتعلمين التعليمية تمثل الركيزة الاساسية لكل برنامج أو مقرر تعليمي إلكتروني على الخط وعن بعد ،كما يحدد اختيار الجهود التي يجب بذلها نحو تحقيق ذلك وعلى الرغم من أن السياق التعليمي المحدد ، وقد تكون هذه المهمة صعبة في كثير من الاحيان، لأنها تتطلب توافر عناصر الدافعية والتخطيط المسبق والقدرة على تخيل وتطبيق المحتوى التعليمي الذي يدرس.

ومن التحديات التي تظهر في التعليم الالكتروني هو ان الطلاب منفصلين عن بعضهم البعض ويختلفون في خلفياتهم واهتماماتهم وخبراتهم ويكون فرصهم للتفاعل مع مدرسيهم خارج الفصل الافتراضي قليليه لذلك يجب عند تصميم التعليم الالكتروني مراعاة احتياجات ومتطلبات الطلاب المتنوعة .

2. **المدرسون أو أعضاء هيئة التدريس:**

يعتمد نجاح أي جهد للتعليم الالكتروني على قدرة وكفاءة المدرسين أو أعضاء هيئة التدريس ففي إطار قاعة الدرس أو الفصل الدراسي التقليدي، تتضمن مسئولية عضو هيئة التدريس على تجميع محتوى المادة الدراسية، وتطوير فهم متكامل بقدر الامكان لحاجات ومتطلبات الطلاب. أما في التعليم الالكتروني توجد تحديات عديدة تواجه عملية التدريس ومن ضمنها ضرورة قيام المدرس **بالواجبات التالية المختلفة عن واجبات التعليم الالكتروني :**

- تطوير فهم كامل لخصائص واحتياجات ومتطلبات الطلاب المتفرقين والمستقلين عن بعضهم البعض بخلاف خبرات التعامل مع الطلاب وجها لوجه .

- تطوير أنماط تدريس تراعى حاجات وتوقعات وأولويات الطلاب الخاصة والمتعددة .
- توفير التوجيه والإشراف التعليمي البناء للمحتوى التعليمي للبرنامج أو المقرر الدراسي .

3. المساعدون:

المساعدون هم من يقوموا بدور الجسر أو الوسيط بين الطلاب والمدرس، لذلك يجب أن يلم المساعد بخصائص الطلاب وخلفياتهم وخبرتهم حتى يخدمهم ويساعدهم وفقا لتوجيهات وتكليفات المدرس أو عضو هيئة التدريس، ويجب علية الالتزام بأخلاقيات مهنة التدريس .

4. الفنيون:

يعتبر الفنيون أو الاخصائيون المساندون للتعليم الالكتروني، فهم يخططون ويصممون وينتجون ويمدون البرامج والمقررات الدراسية ومواد التعلم المختلفة، كما يعززون ما يطورونه من برامج ويوفرون المساندة والخدمات الفنية بصفة مستمرة، ومن الخدمات الفنية التي يقدموها ما يتعلق بتسجيل الطلاب ونسخ وتحميل المواد الدراسية من قبل الطلاب وتأمين المعلومات المتاحة والاحتفاظ بخصوصيتها إلخ .

5. الاداريون:

على الرغم من ان الاداريين أو القوى العاملة الادارية مؤثرة جدا في تخطيط وتنفيذ برامج مشروعات التعليم الالكتروني في نطاق المؤسسات التعليمية المختلفة، إلا أنهم يتخلون عن الرقابة والمتابعة على هذه المشروعات إلى الفنيين أو المهنيين بمجرد تشغيلها . ويعمل مديرو برامج ومشروعات التعليم الالكتروني على أيجاد التوافق والانسجام التام بين القوى العاملة المتاحة ومتخذي القرارات الخاصة بإدارة هذه البرامج والمشروعات الالكترونية، ويعمل المديرون على التأكد من توافر الموارد التكنولوجية، التي تشتغل بكفاءة وفعالية وتضيف قيمة مضافة إلى رسالة وأهداف المؤسسة التعليمية المعنية بالتعليم الالكتروني.

دور المعلم في التعليم الالكتروني:

وقد ذكر كلا من الشمري (2007) وباخدلق (2010) وعزمي (2006) و Garrett & Jokivirta (2004) أن هناك أدوار اساسية ينبغي ان يقوم بها عضو هيئة التدريس اثناء استخدامه التعليم الالكتروني وهي:

- **دوره كباحث:** وتأتي هذه الوظيفة في مقدمة الوظائف التي ينبغي ان يقوم بها المعلم ، وتضمن البحث عن كل ما هو جديد ومقارنته بالأدوات التي يستخدمها ومعرفة ما هي الاضافات الجديدة ومحاولة التحول التدريجي إلى الاحدث لتقديم خصائص ومميزات افضل ضمن الموقع التعليمي الذي يقوم المعلم بتصميمه واستخدامه أو المحتوى التعليمي الذي يقوم بطرحه للطلبة.
- **دوره كمصمم:** للمعلم دور مهم في تصميم النشاطات التربوية التي يقدمها للطلبة مع مراعاة ان تكون هذه النشاطات تناسب الطلبة.
- **دوره كتكنولوجي** : يجب ان يتمكن المعلم من استخدام الشبكة في عملية التعليم وبرامج التصفح وبرامج حماية الملفات ووسائل الاتصال الحديثة.
- **دوره كمقدم للمحتوى:** تقديم المحتوى من خلال الموقع التعليمي لابد من ان يتميز بسهولة الوصول اليها واسترجاعها والتعامل، لان المعلم يعتبر كمقدم للمعلومات والمحتوى التعليمي عبر الموقع التعليمي.
- **دوره كمنسق:** ضمن هذه التفاعلات الكثيرة والمتعددة والتي تأخذ اتجاهات مختلفة لابد ان يكون المعلم على وعي بكيفية ضبط وتوزيع هذه الاساليب المتنوعة والمختلفة.
- **دوره كمرشد:** ويتعلق بإرشاد وتوجيه الطلاب اثناء تعاملهم مع الموقع التعليمي او مع زملائهم في دراسة المقرر الدراسي نفسه، فلا بد للمعلم ان يهتم بالرد على استفسارات الطلبة اما مباشرة او عبر رسائل البريد الالكتروني وعليه متابعة اداء كل طالب على حده في المقرر لإرشاده لطرق تطوير اداءه.
- **دوره كميسر**:ان يقوم المعلم بدور الميسر والمشجع لطلابه على استخدام كل هذه الادوات والاستفادة من امكانياتها المتميزة في احداث الاتصال بين عناصر الموقف التعليمي.

وأشار اللقماني (2010) ان التعليم الالكتروني منح عضو هيئة التدريس العديد من المميزات

ومنها انه أتاح لعضو هيئة التدريس امكانية توسيع مداركه للمستجدات على الساحة العلمية والتربوية وظروف التغير بالنسبة للمجتمع ومتطلباته وتوقعاته المتجددة وتعطي عضو هيئة التدريس نزعة التجديد والتجريب والوثوق بنفسه في تنظيم المواقف التعليمية.

ومما سبق يرى الباحث أن ادوار عضو هيئة التدريس في التعليم الالكتروني تختلف عن أدوار عضو هيئة التدريس في التعليم التقليدي، فالتعليم الالكتروني يتطلب وجود أعضاء هيئة تدريس مؤهلين ومدربين على التعامل مع الوسائل التكنولوجية الحديثة ليتمكنوا من توظيف الوسائل التكنولوجية الحديثة بشكل جيد في العملية التعليمية، كما انه يتطلب منهم القيام بأدوار ووظائف جديدة تتناسب مع متطلبات التعليم الالكتروني وحيث ان اساليب التعليم التقليدي لم تعد مجدية خلال عصر الثورة التكنولوجية بل يجب على عضو هيئة التدريس أن يطور من ذاته وقدراته لتتلاءم مع التغير الكبير في العصر الحالي.

الاستراتيجيات التعليمية عبر بيئات التعليم الالكتروني:

لاشك أن بناء نظام تعليمي عبر الانترنت لابد وأن يتم بناؤه في ضوء مجموعة من الاستراتيجيات التعليمية التي تحدد وترسم مسارات التعلم داخل النظام، ومن بين الاستراتيجيات التعليمية التي يمكن توظيفها عبر الانترنت حسب ما ذكرها كل من الحلفاوي (2011) والغريب (2009) هي:

1. **استراتيجية التعلم التعاوني Co-operative Learning Strategy :**

هذه الاستراتيجية تتطلب من الطلاب العمل معا في مجموعات لإنجاز هدف التعليم ويتم بناء المعرفة من قبل مساهمات كل متعلم في كل مجموعة من مجموعات التعلم، ويتم التبادل والتشارك في المعلومات ،وهذه الاستراتيجية تؤدي إلى تنمية التفكير الابتكاري والاعتماد الايجابي على النفس والاتصال الاجتماعي الايجابي بين الطلاب.

2. **استراتيجية حل المشكلات Problem Solving Strategy :**

هذه الاستراتيجية يبرز من خلالها دور الطالب كعامل أساسي في العملية التعليمية لان هذه الاستراتيجية موجهة نحو دراسة مشكلة معينة، وقد تكون المشكلة حالة يشعر فيها الطالب انه أمام موقف تعليمي يشكل تحديا ويحتاج إلى حل وقد يكون مجرد سؤال بحاجة إلى إجابة.

3. **استراتيجية النقاش Discussion Strategy :**

تعتمد هذه الاستراتيجية على مناقشات متنوعة بين مجموعات التعلم، وتعتمد على التفاعل والنشاط والتشارك في عملية التعلم بين الطلاب، وتساعدهم في اكتساب خبرات جديدة في تنمية موضوع التعلم.

4. **استراتيجية التعلم التشاركي Collaborative Learning :**

في هذه الاستراتيجية يعمل الطلاب معا في مجموعات صغيرة أو كبيرة، ويتشاركون في انجاز المهمة أو تحقيق أهداف تعليمية مشتركة معا في نفس الوقت فيتم اكتساب المعرفة والمهارات والاتجاهات من العمل الجماعي .

5. **استراتيجية التعلم النشط Active Strategy :**

أهم ما يميز استراتيجية التعلم النشط هو تركها مسئولية تنظيم ما سوف يتعلمه الطلاب للمتعلمين أنفسهم، وفي هذه الاستراتيجية يجب إمداد الطالب في بيئات التعلم الالكتروني بنشاطات متنوعة مثل قراءة المواد النصية، الاستماع إلى المواد السمعية، مشاهدة الفيديو، المكتبات الالكترونية وعلى أهمية مراقبة المعلم للمتعلم في أدائه للنشاط .

6. **استراتيجية التعلم القائم على المشروع Strategy Project – Based Learning:**

هي طريقة تدريس منظمة تشغل عقل الطالب في تعلم المعرفة والمهارات من خلال عمليات الاكتشاف حول أسئلة معقدة ومرتبطة بالمنهج وبناء منتج نهائي يتم تقييمه في ضوء تحقيقه لأهداف التعلم من خلال مجموعة من المهام التي يتبعها الطالب والمصممة بعناية من قبل المعلم.

7. **استراتيجية المحاضرة الالكترونية Strategy Electronic Lecture :**

أكثر الاستراتيجيات شيوعا ، حيث يستخدمها المعلم عندما يقوم بتلخيص النتائج التي توصل إليها الطلاب في بعض الدروس التعليمية، أو عندما يقدم مدخلا تمهيديا عن موضوع جديد وهي عبارة عن رزم وسائل متعددة قائمة على الحاسوب، كجزء مكمل من النقل الالكتروني للمقررات، تنقل للطالب مباشرة عبر الانترنت أو على أقراص مدمجة.

8. استراتيجية التفكير البصري Visual Thinking Strategy :

تعتمد هذه الاستراتيجية على ربط المصورات المقدمة للمتعلمين ببيئة التعلم الالكتروني عبر الانترنت ببعض الأسئلة المتنوعة المرتبطة بتلك المصورات والتي تشجعهم على التفكير من اجل الإجابة، وهدف هذه الاستراتيجية اكتساب مهارات التفكير الناقد ومهارات الاتصال وحل المشكلات ومهارات الملاحظة.

9. استراتيجية التعلم بالاكتشاف Strategy Discovery Learning :

هذه الاستراتيجية من أفضل الطرق لحصول تعلم قوامه الفهم، إذ أن الطالب في موقف الاكتشاف يكون متعلما نشطا، ويكتسب تعلما فعالا ومثمرا ،ويكتسب مهارات الملاحظة والتصنيف والتنبؤ والقياس والتفسير والتقدير والتصميم وتفسير الملاحظات وتكوين الفرضيات واختبار صدقها.

10. استراتيجية العضوية Membership Strategy

تعتمد هذه الاستراتيجية على عضوية الطالب بمجموعات الأخبار والقوائم البريدية والموسوعات والمجلات الالكترونية حيث يقوم الطالب بالاطلاع على مختلف المعلومات المتجددة والحديثة نتيجة لعضويته في تلك الكيانات.

11. استراتيجية اسأل خبيرا Ask an Expert Strategy :

هذه الاستراتيجية تضع الطالب في مواقف تفاعلية من خلال الحوار والنقاش مع الخبراء في مجال المحتوى المقدم بالنظام الالكتروني ،ويتم تصميم مواقف تعليمية تستدعى حالة نقاش بين الطالب والخبير بالمحتوى.

12. استراتيجية المعلم الخاص Tutor Support :

ظهرت هذه الاستراتيجية نتيجة التفاعل المباشر بين الطالب والمعلم أو مسئول النظام الالكتروني عبر الانترنت بحيث يصبح المعلم أو مسئول النظام هو المعلم الخاص بكل متعلم ويكون هناك علاقة ثنائية بين كل معلم ومتعلم وتم توظيف تكنولوجيا المعلم الافتراضي الذي يحل محل المعلم التقليدي ليكون بمثابة المعلم الخاص لكل متعلم.

13. العروض العلمية لبرمجيات الوسائط المتعددة :

تستخدم الأجهزة الالكترونية وبرمجيات الوسائط المتعددة في عرض المحتوى الالكتروني بالمواقف التعليمية من خلال دمج الأجهزة والمواد التعليمية فيما يتم تعلمه للطلاب الكترونيا وتنفذ العروض العلمية بقاعة الدراسة الالكترونية باستخدام جهاز الكمبيوتر والفيديو بروجكتور لعرض برامج الوسائط المتعددة ومن أشهرها برامج بوربوينت والفلاش ويتم توظيفها من خلال جميع عناصر الوسائط المتعددة من نصوص ورسوم وصور ثابتة ومتحركة ومؤثرات صوتية وألوان وغيرها.

14. التعلم بمحاكاة لعب الأدوار بالويب:

تهدف هذه الاستراتيجية إلى جعل التعلم أكثر متعة ، ويتم تصميم مواقف تعليمية قائمة على لعب الأدوار حيث تحدد للطالب أدوار ذات أهداف تعليمية تساعده في ممارسة لعب الأدوار التعليمية من خلال محاكاتها الكترونيا بالإنترنت وتحقيق مخرجات التعلم ، وتقع مسؤولية فشل أو نجاح هذه الاستراتيجية على عاتق مصممي الأنشطة التعليمية الالكترونية ، لأنهم المسئولين عن وضع وتصميم الأنشطة بما تتضمنه من مواقف وأدوار مخصصة للطلاب وأنشطة مصاحبة لتدعيم التعلم بالويب مما يؤدي لإتقان الطالب للدور الذي يلعبه ويحدد المصمم مهام كل طالب لينفذها الكترونياً.

15. التعلم بمواقع الانترنت التعليمية:

هذه الاستراتيجية تقدم خدمات ومواقع تعليمية متنوعة تتضمن الوثائق التعليمية والأفلام والصور والأصوات وقواعد البيانات التي يمكن تضمينها في مواقع المقررات التعليمية الالكترونية، وتهتم المؤسسات التعليمية بنشر مواقع تعليمية متكاملة تتضمن عرض متكامل لقاعة الدراسة وتفاعلاتها الالكترونية بما تتضمنه من عرض للدروس والمحاضرات الالكترونية وتفاعلات هيئة التدريس والطلاب حولها لاستخدامها في التعليم الالكتروني .

مكونات التعليم الالكتروني:

يرى عامر (2007) أن منظومة التعلم الالكتروني تحتوي على المكونات التالية:

1. **المكون التدريسي:** يختص بأغراض التعليم الالكتروني وأهدافه ومحتواه واستراتيجيات التعليم والتعلم المستخدمة في تقديم المحتوى والوسائط المستخدمة في هذا التقديم وغيرها من الجوانب التدريسية لهذا التعلم.

2. **المكون التقويمي:** يختص بتقدير تحصيل المتعلمين وكذا تقويم التدريس وبيئة التعلم الالكتروني .
3. **المكون التكنولوجي (التقني):** يختص بتصميم البرمجيات والمقررات والمواقع على الشبكات وبرامج التصفح وغيرها.
4. **المكون الإداري:** يختص بإدارة التعلم الالكتروني من حيث تقديم الخدمات الإدارية لمستخدمي التعلم الالكتروني مثل القبول والتسجيل وإدارة الاختبارات وغيرها.
5. **المكون الإرشادي**: يختص بتقديم الإرشاد والتوجيه والمشورة للمتعلمين سواء من الناحية التعليمية أو من الناحية الفنية.
6. **المكون الخلقي:** يختص بالمبادئ والقواعد الأخلاقية لتعامل المعلمين والمتعلمين مع البرمجيات والاختبارات والمقررات وغيرها مما ينشر على المواقع في الشبكات .
7. **المكون اللائحي:** يختص بالقوانين واللوائح والتشريعات المنظمة للدراسة بالتعليم الالكتروني وبالمعايير المطلوب توافرها.

تحديات ومعوقات:

التعليم الالكتروني كغيرة من طرق التعليم الاخرى لديه معوقات تعوق تنفيذه وهناك عدد من التحديات والمشاكل التي تواجه الباحثين وكذلك المكتبات ومراكز البحوث والوثائق في تعاملها مع التكنولوجيا الحديثة التي تساعد في الوصول إلى مصادر المعلومات الالكترونية ونستطيع أن نلخصها بالتالي كما ذكرها الغريب (2009) والموسى (2008) وأضاف أيضا عامر و بسيوني وعتمان (2000):

1. **ضعف البنية التحتية** في المكتبات ومراكز البحث والمعلومات الأخرى وخاصة في الدول العربية والنامية وهي باختصار قلة توفر البنية التحتية الالكترونية .
2. **ضعف البيئة التكنولوجية** والمستلزمات البشرية التي تتعامل مع الشكل الالكتروني لمصادر المعلومات .
3. **عدم استقرار وانتظام ظهور الأشكال الالكترونية** لمصادر المعلومات وخاصة الدوريات الالكترونية .

4. **المعوقات والحواجز اللغوية** حيث أن معظم المصادر الالكترونية هي باللغة الانجليزية واللغات الأجنبية الأخرى التي يصعب على الكثير من الباحثين العرب الاستفادة منها على الوجه المطلوب .
5. **معوقات اجتماعية** تتمثل في رفض المجتمع بأفراده ومؤسساته ومنظماته لما هو جديد والثقة فيه، ويظهر هذا الرفض في المجتمع من خلال وسائل الاعلام كالإذاعة والتلفزيون والصحافة واللقاءات والكتابات وغيرها .
6. **معوقات متعلقة بالمعلمين** تجعلهم يرفضون التحديث ويرفضون تطبيق المستحدث وسبب ذلك : عدم وضوح المستحدث وعدم معرفتهم بأهميته وعدم رغبتهم بالتغيير وتمسكهم بالقديم وهل لديهم القدرة على استخدام التقنية ام لا، وكثرة أعبائهم وعدم وجود الوقت الكافي للتدريب والتجريب وشعور المعلم بضعف التركيز عليه وأن دوره اصبح ثانويا والاهم من ذلك عدم وجود حوافز لكل ما سبق.
7. **معوقات تتعلق بالإدارة التعليمية** قد تكون الادارة غير الواعية، وغير المؤهلة عائقا في سبيل المستحدث وهذه المعوقات هي الاجراءات الادارية الروتينية المعقدة، واللوائح الجامدة التي لا تسمح بالتطوير ولا يتيح المرونة .
8. **معوقات تتعلق بالتمويل والنظام التعليمي** وتتمثل في نقص التمويل وعدم توفر الامكانيات المادية اللازمة والبشرية المؤهلة وعدم استعداد المؤسسة للتواصل مع مؤسسات أخرى لتلقي الدعم والمساندة والمشورة الفنية في تطبيق التعليم الالكتروني.
9. **الشك في وسائل التقييم** لعدم خضوع الطالب لإشراف مباشر برقابة عينية محسوسة يفتح الباب أمام التزوير .
10. **سرية وخصوصية** وتأمين المعلومات.
11. **الحاجة المستمرة لتدريب ودعم المتعلمين** والإداريين مع تطور التقنية.
12. **شعور بعض الطلبة بالضياع** أو الارتباك أو العزلة وهذه مسألة نفسية متعلقة بمشكلة عدم اللقاء وجها لوجه بين الطلبة والمحاضر .
13. **عدم ملائمة التعليم الالكتروني** لبعض التخصصات العلمية مثل الرياضيات.
14. **ضعف التعاون والمشاركة بين الفنيين** و التربويين مما أدى إلى وجود فجوة بين ما يحتاجه المعلم وما يتم تصميمه.

الفصل الثالث

المـيــزة التنافسيـــة

- المقدمة
- مفهوم الميزة التنافسية
- أسباب التنافسية
- مصادر الميزة التنافسية
- خصائص الميزة التنافسية
- كيفية تحقيق الميزة التنافسية
- نموذج بورتر وتحليل القوى الخمس
- دور التعليم الالكتروني في تعزيز الميزة التنافسية
- معوقات اكتساب الميزة التنافسية

المقدمة:

تحدث الباحث في هذا الفصل عن تعاريف متنوعة للميزة التنافسية وكيف تطور مفهوم الميزة التنافسية وعرض مصادر وعوامل و وأنواع الميزة التنافسية وركز على استراتيجيات الميزة التنافسية وأخيرا معوقات اكتساب الميزة التنافسية .

مفهوم الميزة التنافسية:

إن سرعة التغيرات الحاصلة في المحيط البيئي الدولي، في جميع المجالات الحياتية، أثر على معظم اقتصاديات الدول المتقدمة والمتخلفة في آن واحد، وبدرجات متفاوتة. إن ديناميكية المتغيرات البيئية، راجع للتحولات الحاصلة في الميدان الاقتصادي، والاجتماعي، والسياسي، والطبيعي، والتكنولوجي. إن تعدد وتنوع التحديات التي تواجه المؤسسات الوطنية،قد تؤثر على سلوكياتها ايجابياً، أو سلبيا. إن تبنى إستراتيجيات فعالة، في محيط يتميز بالمنافسة القوية، وتغير أذواق المستهلكين، وسرعة التطور التكنولوجي، يمكنها من البقاء والنمو إن الإستراتيجية الفعالة والناجعة، تكمن في التشخيص الخارجي، والداخلي لمحيط المؤسسة، الذي يمكنا من تحديد الفرص والتحديدات من جهة، ونقاط القوة والضعف من جهة أخرى. إن استغلال تلك الفرص وتجنب التهديدات، يتم من خلال امتلاكها لقدرات تنافسية أكبر من منافسيها، في جميع المجالات. إن تنافسية المؤسسة تكمن في قدرتها على إنتاج منتجات ذات نوعية جيدة، وبسعر مقبول من طرف المستهلك، وفي الوقت المناسب (سهام ومينة، 2009).

أصبحت عبارة التنافسية ذات وقع متزايد الأهمية في عالم اليوم، حتى إن بعض الدول كالولايات المتحدة الأمريكية تعتبر هبوط التنافسية الاقتصادية أحد العناصر التي تهدد الأمن القومي للبلاد .ولم تعد التنافسية حاجة مقتصرة على الشركات لكي تبقى وتستمر أو الأفراد ليحظوا بفرص عمل، بل باتت حاجة ملحة للدول التي ترغب في استدامة وزيادة مستويات معيشة أفرادها إن الدول النامية تملك فرصة أكبر على تحقيق نمو أعلى لمعدل نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي من الدول المتقدمة ذلك أن هذه الأخيرة تكون قد وصلت إلى الطاقة القصوى في استخدام مواردها، وفي هذا الإطار يمكن أن ندرج تجربة اليابان وسنغافورة كنماذج للنجاح. (مسعداوي، 2007)

باتت التنافسية حاجة ملحة للأفراد ليحظوا بفرص العمل والشركات لكي تبقى وتنمو وحتى للدول لتضمن استدامة وتحسن مستويات معيشة شعوبها ، لكن التنافسية لا تزال غير معرفة يشكل واضح ودقيق، إذ تتراوح بين مفهوم ضيق يرتكز على تناسب السعر والتجارة، وبين حزمة شاملة تكاد تتضمن كل نشاط الاقتصاد والمجتمع.

أما الميزة التنافسية فهي تركز على تلبية حاجات المستهلك من حيث النوعية والجودة وبالتالي استخدام عوامل إنتاج متطورة ومدربة بالرغم من أنها تؤدي إلى زيادة التكاليف على المدى القصير إلا أنها تؤدي إلى اقتحام الصادرات الأسواق العالمية. (مسعداوي، 2007) .
وقد عرفها سهام ومينة (2009) بأنها مجموعة المهارات ، الموارد والقدرات التي تستطيع الإدارة تنسيقها واستثمارها لتحقيق أمرين أساسين:

1. إنتاج قيم ومنافع للعملاء أعلى مما يحققه المنافسون.
2. تأكيد حالة من التميز والاختلاف فيما بين المؤسسة ومنافسيها.

نلاحظ هنا أن تعريف سهام و مينة للميزة التنافسية ركز على موارد وقدرات المؤسسة فقط دون التطرق للمتغيرات الخارجية والتي هي تعتبر مهمة جدا عند تعريف الميزة التنافسية.
وعرفها (**M.Porter**:) بأن الميزة التنافسية تنشأ بمجرد توصل المؤسسة إلى اكتشاف طرق جديدة أكثر فعالية من تلك المستعملة من قبل المنافسين، حيث يكون بمقدورها تجسيد هذا الاكتشاف ميدانياً، وبمعنى آخر بمجرد إحداث عملية إبداع بمفهومه الواسع.
أما تعريف بورتر فنلاحظ انه ركز على اكتشاف طرق جديدة دون الحديث عن التكلفة التي يمكن أن تصبح عالية دون مبرر ، مما قد يؤدي إلى نتيجة عكسية.
وعرفها Lynch (2000) أنها البحث عن شيء فريد ومختلف عن المنافسين بينما رأى Macmillan & Tampo (2000) بأنها الأداة التي بها المنظمة يمكن أن تتفوق في المنافسة على الآخرين.
نلاحظ أن التعريف السابق لم يحدد كيف يمكن الحصول على هذه الأداة.
كما و عرفها القطب (2002) بأنها "الموقع الفريد طويل الأمد الذي تطوره المنظمة من خلال أداء أنشطتها بشكل مميز وفعال ، واستغلال نقاط قوتها الداخلية باتجاه تقديم منافع قيمة فائقة لزبائنها لا يستطيع منافسوها تقديمها" .
ومن تعريفات الميزة التنافسية ما ذكره كلا من الدوري وصالح (2009) أنها الطريقة التي يقود بها الفكر الاستراتيجي موارد وقدرات المنظمة باتجاه تحقيق مزايا قيمة للزبائن وتتفوق بها

المنظمة على المنافسين ، وأن هذه المزايا تقود المنظمة إلى تحقيق حصة سوقية مرتفعة و أرباح عالية و رضا وولاء الزبون.

نلاحظ أن التعريفين السابقين للميزة التنافسية يتصفان بالشمول بحيث ذكر القطب بأن الميزة التنافسية يجب أن تدوم وتكون مستدامة وليست ميزة مؤقتة فقط وهنا تكمن الصعوبة ونلاحظ أن تعريف الدوري وصالح حدد أهداف الميزة التنافسية وهي عديدة ومن أهمها تحقيق رضا الزبون.

كما وعرفها أحمد(2009: ص28) "بأنها مجموعة من العوامل التي تميز منتجات المنظمة عن غيرها من منتجات المنافسين بهدف زيادة الحصة السوقية ".

نلاحظ هذا التعريف اقتصر على أن الميزة التنافسية كل هدفها هو زيادة الحصة السوقية وهناك تعريف آخر للميزة التنافسية وهي أن يصبح لدى المؤسسة ميزة مكتسبة على المنافسين من خلال شعور المستهلك أن هذا المنتج يقدم له قيمة أكبر من المنتجات من المؤسسات الأخرى أو عن طريق تخفيض الأسعار أو من خلال توفير المزيد من الفوائد والخدمات التي تبرر ارتفاع الأسعار(2012,Wheelen & Hunger).

نلاحظ أهمية هذا التعريف بأنه لكي يكون لدى المؤسسة ميزة تنافسية يجب أن تسعى لإرضاء الزبون وتقديم خدمات يحتاجها بالفعل ويشعر بأهميتها له حتى لو أدى ذلك إلى زيادة السعر لان منتج المؤسسة أصبح يلبي احتياجات الزبون.

ويرى الباحث أن هذه التعريفات للميزة التنافسية جميعها يدل على أهمية أن تمتلك المؤسسة ميزة تنافسية حتى تتمكن من الاستمرار في العمل والقدرة على الإنتاج والقدرة على إرضاء الزبون وكسب ولاؤه و باختصار لتتمكن المؤسسة من الحصول على ميزة تستطيع من خلالها أن تنافس المؤسسات الأخرى يجب أن يتم مراعاة المتغيرات الخارجية ومحاولة الاستجابة لها بشكل سريع وأيضا أن يتم إدارة موارد المؤسسة وقدراتها ومهاراتها الداخلية بشكل فعال.

أسباب التنافسية (أحمد، 2009):

ترجع الأسباب التي جعلت التنافسية الركن الأساسي في نظام الأعمال المعاصرة إلى عوامل متعددة منها:

1. ضخامة وتعدد الفرص في السوق العالمي بعد أن انفتحت الأسواق أمام حركة تحرير التجارة الدولية نتيجة الاتفاقيات الدولية ومنظمة التجارة العالمية .

2. وفرة المعلومات عن الأسواق العالمية والسهولة النسبية في متابعة وملاحقة المتغيرات نتيجة تقنيات المعلومات والاتصال والشافية التي تتعامل بها المنظمات الحديثة في المعلومات المتصلة بالسوق وغيرها من المعلومات ذات الدلالة على مراكزها التنافسية.

مصادر الميزة التنافسية:

ذكر الغالبي وإدريس (2009) مصادر الميزات التنافسية لمنظمات الأعمال ، وركزا أنها بالتأكيد متنوعة ومتعددة وكثيرة نظرا لاعتمادها على موارد المنظومة لمفهومها العام الواسع ، وما تتيحه للمؤسسة البيئة الخارجية للمنظمة من مجالات تتفوق فيها ، وهي:

- **المصادر الداخلية** المرتبطة بموارد المنظمة الملموسة والغير ملموسة مثل العوامل الأساسية للإنتاج ، الطاقة والموارد الأولية ، قنوات التوزيع ، الموجودات ... وغيرها ، كذلك قد تتأتى الميزة التنافسية من النظم الإدارية المستخدمة والمطورة ، أساليب التنظيم الإداري ، طرق التحفيز ، مردودات البحث والتطوير والإبداع ، المعرفة.

- **المصادر الخارجية** وهي كثيرة متعددة وتتشكل من خلال متغيرات البيئة الخارجية وتغيرها مما يؤدي إلى أيجاد فرص ومميزات يمكن أن تستغلها المنظمة وتستفيد منها و كظروف المرض والطلب على المواد الأولية ، المالية ، الموارد البشرية المؤهلة.

وذكر David (2008) انه لكي تستطيع المؤسسة الحصول على ميزة تنافسية فإنها تعتمد على قدرة المؤسسة على التكيف مع المتغيرات السريعة التي تحدث في البيئة الخارجية للمنظمة وان تستفيد من المصادر الداخلية للمؤسسة بشكل فعال وأن تتم عملية اختيار وتطبيق إستراتيجية إدارة الأعمال داخل المؤسسة بشكل فعال وسليم .

بينما قسم Ma (1999) مصادر الميزة التنافسية إلى ثلاثة أقسام:

- Ownership-based **مصادر قائمة على أملاك المؤسسة أو مواردها:** أي عامل أو مورد فريد تمتلكه المؤسسة يؤدي إلى تقديم خدمة أفضل لمن يستفيد من الخدمة التي تقدمها المؤسسة ، وهي خصائص معينة تمتلكها المؤسسة تميزها عن غيرها مثال أن تمتلك المؤسسة قوة تسويقية مثل شركة مايكروسوفت ونظام تشغيل ويندوز.

- Access-based **مصادر قائمة على قدرة المؤسسة على استثمار جميع مواردها:** (خبرات – علاقات) لزيادة التواصل مع بيئة العمل الخارجية (الموردون – المشترون- البائعون).
- Proficiency-based **مصادر قائمة على قدرة المؤسسة على الحصول على توليد المعرفة وتطبيقها:** لأنه أصبح أساس التفوق على المنافسين تحكمه قدرة المؤسسة على التحسين والتطوير والتجديد والابتكار والإبداع والتفوق المعرفي بكافة عملياته المعلومة وجمع المعلومات وتحليلها مثلا : الحصول على معلومات أولية عن الزبائن –القدرة على تحديد الفرص المتاحة لتسويق المنتج. ، وكل ما سبق نجده في جدول (3,1) الذي يوضح أقسام موارد المنظمة .

جدول (3,1): أنواع موارد المنظمة

موارد المنظمة		
ملموسة	غير ملموسة	بشرية
• مالية • مادية	• التكنولوجيا • الشهرة • الثقافة • المعرفة	• المهارات • المعارف • إمكانية الاتصال والتعاون • التحفيز

المصدر: الغالبي و إدريس (2009:ص 417)

خصائص الميزة التنافسية

ونذكر خصائص الميزة التنافسية كما تحدث عنها الدوري وآخرون(2009):

1. أن الميزة التنافسية تقدم دعم هام يسهم في نجاح الأعمال.
2. أن الميزة التنافسية تتصف بالديمومة والقوة وصعوبة تقليد المنافسين لها وهي تتسم بالنسبية مقارنة بالمنافسين أو مقارنتها في فترات زمنية مختلفة وهذه الصفة تبعد المنظمة عن فهم الميزات في إطار مطلق صعب التحقيق.
3. أن الميزة التنافسية تقدم أساس للتحسينات المستقبلية لأنها تكون متجددة وفق معطيات البيئة الخارجية من جهة وقدرات وموارد المنظمة الداخلية من جهة أخرى.

4. أن الميزة التنافسية تكون مرنة بمعنى يمكن إحلال ميزات تنافسية أخرى بسهولة ويسر وفق اعتبارات التغيرات الحاصلة في البيئة الخارجية أو تطور موارد وقدرات المنظمة من جهة أخرى.
5. أن الميزة التنافسية تحدد بالاعتماد على حاجات ورغبات الزبون.
6. أن الميزة التنافسية توفر الانسجام الفريد بين موارد المنظمة والفرص في البيئة .

كيفية تحقيق الميزة التنافسية

هناك العديد من الوسائل التي يمكن من خلالها تحقيق الميزة التنافسية وذلك كما ذكرها أحمد (2009) و Gold & Bratton (2003) ومنها:

1. **إستراتيجية قيادة الكلفة الشاملة Cost Leadership Strategy:**

يتطلب هذا الخيار بناء الإمكانيات التصنيعية ذات الكفاءة العالية والاستمرار على تخفيض التكاليف باستخدام الخبرة السابقة والرقابة المحكمة على الكلف بشكل عام والكلف الثابتة بشكل خاص، ويقلل النفقات إلى الحد الأدنى في مجال البحوث والتطوير وخدمات البيع والإعلان ...الخ . يعطي التمتع بكلفة منخفضة وحدة الأعمال الإستراتيجية قوة دفاعية ضد المنافسين.

2. **استراتيجيات التمييز Differentiation Strategy:**

يرتكز هذا الخيار في أن تتمكن المنظمة من تلبية حاجات ورغبات عملائها بطريقة فريدة، من خلال تقديم منتجات مبتكرة وذات نوعية عالية، وقد يرتبط بتقديم خدمات خاصة من أجل أن يكون المشتري مستعداً لدفع سعر أعلى، ومن أهم السمات التي تسيطر على هذا الخيار هو الاهتمام بالنوعية بحيث تسمح المنظمة بالمحافظة على نفسها من المنافسين دون الاشتراك معهم في المنافسة السعرية.

3. **استراتيجيات التركيز Focus Strategy:**

تستند هذه الإستراتيجية على أساس اختيار مجال تنافسي محدود بحيث يتم التركيز على جزء معين من السوق وتكثيف نشاط المنظمة في هذا الجزء من خلال إما قيادة الكلف أو التميز داخل قطاع سوقي مستهدف. وتحدد المهارات والموارد المطلوب إضافتها إلى المتطلبات

التنظيمية لكل خيار من الخيارات الإستراتيجية كما ذكرها كلا من David (2008) والغالبي وإدريس (2009) . كما يوضح الجدول (3,2).

جدول (3,2): استراتيجيات الميزة التنافسية والمهارات اللازمة لها ومتطلبات تشغيلها

الإستراتيجية	المهارات والموارد المطلوبة	المتطلبات التشغيلية
قيادة الكلفة الشاملة	• استثمار رأسمالي متواصل مع توفير مزيد من رأس المال في متناول اليد • مهارات هندسية في مجال العمليات • الإشراف المكثف للعمل • تصميم المنتجات بشكل يؤدي لسهولة التصنيع • نظام التوزيع ذو الكلفة المنخفضة	• رقابة محكمة على التكاليف • إعداد تقارير رقابة ومراجعة تفصيلية متكررة • تنظيم ومسؤوليات واضحة • حوافز مبنية على تحقيق الأهداف الكمية
التميز	• قدرات تسويقية عالية • هندسة المنتجات • الاتجاه نحو الإبداع • كفاءات عالية في مجال البحوث الأساسية • السمعة الجيدة في مجال الجودة • الريادة في التكنولوجيا • خبرة طويلة في الصناعة أو مجموعة من المهارات في صناعات أخرى • تعاون قوي من قنوات التوزيع	• تنسيق قوي بين وظائف البحوث • والتطوير المنتجات والتسويق • مقاييس وحوافز نوعية بدلاً من الكمية • رواتب ومزايا جيدة لجذب العمالة والكفاءات المبدعة
التركيز	• مزيج من السياسات أعلاه • توجيه المزيج لتحقيق هدف استراتيجي معين	• مزيج من السياسات أعلاه • توجيه المزيج لتحقيق هدف استراتيجي

المصدر: الغالبي و إدريس (2009:ص 422)

وذكر الغالبي و إدريس (2009) إن كون الميزة التنافسية تجسد إمكانية المنظمة بعمل أشياء مختلفة لا يستطيع المنافسين عملها أو عمل أشياء مماثلة للمنافسين بطرق مختلفة متفردة أفضل وأحسن منهم ، فهذا يعني أن الميزات التنافسية في منظمات الأعمال تتحقق من خلال إقناع الأسواق والعملاء والمنافسين والأطراف الأخرى بأن خيارات المنظمة تركن إلى ميزات تنفرد فيها

ولا يستطيع الآخرين مجاراتها في هذا التفرد أو تقليد هذه الميزات . إن المنافسة تصبح جديدة جدا ومؤثرة في منظمة الأعمال إذا حققت معها عناصر وميزات تنافسية مماثلة . لذلك تحاول منظمات الأعمال أن تجد لنفسها موقعا متفردا ومختلفا عن المنافسين الآخرين ويستشعر هذا الموقف العملاء بشكل خاص . لذلك فإن عناصر الميزات التنافسية كثيرة وتتأتى من مصادر متعددة وتتجسد لاحقا بأنواع من المزايا التنافسية المتكاملة مع وضع بعضها على البعض.

لقد أضيفت تحويرات مهمة لنموذج بورتر اللاحق ولم يبقى على حاله بفعل التطور التكنولوجي وزيادة حده المنافسة حيث لم تبقى الخيارات الإستراتيجية للمنظمة ثلاث خيارات حيث تطورت أساليب المنافسة وأخذت منحنى جديدا بتنوع واسع فعلى سبيل المثال لم يبقى خيار التميز بالنوعية مرتبط بالسعر المرتفع إنما تعمل بعض المنظمات على تحسين النوعية مقابل أسعار منخفضة نسبياً قياساً بالمنافسين(2012,Wheelen & Hunger).

4. استراتيجية تنافسية أخرى ذكرها أحمد(2009) وهي :

الخدمات المقدمة إلى العملاء

إن التمايز يمكن المنظمة من فرض السعر الذي تراه مناسبا وكذلك زيادة عدد الوحدات المباعة والحصول على درجة عالية من ولاء المستهلك لعلاماتها.

ويمثل ولاء المستهلك لمنتجات وخدمات المنشأة وتميز ما تقدمه المنشأة ، عوائق للدخول إلى الصناعة أمام المنافسين الجدد.

وإستراتيجية التميز تعطى المنشأة موقفا قويا أمام ضغوط قوى الموردين وكذلك أمام قوى العملاء حيث يفتقد هؤلاء إمكانيات المقارنة مع بدائل المنشأة الأخرى.

و على الرغم مما تحققه إستراتيجية التميز من تعظيم القدرة التنافسية لمنتجاتها وخدماتها إلا أنها قد تجد نفسها في مواجهة المواقف التالية:

- عدم تحقيق حصة تسويقية عالية فيما تقدمه من منتجات وخدمات وذلك عندما يتصف ما تقدمه المنشأة بتميز يتطلب أنواعا من العملاء ونوعية من الخصوصية في العلاقة معهم ومن ثم قد لا يستطيع أو لا ترغب المنشأة في زيادة حصتها التسويقية .
- التنازل عن مبدأ خفض التكلفة وذلك إذا كانت الأنشطة المطلوبة في تحقيق هذه الإستراتيجية تؤدي إلى مزيد من الإنفاق في مجالات عمليات البحوث والتطوير ونفقات تصميم أو تحسين تصميم المنتج ولجوء المنشأة إلى استخدام مواد خام ذات جودة وتكلفة عالية إلى جانب الاهتمام بما ينفق على الخدمات المقدمة إلى العملاء.

نموذج بورتر وتحليل القوى الخمس

يعد نموذج (بورتر) من الأطر الاساسية لتحليل بيئة الصناعة بدلالة تفاعل خمس قوى أساسية يمكن أن تفسر هيكل الصناعة وشدة المنافسة كما تحدث عنها الغالبي وإدريس (2009) ويهدف النموذج إلى تحليل العوامل المؤثرة في تشكيل هيكل المنافسة التي تحدد بدورها الفرص التنافسية في الصناعات التي تقدم منتجات أو خدمات متكاملة. فالأداء التنافسي للمنظمات هو نتيجة لتأثير خمسة قوى في بيئة الصناعة هي تهديد الداخلين الجدد والقوة التساومية للموردين والمشترين وقوة منافسة المنتجات أو الخدمات البديلة وأخيراً شدة المنافسة بين المتنافسيين الحاليين.

وفيما يأتي مناقشة موجزة لقوى المنافسة الخمس في نموذج (بورتر) .

1.تهديد الداخلين الجدد :

على الرغم من صعوبة التنبؤ بالمنافسين الجدد في بيئة الصناعة ، إلا أن العديد من الدراسات أثبتت أنهم مصدرا مهما في تفسير السلوك التنافسي للمنظمات . فهم الطاقة الإنتاجية المضافة للسوق والقوة التي تلزم المنظمات للبحث عن خيارات التفوق والتمييز من خلال مزايا تنافسية جديدة ، ومن أهم عوائق الدخول للصناعة :

-**تمايز المنتجات :** وتلزم الداخلين الجدد للاستثمار الكبير في بناء علامات مميزة لمنتجاتها .

-**الوصول لقنوات التوزيع :** وتلزم الداخلين الجدد بالبحث عن قنوات توزيع غير اقتصادية .

-**اقتصاديات التكلفة غير المرتبطة بالحجم :** ممثلة بمزايا المعرفة والابتكار ومنحنيات الخبرة وهي من عوائق الدخول المهمة .

2.القوة التساومية للمشترين والموردين

وبين القوة التساومية للمشترين (الزبائن) والموردين (المجهزين) ترابط مهم في إطار سلسلة التجهيز أو نظام القيمة فالعلاقة بين المشتري والبائع تؤثر في العوائد المحتملة . ويمكن ان يصبح المشترين قوة من خلال:

-تمركز عالي للمشترين مقابل الصناعة .

-المعلومات الكاملة لدى المشترين .

-أرباح الصناعة من المشترين عالية .

أما القوة التساومية للموردين فهي :

-عدد الموردين محدود وتمركزهم عالي مقابل الصناعة .

-الصناعة ليست زبونا مهما للموردين .

-التمايز في المنتجات .

3.ضغط الصناعات البديلة :

وتشير إلى ما تقدمه منظمات أخرى من خارج الصناعة من منتجات وخدمات تحقق نفس القيمة المضافة للزبون ولكنها تبدو مختلفة . ولها تأثير في قوة مساومة المشترين والموردين، أو الأسعار ومن ثم فإنها تقلل من جاذبية الصناعة ، وتزداد سرعة تقادم المنتجات عندما تكون الجودة المقدمة للبدائل عالية . ومن هنا فإن التفوق التنافسي يتطلب معرفة مستويات القيمة المضافة التي تحققها المنتجات البديلة أو الخيارات المتاحة أمام المشترين لتبني إستراتيجيات التنافس المناسبة .

4.شدة التنافس بين المتنافسين الحاليين

تشير شدة كثافة التنافس إلى كثافة السلوك التنافسي وردود أفعال المنافسين، ويتخذ السلوك التنافسي صورا مختلفة ، منها المنافسة السعرية، وغالبا ما تكون مستقرة وقابلة للتقليد من المنافسين أو المنافسة اللاسعرية ، وتتطلب البحث عن فرص جديدة للتفوق والتمايز في بيئة الصناعة . ومن العوامل المؤثرة على شدة التنافس بين المتنافسين هي :

- عدد المتنافسين والتوازن التنافسي بينهم .
- الانتشار الجغرافي للصناعة
- القيود الاجتماعية والحكومية .

خلاصة:

يستدل مما سبق أن الصناعة تكون أكثر جذبا عندما تكون احتمالات الدخول لمنافسين جدد محدودة ، وأن المشترين والموردين قوة تساومية ضعيفة، وتتعرض لتهديدات محدودة من صناعات بديلة وبعكس ذلك تكون الصناعة أقل جاذبية.

دور التعليم الالكتروني في تعزيز الميزة التنافسية المتمثلة في النقاط التالية

أولا: دور التعليم الالكتروني في تعزيز الكفاءة المتميزة في العملية التعليمية

المقدمة

تحظى الكفاءة باهتمام متزايد من قبل الباحثين والدارسين وحتى تستطيع الادارة ان تحقق الاهداف المنوطة بها فإنها تحتاج الى استخدام بعض الموارد الاساسية والتي بدونها يصعب تحقيق هذه الاهداف ومن أهم هذه الموارد استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة ولذلك يجب على الادارة استخدام الموارد بكفاءة وفعالية ادارية (الحسناوي، 2009).

تعريف الكفاءة (Olivier&Liber ,2001)

الكفاءة لغة "الحالة التي يكون بها الشيء مساويا لشيء اخر" ولقد تطور مفهوم الكفاءة تطورا كبيرا فهو الان يستخدم بطرق مختلفة وعلى نطاق واسع في عدد كبير من العلوم ولقد قدمت تعريفات كثيرة للكفاءة، بكل بساطة الكفاءة تعني امكانية الاستغلال الاقصى للموارد المتوفرة في عمليات انجاز الاهداف.

اما الفاعلية هي القدرة على اختيار الاهداف المناسبة وتحقيقها، أي أنها القدرة على النجاح في إدارة المشروع .

دور التعليم الالكتروني في تحسين كفاءة العملية التعليمية كما ذكرها الحسناوي (2009)

ان التعليم الالكتروني يشير الى الاعتماد على التقنيات الحديثة في تقديم المحتوى التعليمي للطلبة بطريقة كفؤه وفاعلة من خلال الخصائص الايجابية التي يتميز بها كاختصار الوقت والجهد والكلفة الاقتصادية وامكانياته الكبيرة في تعزيز تعلم الطلبة وتحسين مستواهم العلمي بصورة فاعلة ، اضافة الى توفير بيئة تعليمية تعلمية مشوقة ومثيرة لكل من المدرسين والطلبة يتم فيها التخلص من محددات الزمان والمكان، بذلك فقد اصبح التعليم الالكتروني وتقنياته المتعددة ضرورة من ضرورات التعليم الجامعي في الوقت الحاضر ، حيث اعتبر الاهتمام به والاستفادة من امكانياته الكبيرة مظهرا اساسيا وفاعلا من مظاهر الاهتمام والعناية بتعزيز كفاءة العملية التعليمية في المؤسسات الجامعية.

لو اردنا ان يكون المنهج المقدم للطلبة فعالا وكفؤا فلا بد ان يشتمل على وسائل عديدة لاستثارة تفكير الطلبة وقدراتهم وتقديم المادة الدراسية لهم حسب امكانياتهم ومستوياتهم العلمية والمعرفية .

وهذا يؤدي بالتالي الى احتواء المناهج الدراسية على وسائل عديدة ومتنوعة تؤدي جميعها لنفس الهدف ، وهو ضمان تعلم الطلبة بصورة فاعلة وتكون مساعدة للمحاضر في عملية التدريس اذن يمكننا القول بان التطور الذي نرجوه للتعليم الالكتروني وتطبيقاته المتعددة لن يتم بدرجة عالية من الكفاءة الا من خلال تقديم افضل التصورات للعملية التعليمية التعلمية وليس من خلال التركيز فقط على تطوير الوسائل التقنية والتي يمكنها فقط اتاحة فرص واسعة ومتعددة لتطوير وتحسين طرائق واساليب التعليم والتعلم (العتيبي، 2007).

ثانيا: دور التعليم الالكتروني في تعزيز الإبداع والابتكار في العملية التعليمية

المقدمة

في عصرنا هذا أصبح العملاء أكثر وعيا وإدراكا لذلك هم يطالبون بأعلى معايير الجودة مع الاحتفاظ بأسعار معقولة ومناسبة للمنتجات والخدمات، أيضا أصحاب الشركات أو المستثمرين يطلبون ربحية أكثر والمجتمعات تطالب المنظمات بالالتزام بالمعايير والمواصفات الخاصة بالبيئة والمسؤولية الاجتماعية وغيرها ، كل ذلك يضع الكثير من الضغوطات على كاهل المنظمات لتلبى كل تلك الطلبات وتستمر في الإنتاج والبقاء في السوق. ولمواجهة كل تلك التحديات لابد للمنظمات من آليات ونظم وأدوات تعينها على أداء ذلك.ومن تلك الأدوات عملية الإبداع والابتكار كأحد الحلول الناجعة للحد من الهدر وتحسين الأداء وكذلك لإنتاج منتجات جديدة تلبى تطلعات ورغبات العملاء لذلك من الضروري تشجيع عملية الإبداع والابتكار بالمنظمة ما من شانه أن يعمل على زيادة القدرة التنافسية للمنظمة وضمان بقائها في السوق وذلك من خلال إيجاد منتجات جديدة أو إضافة ملامح جديدة لمنتجاتها ومن خلال خفض التكلفة وتحسين المنتج مما يؤثر على عملية شراء المنتج (عبود، 2012).

تعريف الإبداع

يوجد العديد من التعريفات الخاصة بالإبداع نذكر منها التالي حسب ما عرفه ستين (Stein) "عملية تفرز عمل جديد ترضى عنه المجموعة وتتقبله انطلاقاً من فائدته أو فوائده المتوقعة" ويرى الباحث ان التعريف السابق قد ركز عند محاولته وضع تعريف محدد للإبداع على ثلاثة أبعاد أساسية هي: الجدّة (شيء غير مسبوق)، رضا الجماعة، والفائدة الناجمة عن مُخرج أو مخرجات ذلك الإبداع.

مراحل الإبداع (الهويدي، 2007)

1. الإعداد : وهي مرحلة جمع المعلومات المرتبطة بالمشكلة .
2. الاختمار: وهي مرحلة يكون الشخص المبدع خاملا ولا يظهر عليه أي نشاط فكري لكن الخيال يكون نشيطا .
3. الإشراق : هي مرحلة توليد الأفكار الجديدة التي تؤدي إلى حل المشكلة .
4. التعبير أو التحقق : وهي مرحلة تجريب أو اختبار الفكرة الجديدة التي توصل إليها المبدع.

عناصر الابداع (العتيبي، 2005)

1. القدرات العقلية : وهي من أهم عناصر الإبداع لأنها هي التي تعطي الشخص القدرة على توليد وتوجيه الأفكار وحل المشاكل .
2. السمات الشخصية :وهي تؤثر على طريقة التفكير واتخاذ القرار.
3. الدوافع الداخلية للعمل :ويمكن أن تكون قوية أو ضعيفة.

دور التعليم الالكتروني في الابداع والابتكار

إن مجتمعات المعرفة الحديثة تطلب من الجامعات والمؤسسات التعليمية التحرك السريع نحو إيجاد بيئة تعليمية تعلميه قادرة على تحقيق متطلبات الجودة الشاملة والتميز والملائمة مع متطلبات العصر الراهن ومستجداته ، وهذا يتم من خلال تحويل المؤسسات التعليمية وخاصة الجامعية والعليا منها إلى وسائل إبداعية إنتاجية بعيدة عن الأساليب التقليدية من خلال إدخال أساليب وطرائق جديدة وحديثة في التعليم يتم من خلالها إعطاء فرص أوسع ومساحة اكبر للأساتذة والطلبة من خلال تطبيق التعليم الالكتروني لما يوفره من بيئة تعليمية تفاعلية تجذب اهتمام الطالب وتطور معرفته وتنمي لديه مهارات التفكير العلمي وطرائق الحصول على المعرفة ، إضافة إلى تطوير وتعزيز قدرته على حل المشكلات التي تواجهه من الاتصال مع الأساتذة والطلبة والمختصين الآخرين في نفس الموضوع (الصرن، 2001)

إن الابتكار في التعلم و التدريس يهدف لاستخدام الافكار و الأدوات الإبداعية أو الموجودة لإيجاد أسلوب تعلم و تدريس يساهم في اخراج طالب مبتكر بحيث يقدم وينتج ما يفيد . ولكي نصل إلى الابتكار في التعلم فان مدرس المقرر عليه أن يمارس الحرية باستخدام الأفكار الجديدة و أن لا يتقيد بالطريقة التقليدية في التدريس بل يمارس أنواع مختلفة من أنماط التعليم

إن أهمية التعليم الالكتروني تكمن في كونه يضفى لمسة إبداعية مبتكرة ممتعة للحصة الدراسية وان يحفز المعلم على الابداع والابتكار من خلال برامج متعددة مثل برنامج الميكروسوفت أوفيس والبرامج الأخرى الخاصة بالتعليم الالكتروني، مع ضرورة أن يطبق برامج الحاسوب الحديثة في المساعدة على تنمية مهارة التعليم (جحجوح وحسونة، 2011).

ثالثا: دور التعليم الالكتروني في تعزيز الجودة في العملية التعليمية

مفهوم الجودة :

تعددت التعريفات والمفاهيم لمصطلح الجودة وسنذكر منها التعريفات التالية :
الجودة كما عرفها المديرس (2004) بأنها مجموعة من السمات والخصائص للخدمات تكون قادرة على تلبية احتياجات محددة، أما تعريف الجودة كما ذكرتها الجمعية الأمريكية للجودة ISO بأنها "الهيئة أو الخصائص للخدمة أو المنتج التي تعكس قدرة هذا المنتج على إشباع حاجات صريحة وأخرى ضمنية".
أما بالنسبة لمفهوم **الجودة في التعليم الالكتروني** فنذكر ما تحدث عنه الحنيطي(2004)بأنه على الرغم من كثرة تداول مصطلح الجودة في التعليم الالكتروني في أدبيات التعلم إلا أننا نجد صعوبة في تحديد تعريفه ووصفه البعض بالمحير والجدلي ويمكن تعريفه بأنها تشكيلة تركيبية تتكون من جودة التصميم وتحديد المواصفات التي يجب أن تراعى في التخطيط والعمل، وجودة الأداء، أي القيام بالأعمال وفق معايير معلنه ومحددة وجودة المخرج، من أجل الحصول على منتج تعليمي وخدمات تحقق المعايير والمواصفات المتوقعة، لذلك إن نجاح نظام التعليم الالكتروني يعتمد على ملائمة المخرجات للأهداف في ضوء تحقيقه لمعايير الجودة المعتمدة.

هل الجودة مطلوبة ولماذا ؟

بلا شك أن الجودة مطلب ويرجع ذلك إلى الرغبة من جميع الشركات والمؤسسات الصناعية او التجارية والحكومية ، بإرضاء أو إشباع رغبة العميل أو المستهلك ، ولشدة التنافس المحموم في عصرنا الحالي، وقد ثبت بالتجربة أن الجودة بمفهومها الشامل ماهي إلا السلاح الذي يمكن التعامل بواسطته مع هذه المستجدات والذي ساعد المؤسسات الإنتاجية العالمية الكبرى على كسب السبق وكسب المنافسة والتربع على قاعدة صلبة في السوق العالمي والدولي (العتيبي، 2007)

دور التعليم الالكتروني في الجودة

ويُسهم توظيف التعليم الإلكتروني في تحقيق معايير النوعية والجودة في عمليتي التعلم والتعليم، واستيعاب التطورات المتزايدة في المعرفة، ويلبي احتياجات الطلبة، ويتيح الفرص التعليمية لأكبر عدد ممكن من الأفراد، وينمي مهارات التفكير لدى الطلبة، ويعزز التعلّم الذاتي القائم على أسس نشطة، ويعزز القيم الاجتماعية، ويسهم في تربية أجيال لديهم القدرة على التواصل مع الآخرين. وحتى يسهم التعليم الالكتروني في تحقيق الجودة في التعليم والتعلّم، لا بد من الاهتمام بعمليات التخطيط والتصميم والتطبيق والتقويم والمتابعة المستمرة، وضرورة الترابط بين هذه العمليات، وقياس أثر هذا النمط من التعلم في مختلف الجوانب المعرفية والاجتماعية والمهاراتية وبأدوات قياس مناسبة (زامل،2012).

ان جودة التعليم الالكتروني ونجاحه يعتمد بدرجة كبيرة على طبيعة الممارسات التدريسية التي يتم استخدامها وتوظيف تطبيقاته من خلالها وفي ضوء الحاجة الفعلية له، وليس من خلال الاجهزة والادوات المستخدمة على الرغم من اهميتها في رفع كفاءته وجودته، ويجب ان يتم التطور الحقيقي للممارسات التدريسية في التعليم الالكتروني في اطار توظيف استخدام التقنيات الحديثة من خلال تلك الممارسات التدريسية والتي تظهر بوضوح من خلال استخدام تقنيات التعليم الالكتروني في التعليم التفاعلي والانشطة التفاعلية مما يؤدي الى زيادة فهم المتعلمين وتطور نمو المفاهيم لهم، مع العلم ان تحسين الجودة التعليمية من أهداف التعليم الالكتروني (الحسناوي، 2009).

رابعا: دور التعليم الالكتروني في الاستجابة لرغبات الاكاديميين

المقدمة

لم يعد دور عضو هيئة التدريس يقتصر على القاء المحاضرات والمراجعات المكتبية بل أصبح يقع على عاتقه نشر المعرفة وتبسيطها للطلبة وتصميم الاستراتيجيات وطرح تصورات تكنولوجية مستقبلية عن الاسلوب الامثل لأعداد طلبته مع مساعدتهم لمواجهة التغيرات الحادثة في العصر الحالي كما يتطلب منه التعامل مع البرامج والنظم التعليمية التكنولوجية وما تحتاجه من اجهزة وادوات .(النجار، 2009)

أهمية التعليم الالكتروني للأكاديمي في العملية التعليمية

مما لاشك فيه أن التكنولوجيا الحديثة والتعليم الالكتروني والذي يعتبر جزءا هاما منها أسهمت بشكل فاعل في تطوير الكثير من المفاهيم التربوية وعززت قدرات الاكاديميين والطلبة على حد سواء ، وبالرغم من التحديات التي صنعتها هذه التكنولوجيا والمتمثلة في ضرورة تدريب الكوادر التعليمية كافة على استخدامها، مع ضرورة مواكبة كل جديد، إلا أن نتائجها في الواقع كانت إيجابية للغاية، بل وحققت الكثير من القفزات العلمية والمعرفية ويمكن القول إن التعليم الالكتروني واستخدام التكنولوجيا الحديثة في العملية التعليمية تسهم في صقل شخصية المحاضر وتجعله أكثر انفتاحا على العالم الخارجي، كما تشكل له رافدا حقيقيا للوصول إلى المعرفة بشكل سهل ويسير كما تساهم في زيادة الانتماء والولاء للوطن من خلال التعامل الواعي مع المقدرات التكنولوجية والصناعية والعلمية للبلد ومحاولة الاستفادة القصوى من الإمكانيات المتاحة والوصول بالتالي إلى مخرجات تعليمية متميزة للغاية تكون حلقة الوصل بيننا وبين العالم الخارجي وبالتالي تجعل للمؤسسة التعليمية ميزة تنافسية بين المؤسسات الاخرى.(قاسم،2011) وأصبح من المؤكد أن التعليم الالكتروني سيساعد المحاضرين في تقويم، ومتابعة، وتوجيه طلبتهم. ولا ريب أن تكنولوجيا المعلومات بشكل عام ستساهم في تسهيل عملية تصميم المناهج التعليمية، وتجريبها، وقياس درجة كفاءتها، وتطويرها، وستساعد المحاضرين على اكتشاف ألوان متنوعة لأساليب التدريس، وستساعد الطلبة على الحصول على المواد التعليمية المناسبة، لقدراتهم ومواهبهم المتنوعة والمختلفة (محمد، 2005)

معوقات اكتساب الميزة التنافسية:

إن اكتساب المؤسسة للميزة التنافسية في بيئتها لن يكون بالأمر السهل طبعا، فقد تواجه المؤسسة عدة عقبات، تحد من إمكانية اكتسابها لميزة تنافسية، وموقع تنافسي استراتيجي في السوق ومن بين هذه المعوقات نجد (خليل، 1998)

المعوقات الداخلية: (الرقب،2009)

تعبر عن مختلف العقبات الداخلية التي تواجه المؤسسة في بيئتها داخل الدولة الواحدة، والتي نوجزها في ما يلي:

1. **غياب قيادة إدارية ناجحة**، مما يعيق التنمية الإدارية، وقد يظهر العجز هنا، وفي غياب القادة الأكفاء القادرين على تنمية مهارات العاملين.

2. **عدم وجود رقابة ايجابية**، تسمح بالقضاء على الانحرافات داخل المؤسسة.
3. **غياب الشفافية عند إزالة السلوكيات السلبية**، من أفراد داخل المؤسسة.
4. **عدم قدرة المؤسسة على توفير** المعلومات الضرورية والسريعة المساعدة في عملية اتخاذ القرارات وترشيدها.
5. **عدم استخدام المؤسسة** لتكنولوجيات الإعلام والاتصال وعدم مسايرة التطورات الحديثة.

المعوقات الخارجية:

وهي التي تتعلق بمختلف العقبات الخارجية، التي تنتج عن خارج نطاق بيئة المؤسسة التي نجد منها ما يلي:

1. الأسواق العالمية والتكتلات الإقليمية، التي تضع عقبات وحواجز للدخول.
2. وجود تشريعات وقوانين وضوابط، تخدم المؤسسات الأجنبية على حساب الوطنية.
3. وجود مؤسسات متحالفة عالميا، يصعب على أي مؤسسة منافستها.
4. تحول التنافس من السلع والخدمات إلى التنافس المعرفي.
5. تحول المعايير الخاصة بالمواصفات من محلية إلى دولية.
6. عدم الالتزام بالمواصفات الدولية للجودة.
7. ضعف أجهزة التعليم والتثقيف.
8. عدم الاهتمام بالبحوث والتطوير.

الفصل الرابع

الدراسات السابقة

- المقدمة
- الدراسات المحلية
- الدراسات العربية
- الدراسات الأجنبية
- التعليق على الدراسات السابقة

المقدمة:

تمثل الدراسات السابقة مصدرا هاما وأساسيا من مصادر المعرفة ، ومعينا خصبا من المعلومات التي يحتاج إليها الباحثون ،إضافة لرفدها المجال البحثي بخلاصة نتائج وتوصيات أصحابها، وبذلك تستثمر الدراسات السابقة كأداة مهمة للتطور والتقدم. يشتمل هذا الفصل على الدراسات المحلية والدراسات العربية والدراسات الأجنبية.

الدراسات السابقة:

ويمكن تقسيم هذه الدراسات إلى:

أولا: الدراسات المحلية:

(أبو مغيصيب، 2012) العوامل المؤثرة على تقبل المدرسين للعمل على نظام مووودل للتعليم الالكتروني: دراسة حالة الجامعة الاسلامية.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة على تقبل المدرسين للعمل على نظام المووودل في الجامعة الاسلامية ،متمثلة في (جودة المعلومات، جودة الخدمة، جودة النظام، الدعم الفني،الثقة،الرضا،المنفعة المتوقعه، سهولة الاستخدام) حيث تم التأكد من وجود هذه العوامل ثم قياس مدى ارتباط كل عامل مع العامل المؤثر عليه وذلك من خلال اعداد نموذج مقترح للدراسة ،فتم توزيع استبانة على 96 مدرس في الجامعة الاسلامية وأظهرت النتائج أن جميع العوامل متحققة في نظام المووودل في الجامعة الاسلامية، ووصلت الدراسة إلى عدة توصيات أهمها العمل على نشر الوعي بأهمية التعليم الإلكتروني .

(شراب ،2011) التخطيط الإستراتيجي وعلاقته بالميزة التنافسية "دراسة ميدانية في شركات توزيع الأدوية في محافظات غزة".

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين ممارسة التخطيط الإستراتيجي وتحقيق الميزة التنافسية لشركات توزيع الأدوية في محافظات غزة. و تسعى الدراسة للتعرف على العلاقة بين تحليل كل من البيئة الخارجية والبيئة الداخلية وبين تحقيق الميزة التنافسية لشركات توزيع الأدوية في

محافظات غزة، وإن الدراسة استخدمت المنهج الوصفي التحليلي في الوصول لنتائج الدراسة، من خلال توزيع استبانه على جميع أعضاء مجالس الإدارة والمدراء في شركات توزيع الأدوية في محافظات غزة والبالغ عددهم(74) موظف، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسة التخطيط الإستراتيجي وتحقيق الميزة التنافسية المتمثلة في (التمايز، الإبداع، التكلفة الأقل) للشركات موضوع الدراسة .وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات مجتمع الدراسة حول الميزة التنافسية تعزى لمتغير المؤهل العلمي لصالح حملة الدراسات العليا، ولمتغير سنوات الخبرة لصالح الذين خبرتهم 15 سنة فأكثر.

(الرقب ،2009) دور نظم المعلومات في تطوير الميزة التنافسية دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارتي المالية والصحة بقطاع غزة .

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أهمية المعلومات للمؤسسة و دورها في تحقيق الميزة التنافسية ، ومدى توظيفها ، والاستفادة منها داخل الوزارات الفلسطينية والتعرف على دور نظم المعلومات في إكساب الوزارات ميزة تنافسية . وعلى مفهوم التنافسية في المؤسسة. كما استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي في الوصول لنتائج الدراسة ، حيث تم توزيع استبانة على المقار الرئيسية التابعة لوزارتي المالية والصحة في قطاع غزة وقد استثني من ذلك عيادات الرعاية الأولية و المستشفيات في مختلف المحافظات وأكدت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات و مجالات الميزة التنافسية (الزمن، الجودة، كفاءة العمليات، الإبداع و التطوير) ، وأوصت الدراسة بأن سر نجاح كل مؤسسة ينبثق من نظم معلومات فعال يحتوى على الوظائف الفرعية للنظام، من حيث السرعة في انجاز المعلومة وجودتها وكذلك مدة التميز والتطوير الواقع على المعلومة والنظام على حد سواء و كفاءة العمليات المعمول بها داخل النظام، والتي بدورها تعتمد على أسس فعالة تساعد على تطوير الميزة التنافسية والرقي والازدهار بالوزارة .

(الشرفا ، 2008) دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزأيا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة.

تهدف هذه الدراسة إلى التأكيد على دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحسين وتعزيز الميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية في قطاع غزة.والتعرف على طبيعة العلاقة بين إدارة

المعرفة والميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية من وجهة نظر المدراء العاملين في المؤسسات المصرفية. .كما استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي في الوصول لنتائج الدراسة ، حيث تم توزيع استبانة على جميع المدراء العامين و رؤساء الأقسام في المصارف المبحوثة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج عديدة أهمها بأن جميع المصارف العاملة في قطاع غزة تحرص على تطبيق نظام تكنولوجيا إدارة المعرفة في جميع الوحدات والأقسام، وتحرص على ضرورة الاستفادة من استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاستفادة من المهارات و الخبرات المتوفرة لديها ومواكبة التطورات المتلاحقة في ظل تكنولوجيا المعلومات المتقدمة، وكذلك وجدت الدراسة علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات و مجلات الميزة التنافسية (جودة المنتج، الأداء المالي، السيطرة على الأسواق، كفاءة العمليات، الإبداع والتطوير) .
وقد خرجت الدراسة ببعض التوصيات من أهمها، تعميق وعي و إدراك المسئولين في المصارف للتحديات الكبيرة و المعوقات المستمرة و المنافسة الشديدة التي يواجهها القطاع المصرفي في قطاع غزة .

(**الدهدار ،2006**) العلاقة بين التوجه الإستراتيجي لدى الإدارة العليا في الجامعات الفلسطينية وميزتها التنافسية دراسة ميدانية على جامعات قطاع غزة.

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين بعض متغيرات التوجه الاستراتيجي في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة (معدلات الابتكار والتغير التكنولوجي في مجال التعليم الإلكتروني،....) واكتساب الميزة التنافسية وفقاً لنظرية بورتر (الكفاءة المتميزة، التزام الإدارة العليا بالجودة، الاستجابة لحاجات الطلبة) وتهدف الدراسة أيضا إلى مساعدة الإدارة العليا في تطوير أدائها ومهاراتها بما يحقق الميزة التنافسية لهذه الجامعات من خلال عناصر التوجه الاستراتيجي، وإن الدراسة استخدمت المنهج الوصفي التحليلي في الوصول لنتائج الدراسة ، من خلال توزيع استبانه على الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة" الجامعة الإسلامية، جامعة الأزهر، جامعة الأقصى" ، بينما أن نتائج الدراسة أظهرت أن " 60,2 %" ممن استطلع آرائهم توافق على وجوب أن تنظر الإدارة العليا إلى الجودة على أنها نظام متكامل يقوم في جوهره على التوجه نحو الطلبة وتحقيق رغباتهم وإشباع حاجاتهم ، وقدمت الدراسة عدة توصيات أهمها : على الإدارة العليا أن تعتمد برنامج يؤدي إلى خلق بيئة تعليمية افتراضية وتوفير مصادر تعليمية إلكترونية في مكتبتها المركزية والعمل على توضيح التعليم الإلكتروني للعاملين والطلبة وتأهيلهم

وتخصيص موازنة مناسبة لتطوير وتوسيع العمل بالتعليم الإلكتروني و أن تعتمد إدارة الجامعة على أساليب وأدوات علمية لتحسين الخدمات المقدمة للموظفين والطلبة وبشكل مستمر.

ثانياً : الدراسات العربية:

(طهيري، 2011) واقع امتلاك الأستاذ الجامعي لمهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات وتقبله لفكرة دمج التعليم الالكتروني – دراسة ميدانية بجامعة المسيلة.

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن واقع امتلاك الأستاذ الجامعي لمهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات وما درجة تقبل أعضاء هيئة التدريس لفكرة دمج التعليم الالكتروني بالتعليم التقليدي في جامعة المسيلة ومعرفة هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين أعضاء هيئة التدريس في درجة امتلاك مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات، تعزى إلى الجنس أو الكلية والتخصص العلمي وهل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعضاء هيئة التدريس في درجة تقبل فكرة دمج التعليم الالكتروني بالتعليم التقليدي، تعزى إلى درجة امتلاك مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات ، واستخدمت الباحثة استبانه لقياس درجة امتلاك الأستاذ الجامعي لمهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات، و الاستبانة الثانية تتعلق بقياس درجة تقبل الأستاذ الجامعي لفكرة دمج التعليم الالكتروني بالتعليم التقليدي، واختارت الباحثة عينة من الأساتذة الجامعين والدائمين بكلية الآداب والعلوم الاجتماعية ، كلية الحقوق ، كلية التكنولوجيا ، كلية العلوم ، أي ما يقدر ب (153) أستاذ جامعي ، والذين تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة ، ومن أهم نتائج الدراسة أن درجة امتلاك أعضاء هيئة التدريس بجامعة المسيلة لمهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات كانت كبيرة ،وهذا يدل على مدى اهتمام الأستاذ الجامعي بتكنولوجيا العصر الرقمي إن صح التعبير، و وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) ، تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور وأن درجة تقبل الأستاذ الجامعي لفكرة دمج التعليم الالكتروني بالتعليم التقليدي كانت كبيرة ،وتوصلت الدراسة إلى إن هناك العديد من المعوقات التي تواجه الأستاذ الجامعي عند دمج التعليم الالكتروني بالتعليم الجامعي ومنها عدم توفر برامج تدريبية للأساتذة على استخدام تقنيات التعليم الالكتروني داخل الجامعة و قلة المتخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات والتعليم الالكتروني .

(العفتان ، 2009) درجة استخدام طلبة الجامعة العربية للتعلم الإلكتروني من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلبة في الجامعة.

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة درجة استخدام طلبة الجامعة العربية في الأردن للتعليم الالكتروني في عملية التعليم من وجهة نظر المدرسين والطلبة وهل يؤثر جنس الطلبة أو مستواه الدراسي أو خبرته في الحاسوب على درجة استفادته من التعليم الالكتروني،واستخدم الباحث أداتين للدراسة الأولى تقيس درجة استخدام طلبة الجامعة العربية للتعلم الإلكتروني من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلبة والمقابلة التي أجريت مع الطلبة وأعضاء هيئة التدريس، وتم اختيار عينة الدراسة بالطريقة الطبقية العشوائية حيث إن مجتمع الدراسة تكون من 482 من الطلبة و 24 عضو هيئة تدريس،وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج وأهمها أن درجة استخدام طلبة الجامعة العربية للتعلم الإلكتروني من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلبة كانت متوسطة وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد الدراسة لدرجة استخدام طلبة الجامعة العربية للتعلم الإلكتروني من وجهة نظر الطلبة تبعا للجنس أو المستوى الدراسي للطالب ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة لدرجة استخدام طلبة الجامعة العربية المفتوحة للتعلم الإلكتروني من وجهة نظر الطلبة تبعا للخبرة (2–4) سنوات وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة لدرجة استخدام طلبة الجامعة العربية المفتوحة للتعلم الإلكتروني من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس تبعا للخبرة.

(با صقر ، 2009) التعليم الالكتروني وأثره على أعضاء هيئة التدريس _ دراسة حالة لقسم علم المعلومات بجامعة أم القرى_مكة المكرمة .

يهدف هذا البحث لمعرفة اتجاهات أعضاء هيئة التدريس حول التعليم الالكتروني وما هي الايجابيات والسلبيات التي يواجهها أعضاء هيئة التدريس بقسم علم المعلومات بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة أم القرى عند قيامهم باستخدام هذه التقنية ،كما هدف إلى معرفة الاقتراحات والتوصيات المناسبة لزيادة تفعيل استخدام التعليم الالكتروني .قام الباحث بتوزيع الاستبانة على أعضاء هيئة التدريس في الجامعة . هذا وقد استنتج الباحث أن الغالبية العظمى (% 70) من عينة الدراسة هم من الذين تقل أعمارهم عن 50 سنة وأن جميع أعضاء عينة الدراسة مؤيدين تأييدا كاملا لاستخدام تقنية التعليم الالكتروني، واعتبر أعضاء هيئة التدريس أن استخدام تقنية التعليم الالكتروني يؤدي إلى ان تصبح الجامعة في وضع تنافسي أفضل ، كما لوحظ أن % 50

من عينة الدراسة لم يتعرفوا على من هي الجهة الرسمية المسؤولية عن تقديم خدمات التعليم الالكتروني في داخل الجامعة من خلال الدراسة يتضح أن 85% من أعضاء هيئة التدريس يروا أن أكبر عائق يواجهه الطلاب في استخدام هذه التقنية هو حداثة التجربة لدى هؤلاء الطلاب بينما يرى % 95 من عينة الدراسة أن أهم فائدة سوف يكتسبها الطلاب هي استخدامهم لهذه التقنية في أي وقت ومن أي مكان داخل وخارج الحرم الجامعي ، من أهم التوصيات التي توصلت إليها هذه الدراسة كانت في تبني تطبيق هذه الخدمة داخل الجامعة عن طريق جهة متخصصة ومؤهلة ومعروفة وكذلك في توفير الحوافز المادية والمعنوية لأعضاء هيئة التدريس خاصة في تطبيق المراحل الأولى من هذه الخدمة.

(محمد وآخرون ،2008) اتجاهات طلبة الجامعة الهاشمية نحو توظيف التعلم الالكتروني في التعليم الجامعي .

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن اتجاهات طلبة الجامعة الهاشمية نحو توظيف التعلم الالكتروني في التعليم الجامعي والتعرف على اثر كل من التخصص والجنس والخبرة في الحاسوب والانترنت على اتجاهات الطلبة نحو التعليم الالكتروني ، وإن الدراسة استخدمت المنهج الوصفي التحليلي في الوصول لنتائج الدراسة ، من خلال توزيع استبانه على عينة عشوائية من الطلبة عددها (583) ، وكشفت نتائج الدراسة عن اتجاهات ايجابية لدى الطلبة نحو توظيف التعليم الالكتروني في التعليم الجامعي ، ولم تكن هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للتخصص ، بينما وجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للجنس ولصالح الإناث، وفروق ذات دلالة إحصائية تعزى للخبرة الحاسوبية بين أصحاب الخبرة الحاسوبية القليلة والمتوسطة لصالح المتوسطة ومن نتائج الدراسة ان هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للخبرة على الانترنت ، ومن توصيات الدراسة :
التوسع في توظيف التعليم الالكتروني في التعليم الجامعي وتعميمه في الجامعة الهاشمية نظرا للاتجاهات الايجابية للطلبة نحوه من خلال زيادة عدد المساقات التي تطرحها الجامعة في هذا المجال ،وأيضا تشجيع الطلبة على استخدام الحاسوب والانترنت في التعليم الجامعي لزيادة خبرتهم فيها وتوجيها نحو التعلم الالكتروني.

(سهام،2008) تحليل مصادر الميزة التنافسية في المؤسسات الصناعية (PMI) في ظل التغيرات التكنولوجية الحديثة (تكنولوجيا الانترنت) دراسة حالة مؤسسة قدية – الجزائر.

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل مصادر الميزة التنافسية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، وتهدف أيضا إلى تحليل اثر استخدام تطبيقات الانترنت على مستوى المؤسسة ، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها أن اللجوء إلى تكنولوجيا الانترنت كمصدر للتميز ، ستكون وسيلة فعالة جدا لتحقيق تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ويتم عن طريق عدة عوامل تتعلق بالمؤسسة وقدراتها ومواردها المختلفة وأهم توصيات الدراسة أن هناك ضرورة ملحة لإشراك مدراء تكنولوجيا المعلومات مع مدير المؤسسة أثناء وضع إستراتيجية الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات حتى لا يكون هناك تضارب بين أهداف تكنولوجيا المعلومات وأهداف المؤسسة العامة.

(ال مزهر ،2008) إدارة التعليم الالكتروني في التعليم العام بالمملكة العربية السعودية (نموذج تنظيمي مقترح) .

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم نموذج تنظيمي لإدارة التعليم الالكتروني في التعليم العام بالمملكة العربية السعودية ونشره ووضع سياساته وأهدافه وتنظيمه للاستفادة القصوى من تقنية المعلومات والاتصالات في التعليم ، وأيضا وضع الأسس الفلسفية والتنظيمية التي يجب أن تستند عليها إدارة التعليم الالكتروني في التعليم العام في السعودية ،والتعرف على البرامج التي يتطلبها تطبيق التعليم الالكتروني ،ومعرفة طرق إدارة ومتابعة مخاطر تقنية الاتصالات في التعليم العام في ضوء النموذج التنظيمي المقترح لإدارة التعليم الالكتروني في السعودية ، وإن الدراسة استخدمت المنهج الوصفي التحليلي في الوصول لنتائج الدراسة ، من خلال توزيع استبانه على مجموعة من الخبراء في مجال التعليم الالكتروني والإدارة والاتصالات وتقنية المعلومات عددهم (41)، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة تم وصف واقع التعليم الالكتروني في التعليم العام في السعودية ،حددت الدراسة الأسس الفلسفية والتنظيمية وأهداف النموذج التنظيمي المقترح لإدارة التعليم الالكتروني، تم تحديد أفضل البرامج لتطبيق التعليم الالكتروني وتم معرفة معوقات تطبيق النموذج المقترح ، ومن أهم توصيات الدراسة ضرورة الاستفادة من النموذج التنظيمي المقترح لإدارة التعليم الالكتروني ، ضرورة وجود لوائح وتشريعات وإجراءات تدعم تطبيق التعليم

الالكتروني في التعليم في السعودية ، ودعت الدراسة الى ضرورة تطبيق التعليم الالكتروني لانه أصبح يلبي الكثير من احتياجات الأستاذ الجامعي .

(مصيلحي و محمد ، 2007) تحديات التعليم الجامعي الإلكتروني في مصر والفرص المتاحة للاستفادة منه .

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم تصور مقترح يمكن استخدامه بمواجهة التحديات التي تواجه التعليم الالكتروني وزيادة فاعليته وذلك من خلال التعرف على ماهية التعليم الالكتروني ومبررات التوسع فيه ومن خلال الاطلاع على تجربة مصر وتجارب بعض الدول العربية في هذا المجال ، وإن الدراسة استخدمت المنهج الوصفي التحليلي في الوصول لنتائج الدراسة ويوظفه الباحث للتعرف على واقع التعليم الالكتروني في مصر ولاستخلاص النتائج وتقديم مقترح ، وذلك من خلال المقابلة المفتوحة والتفاعل التشاركي مع المتعلمين في احد برامج التعليم الالكتروني بقطاع التربية وكانت العينة على طلاب الدبلوم العام في التربية بمعهد الدراسات التربويةٍ ،وتوصل البحث لنتائج كثيرة وأهمها إن التعليم الالكتروني أصبح ضرورة ملحة وانه مازال في مصر في طور الإعداد والتجريب أي مرحلة إكساب الخبرة ، طرحت الدراسة تصور مقترح بهدف مقابلة الصعوبات التي تواجه التعليم الالكتروني ومن أجل تحقيق الأهداف المنشودة للتعليم الالكتروني وقدمت الدراسة مقترحات هامة منها تعدد وتنوع واختلاف الوسائط التعليمية المستخدمة وفق كل برنامج ومقرر دراسي، يجب وجود فريق عمل متخصص للوصول للتكامل بين محتوى الوسائط التعليمية المكتوبة والمسموعة والمرئية أو عن طريق الانترنت.

(الجمل ، 2007) دور التعليم الالكتروني في مواجهة تحديات التعليم الجامعي في مصر– دراسة تحليلية**.**

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة الدور الذي يلعبه التعليم الالكتروني في التغلب على مشاكل ومعوقات التعليم التقليدي في الجامعات المصرية ، وذلك من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة التي أجريت في هذا المجال في مصر وتحليل المعلومات الموجودة في تلك الدراسات ، ومن ثم الوصول إلى نتائج وتوصيات تدعم تطبيق التعليم الالكتروني في الجامعات المصرية ،ومن أهم التوصيات التي توصلت لها هذه الدراسة أهمية استخدام بيئات التعليم الالكترونية لخدمة برامج التعليم العالي في الجامعات المصرية وذلك للتخلص من العديد من السلبيات

وأهمها : كثرة عدد الطلاب مما لا يتيح لهم مجال للنقاش والحوار في القاعات الدراسية ، وأيضا أصبح بإمكان الطلبة الذين لا تسمح لهم ظروفهم بالوصول للقاعات الدراسية بحضور المحاضرات من خلال الانترنت، أنظمة التعلم الالكتروني –متوفر منها أنظمة مجانية –تتيح للجامعات وخصوصا الحكومية –ذات الميزانية المحدودة –والتي لا تستطيع شراء برامج تجارية الفرصة للحاق بركب التطور في هذا المجال ومواكبة نظم التعليم الحديثة في الدول المتقدمة ، يمكن استخدام بيئات التعلم الالكتروني في تحويل أساليب التدريس المستخدمة حاليا التقليدية (خاصة المحاضرة إلى أساليب أكثر فعالية تتركز حول المتعلم وتمكن المتعلمين أن يكونوا عنصر نشط في عملية التعلم مما يؤدي إلى زيادة جودة التعليم وتقديم تعليم متميز).

(أبو تينة، 2005) مقاومة التغيير: برنامج التعلم الإلكتروني في الجامعة الهاشمية في الأردن.

هدفت الدراسة الحالية إلى تحديد درجة مقاومة أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الهاشمية الأردنية لبرنامج التغيير المؤسسي المتمثل في التحول من أساليب التدريس التقليدية إلى التعلم الإلكتروني.وللكشف عن فروقات محتملة بين أعضاء هيئة التدريس في درجة مقاومتهم لبرنامج التغيير تم انتقاء متغيرات ديمغرافية متعددة ودراسة تداخلاتها.
وقد توصلت الدراسة إلى تحديد الدرجة المتوسطة لمقاومة أعضاء هيئة التدريس لبرنامج التعلم الإلكتروني، إضافة إلى عدم وجود فروقات دالة بينهم في مقاومة برنامج التغيير قد تعزى إلى متغيرات الديمغرافية المختارة باستثناء الفرق بين الكليات العلمية والإنسانية في بعدي التوقع والمعنى الشخصي للتغيير ولصالح أعضاء هيئة التدريس في الكليات الإنسانية.

(عيادات ، 2005) التعليم الالكتروني العقبات والتحديات والحلول المقترحة.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على العقبات التي تواجه كلا من التعليم الالكتروني والتي تواجه المعلمين في بيئات التعليم الالكتروني ، وأيضا التعرف على دور المعلم والمتعلم في التعليم الالكتروني ، و ما هي الإستراتيجية العلمية للتغلب على العقبات التي تواجه التعليم الالكتروني ، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي في الوصول لنتائج الدراسة ، وركزت الدراسة على تحليل الدراسات السابقة المتعلقة بالتعليم الالكتروني ، من أجل استخلاص واستنتاج الاستراتيجيات والمقترحات التي تفيد في وضع تصور واضح لنظام التعليم الالكتروني بما يتناسب مع المجتمعات العربية في ضوء التغيرات المعاصرة في نظم التعليم ، وتوصلت الدراسة

إلى نتائج عديدة منها أن هناك عقبات تواجه التعليم الالكتروني متعلقة بالبنية التحتية والأدوات الالكترونية وتدريب المعلمين والمتعلمين على اكتساب المهارات اللازمة للتعليم الالكتروني ، هناك حاجة لتطوير المناهج وأساليب التدريس بما يناسب التعليم الالكتروني الحديث ،هناك صعوبة في تقبل الطلبة والموظفين في المؤسسات الأكاديمية التغيير الكبير في طريقة وأساليب التعليم والية التواصل ،ومن أهم التوصيات ضرورة توفير بنية تحتية مناسبة تخدم بشكل فاعل التعليم الالكتروني ، توظيف التعليم الالكتروني من أجل توفير فرص تعليمية كافية لمواجهة الطلب المتزايد على التعليم بكافة مستوياته.

(الحنيطي، 2004) معايير الجودة والنوعية في التعلم المفتوح والتعلم عن بعد
وهي دراسة تحليلية، هدفت إلى إلقاء الضوء على معايير الجودة والنوعية المتبعة في اعتماد برامج التعلم عن بعد ذات المستوى المتميز. تناولت مفهوم التعليم المفتوح و أهدافه وأهميته ووسائل إقامته وضبط جودته، وتجارب بعض الدول في هذا المجال، إضافة إلى محاولة تطوير أطر معيارية للجودة في التعليم عن بعد والتعلم المفتوح. كما قدمت الدراسة اقتراحاً لمشروع معايير لتوكيد الجودة والنوعية في مؤسسات التعليم العالي العربية التي تطرح برامج التعلم عن بعد والتعلم المفتوح.

ثالثا: الدراسات الأجنبية:

1. **May et. al. (2011)** Competitive advantage in the online game industry in Taiwan .

تهدف هذه الدراسة إلى التركيز على الميزة التنافسية في شركات الألعاب – والتي أصبحت مشهورة جدا في الفترة الأخيرة– في تايوان ونستطيع القول إن الشركة لها ميزة تنافسية عالية حسب حصتها السوقية وتستطيع الشركة المحافظة أو زيادة حصتها السوقية من خلال الحصول على الموارد النادرة و الاعتماد على قدرات الشركة التي تؤدي إلى الأداء المميز ، واستخدمت الدراسة تحليل النسب المالية لعدة شركات العاب في تايوان لاختبار مصادر الشركة والقدرات الإدارية للشركة ومن ثم مقارنة النتائج مع شركات متميزة وشركات ضعيفة في مجال الألعاب وبذلك يتم تحديد مدى قدرة كل شركة على المنافسة ، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن الميزة التنافسية لشركات الألعاب تعتمد على عاملين أساسيين وهما القدرة على التفكير

العقلاني للأشخاص الذين يديرون الشركة و مدى ملائمة أفكارهم لأصول الشركة ومن محددات الدراسة أنها لم تقوم بدراسة الشركات الخاصة بسبب عدم توافر بيانات ماليه لها.

2. **Afifi (2011)** E-learning as an alternative strategy for tourism higher education in Egypt .

تهدف الدراسة إلى تحديد الوضع الحالي للتعليم الالكتروني في كليات السياحة في مصر ، والكشف عن ميزات وعيوب استخدام التعليم الالكتروني في تلك المعاهد ، ومعرفة مدى ملائمة التعليم الالكتروني في الكليات السياحية في مصر . تم جمع المعلومات في هذه الدراسة من خلال المزج بين " تحليل المحتوى" و " عمل مقابلات غير منظمة " ، على الرغم من اعتماد دراسة تجريبية مبدئية قبل البدء باستخدام طريقة هذه الدراسة . وتوصلت الدراسة إلى نتائج هامة منها انه و على الرغم من حداثة تجربة التعليم الالكتروني في مصر إلا أن الحكومة نجحت في تأسيس البنية التحتية للتعليم الالكتروني ومع ذلك لا يزال هناك الكثير من النقص في عملية تأهيل الكليات المصرية للمشاركة الفاعلة في عملية التعليم الالكتروني .أما بالنسبة للاستخدام الفعلي للتعليم الالكتروني في مصر في الوقت الحالي فانه محدود جدا يقتصر في سبع كليات حكومية فقط وبطبيعة متواضعة. أما بالنسبة للمعاهد الخاصة فان استخدام التعليم الالكتروني فيه يعد مضني وضعيف جدا على الرغم من إمكانية نجاح هذا النوع من التعليم خاصة للطلبة الدوليين أو الأجانب ، على الرغم من أهمية كلا من السياحة والتعليم السياحي في مصر إلا ان هذه الدراسة تعد الاولى التي تبحث في ملائمة التعليم الالكتروني في معاهد السياحة المصرية.

3. **Chowdhury (2011)**Ethical issues as competitive advantage for bank management

بما أن الأخلاق أصبحت تلعب دورا محوريا في عالم التجارة ، تهدف هذه الدراسة إلى استخلاص الممارسات الأخلاقية كمبادئ او كعوامل تطوير القيمة التنافسية في البنوك في بنغلاديش ، وكما وتبين العلاقة بين تلك المبادئ الأخلاقية والرضا الحاصل لدى الزبون نتيجة لمراعاة تلك المبادئ عند التعامل مع الزبون ، وأخيرا توضح مدى أهمية الرضا كأداة وسبب لتحقيق الميزة التنافسية.

ومن خلال اطلاع الباحث على المواضيع ذات الصلة في موضوع الدراسة تم تحديد القضايا الأخلاقية في البنوك كأساسيات في العمل البنكي. ومن ثم تم توزيع استبانه صممت خصيصا لهذه الدراسة لمعرفة اثر استخدام الأخلاقيات في البنوك كميزة تنافسية ،وتم استخلاص المبادئ الأخلاقية المساعدة في تحقيق الميزة التنافسية من خلال توزيع الاستبانة وتحليل نتائجها . ومن أهم نتائج هذه الدراسة الوصول إلى مبدئيين أساسيين وهما : قيمة الميزة التنافسية ، و تكلفة الميزة التنافسية ، وكما وكشفت الدراسة عن أثر ممارسة المبادئ الأخلاقية في زيادة الرضا والأداء لدى الزبون .نتائج عملية هذه الدراسة تبني دليل لتطوير الميزة التنافسية لدى الإدارة البنكية من خلال تطبيق المبادئ الأخلاقية .

4. **Qiyun et. al. (2009)** E-learning in China

تركز هذه الدراسة على الأبحاث التي تتناول وضع التعليم الالكتروني في الصين ، وكما وتتعرض هذه الدراسة للموضوعات ذات الصلة كالتطور الغير متوازن بين المنطقة الشرقية النامية والمنطقة الغربية الحديثة ، وتبحث في حقيقة أن هناك عدد كبير من الطلبة لا يستطيعون الالتحاق بالجامعات المتطورة المتبنية للتعليم الالكتروني في الصين .ومع التقدم الاقتصادي السريع والتطور التكنولوجي الهائل أصبح بإمكان الصين تزويد مدارسها وجامعاتها بإمكانات أكثر تطورا كالتعليم الالكتروني .

واستخدمت هذه الدراسة طريقة الاطلاع على الدراسات السابقة التي تتناول التعليم الالكتروني في الصين بتفصيل وإسهاب و تحليل هذه الدراسات للوصول إلى النتائج وقدمت العديد من الأمثلة التي تؤيد وتؤكد على ضرورة استخدام التعليم الالكتروني ، وتوصلت هذه الدراسة إلى نتائج عديدة منها أنه تم استخدام تكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصال الحديثة في التعليم في عدة مراحل في الصين حيث قدمت هذه الدراسة صورة واضحة عن تطور التعليم الالكتروني في الصين والعوائق التي تواجه تطبيقه بشكل أوسع ألان وتوصلت إلى أن التعليم الالكتروني في قطاع التعليم الجامعي يمر بمرحلة تحديث مستمر وهو في خلال عدة سنوات سيصل إلى مرحلة التكامل والاستقرار .

التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال الدراسات السابقة فقد تبين التالي:

- لم يجد الباحث أي دراسة محلية تبحث في التعليم الالكتروني في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة سوى دراسة أبو مغيصيب(2012) والتي قامت بدراسة العوامل المؤثرة على تقبل المدرسين للعمل على نظام موودل للتعليم الالكتروني في الجامعة الإسلامية ، وهذا يدل على حداثة تجربة الجامعات الفلسطينية للتعليم الالكتروني وأنه موضوع بحاجة إلى دراسة ومن هنا تكمن أهمية الدراسة الحالية على المستوى المحلي ، أما بالنسبة للدراسات العربية فلم يجد الباحث أي دراسة تبحث في دور التعليم كميزة تنافسية في الجامعات بل إن إجمالي الدراسات كانت تدرس إما معوقات التعليم الالكتروني أو اتجاهات الطلبة نحو توظيف التعليم الالكتروني في التعليم الجامعي أو أثر التعليم الالكتروني على الهيئة التدريسية وهذا يضيف أهمية أخرى للدراسة على المستوى العربي.
- استفاد الباحث من الدراسات السابقة في قسمين رئيسيين وهما القسم الأول: معرفة مميزات التعليم الالكتروني وأهميته للتعليم الجامعي وفي التعرف على العقبات التي تواجه تطبيق التعليم الالكتروني والقسم الثاني : في التعرف على أهمية تكنولوجيا ونظم المعلومات والانترنت في المؤسسات ودورها في تحقيق الميزة التنافسية للاستفادة بشكل أكبر من مميزات التعليم الإلكتروني لابد من أيجاد آلية عمل وتعاون مشترك بين الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة حتى ينتج من هذه الجهود المشتركة ثمار ونتائج حقيقة تؤثر على العملية التعليمية بشكل فعال مما يعود بالفائدة الكبيرة على الجامعات والطلبة والمجتمع.
- ووجد الباحث ان بعض الدراسات التي قامت بدراسة التعليم الالكتروني توصلت إلى عدة نتائج تخص المحاضرين وهي ضرورة العمل على نشر الوعي بأهمية التعليم الإلكتروني وأن المحاضرين لديهم مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات مما يدل على مدى اهتمام الأستاذ الجامعي بتكنولوجيا العصر الرقمي، مثل:(أبو مغيصيب ،2012)، (طهيري ، 2011)، (با صقر ، 2009)

- هناك دراسات بحثت التعليم الالكتروني بالنسبة للطلبة وخرجت بنتائج منها أن درجة استخدام الطلبة للتعليم الإلكتروني متوسطة وأن جنس الطالب لا يؤثر على استخدامه للتعليم الالكتروني وتوصلت إلى أن الخبرة الحاسوبية لها دور في استخدام الطلبة التعليم الالكتروني من عدمه مثل:(العفتان ، 2009) ، (محمد وآخرون ،2008).
- وبعض الدراسات ركزت على معرفة وضع التعليم الالكتروني في بعض الدول مثل مصر والصين ومعرفة ما هي معوقات تطبيقه وتوصلت إلى نتائج كثيرة أهمها أن التعليم الالكتروني أصبح ضرورة ملحة وانه هناك حاجة لتطوير المناهج وأساليب التدريس بما يناسب التعليم الالكتروني الحديث وتدريب المحاضرين ، مثل:
Afifi (2011)،Qiyun et. al. (2009) ،(ال مزهر ،2008) ،(مصيلحي و محمد ، 2007)، (الجمل ، 2007)، (أبو تينة، 2005)،(عيادات ، 2005).
- هناك دراسات ركزت على دراسة دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في تطوير الميزة التنافسية في المؤسسات وتوصلت إلى وجود علاقة بين تكنولوجيا المعلومات ومجالات متعددة في الميزة التنافسية وأوصت الدراسات بأن سر نجاح كل مؤسسة ينبثق من نظم معلومات فعال ، مثل:(الرقب ،2009)، (الشرفا ،2008) .
- هناك دراسات حاولت معرفة سبب تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات الكبيرة مثل مؤسسات الألعاب أو البنوك وتوصلت هذه الدراسات إلى أن من أهم الأسباب التي تؤدي إلى تحقيق ميزة تنافسية هي تحقيق أعلى معدل رضا للزبون وإدارة موارد الشركة بشكل سليم وأن تكنولوجيا الانترنت مصدر تميز هام ، مثل :May et. al. (2011) ، Chowdhury (2011) ، (سهام،2008)

أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

أولا : اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة بالنقاط التالية:

1. بيان أهمية التعليم الالكتروني في التعليم الجامعي.
2. ضرورة تطبيق واستخدام التعليم الالكتروني في الجامعات.

3. التعرف على التحديات التي تقف حائلا أمام التوسع في استخدام التعليم الالكتروني في التعليم الجامعي مع اختلاف البيئة.
4. الخروج بتوصيات تؤكد على أهمية نشر ثقافة التعليم الالكتروني في التعليم الجامعي وخصوصا في بيئة دراستنا وهي الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة.

ثانيا :اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في التالي:

هدف الدراسة: حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور التعليم الالكتروني في تعزيز الميزة التنافسية في الجامعات بينما تجد الدراسات السابقة اما تدرس التعليم الالكتروني وأثره على المعلم او الطالب أو معوقات التعليم الالكتروني أو تدرس الميزة التنافسية مع نظم أو تكنولوجيا المعلومات.

بيئة الدراسة:الدراسة تمت في البيئة الداخلية وهي الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة وليس الوزارات أو الشركات الأخرى،بينما لا توجد سوى دراسة واحدة سابقة تتحدث فقط عن التعليم الالكتروني –دون التطرق للميزة التنافسية له – في الجامعة الإسلامية فقط .

مجتمع الدراسة: تم اختيار جميع الأكاديميين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة وليس عضو هيئة التدريس فقط أو الطلبة.

متغيرات الدراسة: أيجاد علاقة بين المتغير المستقل التعليم الالكتروني والمتغير التابع اكتساب الميزة التنافسية (الكفاءة المتميزة ،الإبداع والابتكار،جودة الخدمة التعليمية ،الاستجابة لرغبات الأكاديميين).

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة كونها الأولى من نوعها حسب علم الباحث التي تسعى لمعرفة دور التعليم الالكتروني في تعزيز الميزة التنافسية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة ، كما أن الدراسة خرجت بنتائج تبرز أن التعليم الالكتروني مصدر هام من مصادر الميزة التنافسية مما يجعل الجامعات تولي اهتماما أكبر للتعليم الالكتروني.

الفصل الخامس

منهجية الدراسة

- **المقدمـــة**
- **أسلوب الدراسة.**
- **مجتمع وعينة الدراسة.**
- **أداة الدراسة.**
- **صدق الاستبانة.**
- **ثبات الاستبانه.**
- **الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.**

المقدمة:

يعتبر منهجية الدراسة وإجراءاتها محورا رئيسيا يتم من خلاله انجاز الجانب التطبيقي من الدراسة، وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة المتعلقة بموضوع الدراسة ، وبالتالي تحقق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها .

حيث تناول هذا الفصل وصفا للمنهج المتبع ومجتمع وعينة الدراسة، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطريقة إعدادها وكيفية بنائها وتطويرها، ومدى صدقها وثباتها. كما يتضمن وصفا للإجراءات التي قام بها الباحث في تصميم أداة الدراسة وتقنينها، والأدوات التي استخدمتها لجمع بيانات الدراسة، وينتهي الفصل بالمعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج ، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

أسلوب الدارسة:

بناءً على طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، "والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيرا كيفيا وكميا" (عبيدات ، 2006) ، كما لا يكتفي هذا المنهج عند جمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة من أجل استقصاء مظاهرها وعلاقاتها المختلفة ، بل يتعداه إلى التحليل والربط والتفسير للوصول إلى استنتاجات يبني عليها التصور المقترح بحيث يزيد بها رصيد المعرفة عن الموضوع .

وقد استخدم الباحث مصدرين أساسين للمعلومات:

1. **المصادر الثانوية:** حيث اتجه الباحث في معالجة الإطار النظري للبحث إلي مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدارسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.
2. **المصادر الأولية:** لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث لجأ الباحث إلي جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسة للبحث، صممت خصيصاً لهذا الغرض، ووزعت الاستبانة على المحاضرين في الجامعات الفلسطينية موضع الدراسة

مجتمع الدراسة:

مجتمع الدراسة يعرف بأنه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث ، وبذلك فان مجتمع الدراسة هو جميع الأفراد أو الأشياء الذين يكونون موضوع مشكلة الدراسة . وبناءا على مشكلة الدراسة وأهدافها فان المجتمع المستهدف يتكون من الأكاديميين العاملين المفرغين في الجامعات الفلسطينية الأربعة (الجامعة الإسلامية –جامعة الأقصى – جامعة الأزهر – جامعة القدس المفتوحة) في قطاع غزة لأنهم المعنيون بشكل كبير في موضوع البحث بسبب أن هذه الجامعات تعتبر من أكبر وأقدم الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة وما لهذه الجامعات من تجربة في إدخال التعليم الالكتروني في العملية التعليمية ولأنها تستوعب أعداد كبيرة من الطلبة المسجلين في التخصصات والبرامج الأكاديمية المختلفة، و بلغ عدد الأكاديميين المتفرغين هو 1250 أكاديمي متفرغ.

جدول (5,1): أعداد الأكاديميين في الجامعات الفلسطينية

اسم الجامعة	عدد الأكاديميين	العينة
الجامعة الإسلامية	400	95
جامعة الأزهر	300	71
جامعة الأقصى	350	83
جامعة القدس المفتوحة	200	49
المجموع	1250	298

عينة الدراسة :

عمل الباحث على ضمان التوازن في اختيار العينة بين الجامعات الأربعة، وذلك من أجل التمكن من إجراء مقارنة موضوعية بين الجامعات الأربعة وتحديد دور تطبيق التعليم الالكتروني في تعزيز الميزة التنافسية بين الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة بحيث أن مجموع أعداد الأكاديميين المتفرغين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة هو 1250 أكاديمي وحجم العينة 298 أي أن نسبة العينة من مجتمع الدراسة تقارب 24 % ، وقد قام الباحث باستخدام طريقة العينة الطبقية العشوائية والتي تعني اختلاف حصة ونسبة كل جامعة من عينة الدراسة حسب عدد الأكاديميين المتفرغين في الجامعة فتم توزيع استبيانات بأعداد مختلفة على كل جامعة .

بحيث تم توزيع 30 استبانة كعينة استطلاعية وبعد التأكد من صدق وسلامة الاستبانة للاختبار تم توزيع 330 إستبانة على عينة الدراسة وقد تم استرداد 298 إستبانة بنسبة **90 %** .

أداة الدراسة:

قام الباحث بتصميم استبانه للأكاديميين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة استنادا لمنهج البحث العلمي بهذا الخصوص حيث راجع أهداف البحث وأسئلته ومتغيراته وحاول أن يغطي كل المحاور مستفيدا من الدراسات السابقة في هذا المجال ، مثل (طهيري،2011) و(باصقر،2009) و (الشرفا،2008).

الاستبانة:

تتكون إستبانة الدارسة من ثلاثة أقسام رئيسية هي:

- **القسم الأول :** وهو عبارة عن البيانات الشخصية والوظيفية عن المستجيب (الجنس ، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة ، اسم الجامعة ، الرتبة الأكاديمية ، إمكانية استخدام المستجيب التعليم الإلكتروني ، عدد مرات استخدام المستجيب للتعليم الالكتروني في الفصل)، ، وتم استخدامه لمعرفة هل السمات الشخصية للأكاديميين المفرغين تؤثر على استخدامه للتعليم الالكتروني.
- **القسم الثاني** : : وهو عبارة عن **دور التعليم الالكتروني،** ويتكون من (11) فقرة ، موزعة على مجالين:

المجال الأول: مهارات استخدام الحاسوب والانترنت، ويتكون من (5) فقرات، وتم استخدامه لمعرفة ما مدى اكتساب الأكاديميين للمهارات الأساسية في استخدام الحاسوب والانترنت.

المجال الثاني: استخدامات التعليم الإلكتروني، ويتكون من (6) فقرات، وتم استخدامه لمعرفة معلومات حول استخدام الأكاديميين المفرغين للتعليم الالكتروني وتقيمهم لخدمة التعليم الالكتروني في الجامعة

- **القسم الثالث :** وهو استخدام التعليم الإلكتروني في تعزيز الميزة التنافسية ،وتم استخدامه لجمع معلومات وفحص فرضيات الدراسة الخاصة بمجالات التعليم الالكتروني وتعزيز الميزة التنافسية للجامعات الفلسطينية ويتكون ويتكون من (26) فقرة، موزعة على أربع مجالات رئيسة هي:

- **أولا : الكفاءة المتميزة**، ويتكون من (7) فقرات.
- **ثانياً : الإبداع والابتكار**، ويتكون من (6) فقرات.
- **ثالثاً : جودة الخدمة التعليمية**، ويتكون من (8) فقرات.
- **رابعاً : الاستجابة لاحتياجات الأكاديميين** ، ويتكون من (5) فقرات.

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان حسب جدول (5,2):

جدول (5,2): درجات مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	متدنية جدا	متدنية	متوسطة	عالية	عالية جدا
الدرجة	1	2	3	4	5

اختار الباحث الدرجة (1) للاستجابة " متدنية جدا " وبذلك يكون الوزن النسبي في هذه الحالة هو 20% وهو يتناسب مع هذه الاستجابة.

صدق الاستبيان:

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس أسئلة الاستبانة ما وضعت لقياسه، وقد قام الباحث بالتأكد من صدق الاستبانة بطريقتين:

1. **صدق المحكمين:**

عرض الباحث الاستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من تسعة محكمين متخصصين في مجال إدارة الأعمال والإحصاء وأسماء المحكمين بالملحق رقم (3)، وقد استجاب الباحث لآراء المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية – انظر الملحق رقم (2).

2. **صدق المقياس:**

أولا: الاتساق الداخلي Internal Validity

يقصد بصدق الاتساق الداخلي "مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إلية هذه الفقرة " (Cook & Campbell,1979) ، وقد قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للإستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه.

ثانيا: الصدق البنائي Structure Validity

"أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها،ويبين مدي ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة" ء

3- ثبات الاستبانة Reliability:

يقصد بثبات الاستبانة أن " تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبانة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط " (Carmines & Zeller ,1991) ، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة.

أولاً: نتائج الاتساق الداخلي:

يوضح جدول (5,3) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " مهارات استخدام الحاسوب والإنترنت" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوي معنوية 0.05 =α وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول (5,3):معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " مهارات استخدام الحاسوب والإنترنت " والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	قيمة (Sig.)
.1	أستطيع استخدام وحدات إدخال البيانات (لوحة مفاتيح والفأرة) ووحدات الإخراج (طابعة)	.774	*0.000
.2	أستطيع حفظ ملفاتي في وسائط التخزين المختلفة (الاسطوانات)	.860	*0.000
.3	أستطيع التعامل مع المشاكل الفنية الشائعة التي تواجهني أثناء استخدام الحاسوب	.815	*0.000
.4	أستخدم البريد الالكتروني في الاتصال وتبادل الخبرات مع الطلبة والمدرسين والآخرين	.860	*0.000
.5	أستخدم الانترنت للمشاركة بالمنتديات الالكترونية المتخصصة	.782	*0.000

يوضح جدول (5,4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " استخدامات التعليم الإلكتروني والدرجة الكلية للمجال ، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوي معنوية 0.05 =α وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول (5,4):معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " استخدامات التعليم الإلكتروني " والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	قيمة (Sig.)
.1	تصميم خدمات التعليم الإلكتروني في الجامعة يتصف بالمرونة	.844	*0.000
.2	أستطيع الحصول على معلومات دقيقة من خلال خدمات التعليم الالكتروني	.835	*0.000
.3	أشعر بسهولة استخدام خدمات التعليم الالكتروني	.713	*0.000
.4	الدعم الفني متوفر بسهولة في نظام التعليم الالكتروني في الجامعة	.711	*0.000
.5	إن الجامعات بوضعها الحالي قادرة على الانتقال إلى التعليم الالكتروني	.777	*0.000
.6	أستخدم التعليم الالكتروني للاستفادة من خدمة المكتبة الالكترونية	.684	*0.000

الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة 0.05= α.

- **الاتساق الداخلي للمجال " استخدام التعليم الالكتروني في تحقيق الميزة التنافسية "**

يوضح جدول (5,5) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " الكفاءة المتميزة " والدرجة الكلية للمجال ، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوي معنوية 0.05 =α وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول (5,5):معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " الكفاءة المتميزة " والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	قيمة (Sig.)
.1	يساهم التعليم الالكتروني في زيادة التنسيق بين أطراف العملية التعليمية	.728	*0.000
.2	يعمل التعليم الالكتروني على زيادة كفاءة العملية التعليمية	.684	*0.000
.3	تساهم الأدوات والمعلومات التي يقدمها التعليم الالكتروني في عملية تقييم الطلبة	.612	*0.000
.4	استخدام التعليم الالكتروني في الجامعة يدل على تميز الخدمة التي تقدمها الجامعة	.632	*0.000
.5	تقدم الخدمة للمستفيدين في نظام التعليم الالكتروني بسرعة دون تأخير	.690	*0.000
.6	هناك رضا عام لدى المحاضرين عن خدمات الجامعة في مجال التعليم الالكتروني	.751	*0.000
.7	يشعر المستفيد بخصوصيته أثناء تعامله مع نظام التعليم الالكتروني الموجود في الجامعة	.830	*0.000

الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة 0.05= α.

يوضح جدول (5,6) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " الإبداع والابتكار " والدرجة الكلية للمجال ، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوي معنوية 0.05 =α وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول (5,6):معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " الإبداع والابتكار " والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة (.Sig)
.1	يساعد نظام التعليم الالكتروني على تنمية روح الإبداع والمبادرة	.763	*0.000
.2	المصادر و الموارد المتاحة تساعد على الرقي بمستوى الابتكار	.818	*0.000
.3	التعليم الالكتروني يتيح إمكانية التعلم الذاتي	.814	*0.000
.4	تأخذ الجامعة برأي المحاضرين في عمليات تطوير نظام التعليم الالكتروني	.674	*0.000
.5	يساهم نظام التعليم الإلكتروني الجامعي الموجود من تطوير مهاراتي	.883	*0.000
.6	يؤدي نظام التعليم الالكتروني لحل العديد من المشاكل الإدارية في الجامعة	.879	*0.000

الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة 0.05= α.

يوضح جدول (5,7) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " جودة الخدمة التعليمية " والدرجة الكلية للمجال ، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوي معنوية 0.05 =α وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول (5,7): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " جودة الخدمة التعليمية " والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة (Sig.)
.1	يتيح نظام التعليم الالكتروني الوصول للمادة التعليمية في أي وقت	.865	*0.000
.2	يتيح نظام التعليم الالكتروني الوصول للمادة التعليمية من أي مكان	.865	*0.000
.3	يراعي نظام التعليم الالكتروني الفروقات الفردية للطلبة وذوي الاحتياجات الخاصة	.848	*0.000
.4	يزودك نظام التعليم الالكتروني بالية تقييم المحاضرين دون أي تحيز	.890	*0.000
.5	يزودك نظام التعليم الالكتروني بالية تقييم الطلبة دون أي تحيز	.859	*0.000
.6	يساهم نظام التعليم الالكتروني في اختصار الكثير من الوقت لإنجاز المهام	.878	*0.000
.7	يتم عرض المادة التعليمية بطريقة مرتبة ومنطقية	.839	*0.000
.8	يساهم نظام التعليم الالكتروني في تقليل تكلفة الخدمات الجامعية	.776	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة 0.05= α.

يوضح جدول (5,8) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " الاستجابة لاحتياجات المحاضرين " والدرجة الكلية للمجال ، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوي معنوية 0.05 =α وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول (5,8):معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " الاستجابة لاحتياجات المحاضرين " والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة (Sig.)
.1	التعليم الالكتروني يراعي حاجات عضو هيئة التدريس	.826	*0.000
.2	نظام التعليم الالكتروني يؤدي إلى تخفيف الأعباء الإدارية عن المحاضرين	.929	*0.000
.3	الوسائل المتنوعة التي يقدمها التعليم الالكتروني تؤدي إلى سهولة إيصال المعلومة للطلبة	.878	*0.000
.4	يساعد نظام التعليم الالكتروني في عملية التواصل بين المحاضرين والطلبة	.889	*0.000
.5	يستطيع المحاضر تزويد الطلبة بمصادر متنوعة لإثراء المادة العلمية من خلال التعليم الالكتروني	.904	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة 0.05= α.

ثانيا: الصدق البنائي Structure Validity

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدي ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الإستبانة.

يبين جدول (5,9) أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الإستبانة دالة إحصائياً عند مستوي معنوية 0.05 =α وبذلك يعتبر جميع مجالات الإستبانة صادقه لما وضع لقياسه.

جدول (5,9)

معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الإستبانة والدرجة الكلية للإستبانة.

م	المجال	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (.Sig)
.1	مهارات استخدام الحاسوب والانترنت	.512	*0.003
.2	استخدامات التعليم الإلكتروني	.852	*0.000
.3	**دور التعليم الالكتروني**	.556	*0.001
.4	الكفاءة المتميزة	.889	*0.000
.5	الإبداع والابتكار	.931	*0.000
.6	جودة الخدمة التعليمية	.975	*0.000
.7	الاستجابة الاحتياجات المحاضرين	.947	*0.000
.8	**استخدام التعليم الإلكتروني في تحقيق الميزة التنافسية**	.964	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة 0.05= α.

3- ثبات الإستبانة Reliability:

يقصد بثبات الإستبانة أن تعطي هذه الإستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الإستبانة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الإستبانة يعني الاستقرار في نتائج الإستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة.

وقد تحقق الباحث من ثبات إستبانة الدراسة من خلال:

معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient :

استخدم الباحث طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (5,10).

جدول (5,10):معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

م	المجال	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	الصدق*
.1	مهارات استخدام الحاسوب والانترنت.	11	0.948	0.974
.2	استخدام التعليم الإلكتروني في تحقيق الميزة التنافسية.	26	0.740	0.860
	المجالات معا	37	0.971	0.985

*الصدق = الجذر التربيعي الموجب لمعامل ألفا كرونباخ

واضح من النتائج الموضحة في جدول (5,10) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لجميع فقرات الاستبانة (0.971). وكذلك قيمة الصدق مرتفعة لجميع فقرات الاستبانة (0.985) وهذا يعنى أن قيمة الصدق مرتفع.

وبذلك تكون الاستبانة في صورتها النهائية كما هي في الملحق (2) قابلة للتوزيع. و يكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات إستبانة الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحة الإستبانة وصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تم تفريغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

اختبار التوزيع الطبيعي Normality Distribution Test :

تم استخدام اختبار كولمجوروف – سمرنوف Kolmogorov-Smirnov Test (K-S) لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (5,11).

جدول (5,11):يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

م	المجال	القيمة الاحتمالية (Sig.)
.1	مهارات استخدام الحاسوب والانترنت.	0.206
.2	استخدام التعليم الإلكتروني في تحقيق الميزة التنافسية.	0.058
	المجالات معا	0.267

واضح من النتائج الموضحة في جدول (5,11) أن القيمة الاحتمالية (.Sig) لجميع مجالات الدراسة كانت أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه المجالات يتبع التوزيع الطبيعي حيث سيتم استخدام الاختبارات المعلمية (الطبيعية) للإجابة على فرضيات الدراسة.

تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

1. النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي: يستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما ويتم الاستفادة منها في وصف عينة الدراسة.
2. اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
3. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط: يقوم هذا الاختبار على دراسة العلاقة بين متغيرين. وقد تم استخدامه لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي للاستبانة واختبار الفرضية الأولى.
4. اختبار T في حالة عينة واحدة (T-Test) لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي الدرجة المتوسطة وهي 3 أم زادت أو قلت عن ذلك. ولقد تم استخدامه للتأكد من دلالة المتوسط لكل فقرة من فقرات الاستبانة.
5. اختبار T في حالة عينتين (Independent Samples T-Test) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين من البيانات المستقلة.
6. اختبار تحليل التباين الأحادي(One Way Analysis of Variance - ANOVA) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات.
7. اختبار كولمجوروف – سمرنوف Kolmogorov-Smirnov Test (K-S) لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه .

الفصل السادس

التحليل الاحصائي واختبار الفرضيات

- المقدمة
- الـوصــف الإحصــائي لعـينــة الـدراسـة
- تحليل فقرات الاستبانة واختبار الفرضيات

المقدمة:

يتضمن هذا الفصل عرضاً لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة ، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة واستعراض أبرز نتائج الاستبانة والتي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها، والوقوف على متغيرات الدراسة التي اشتملت على (الجنس ، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة ، الجامعة ، الرتبة الأكاديمية ، امكانية استخدام المستجيب التعليم الإلكتروني، عدد مرات استخدام المستجيب للتعليم الالكتروني في الفصل)، لذا تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من إستبانة الدراسة، إذ تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS) للحصول على نتائج الدراسة التي سيتم عرضها وتحليلها في هذا الفصل.

الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية والوظيفية

وفيما يلي عرض لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية والوظيفية

- **توزيع عينة الدراسة حسب الجنس**

جدول (6,1): عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية %
ذكر	196	65.8
أنثى	102	34.2
المجموع	298	100.0

يتضح من جدول (6,1) أن ما نسبته 34.2% من عينة الدراسة إناث ،وهذه نسبة مرتفعة لأن النساء يمثلن ما يقارب ال 15% من مجتمع الدراسة ويمكن تفسير ذلك بأن الباحث لاحظ انشغال كثير من الأكاديميين الذكور بشكل أكبر من الأكاديميين الاناث، ويكمن ذلك بسبب انشغالهم في تقلدهم لعدد من المناصب الادارية العليا وكثرة الاجتماعات والسفريات وعقد ورش العمل وذلك بسبب أن الأكاديميين الاناث مرتبطين الى حد ما بظروف وعادات المجتمع الفلسطيني التي تقلل من رغبة المرأة من تقلد مناصب ادارية لما لها من تبعات متعددة مثل كثرة السفر للخارج أو التأخر بعد أوقات الدوام في اجتماعات مطولة وغيرها، فكانت استجابتهم لتعبئة الاستبانات اكبر من استجابة الذكور.

- **توزيع عينة الدراسة حسب العمر**

جدول (6,2): عينة الدراسة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة المئوية %
22 إلى أقل من 25 سنة	20	6.7
من 25 إلى أقل من 35 سنة	89	29.9
من 35 إلى اقل من 45 سنة	101	33.9
من 45 إلى اقل من 55 سنة	57	19.1
55 سنة فأكثر	31	10.4
المجموع	298	100.0

يتضح من جدول (6,2) أن ما نسبته 53 % من حجم العينة هم أكاديميين تتراوح أعمارهم من 35 إلى 55 أي النسبة الاكبر من الاكاديميين في سن متوسط العمر وهي نسبة مرتفعة في الجامعات في قطاع غزة بسبب ان معظم الجامعات في قطاع غزة هي حديثة الانشاء فقليل ما تجد محاضر عمرة فوق 55 سنة.

- **توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي**

جدول (6,3): عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية %
بكالوريوس	67	22.5
ماجستير	116	38.9
دكتوراه	115	38.6
المجموع	298	100.0

يتضح من جدول (6,3) أن ما نسبته 77.5% من حجم العينة هم أكاديميين من حملة الماجستير والدكتوراه وهذا الرقم متوقع لان العدد الأكبر من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات هم من حملة الشهادات العليا هذا أيضا يتناسب مع متطلبات الجامعة التي تسعى إلى رفع مستوى الخريجين من خلال التركيز على توظيف أكاديميين من حملة الشهادات العليا .

- **توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة**

جدول (6,4): عينة الدراسة حسب الخبرة

الخبرة	العدد	النسبة المئوية %
أقل من 4 سنوات	46	15.4
من 4 إلى اقل من 9 سنوات	97	32.6
من 9 إلى اقل من 12 سنة	67	22.5
12 سنة فأكثر	88	29.5
المجموع	298	100.0

يتضح من جدول(6,4) أن ما نسبته 52% من الاكاديميين لديهم خبرة عالية أي من 9 إلى أكثر من 12 سنة وهذه النسبة تدل على ان معظم الجامعات لديها مجموعة من الاكاديميين العاملين بها ذوي الخبرة فهذا يدل على أنهم أيضا بشكل مجمل أصحاب كفاءة وأن الجامعات تحاول الرقي بمستوى التعليم لديها من خلال تواجد عدد كبير من الاكاديميين الخبراء في مجال عملهم .

- **توزيع عينة الدراسة حسب اسم الجامعة**

جدول (6,5): عينة الدراسة حسب اسم الجامعة

اسم الجامعة	العدد	النسبة المئوية %
الجامعة الإسلامية	95	31.9
جامعة الأزهر	71	23.8
جامعة الأقصى	83	27.9
جامعة القدس المفتوحة	49	16.4
المجموع	298	100.0

يتضح من جدول (6,5) أن ما نسبته 31.9% من عينة الدراسة يعملون في الجامعة الإسلامية، وهذه أعلى نسبة من بين الجامعات الفلسطينية الاربعة وهذا الرقم طبيعي حسب حجم الهيئة التدريسية في كل جامعة أنظر الجدول (5,1) الذي يبين أعداد الأكاديميين المفرغين في الجامعات الفلسطينية وحجم العينة .

- **توزيع عينة الدراسة حسب الرتبة الأكاديمية**

جدول (6,6): عينة الدراسة حسب الرتبة الأكاديمية

الرتبة الأكاديمية	العدد	النسبة المئوية %
أستاذ	21	7.0
أستاذ مشارك	32	10.7
أستاذ مساعد	62	20.8
محاضر	85	28.5
مدرس	31	10.4
معيد	67	22.5
المجموع	298	100.0

يتضح من جدول (6,6) أن ما نسبته 82.9 % من الاكاديميين أي غالبيتهم من أصحاب الرتب الاكاديمية المرتفعة أي من أستاذ إلى محاضر وهذه النتيجة طبيعية لان وجود الاكاديميين في الجامعة يحفزهم على متابعة مسيرتهم التعليمية والارتقاء بأنفسهم وقد يكون ذلك أيضا بسبب حوافز تقدمها الجامعة لموظفيها للاستمرار في مسيرتهم التعليمية فبالتالي نسبة المحاضرين أصحاب الرتب الأكاديمية العليا أكثر من المحاضرين أصحاب الرتب الأكاديمية الأقل .

- **توزيع عينة الدراسة حسب استخدام المستجيب للتعليم الإلكتروني أم لا**

جدول (6,7): استخدام المستجيب للتعليم الإلكتروني أم لا

امكانية استخدام المستجيب التعليم الإلكتروني	العدد	النسبة المئوية %
نعم	277	93.0
لا	21	7.0
المجموع	298	100.0

يتضح من جدول (6,7) أن ما نسبته 93.0% من عينة الدراسة يستخدمون التعليم الإلكتروني، وهذا يدل على أن هناك نسبة كبيرة جدا من الاكاديميين المتفرغين يستخدمون التعليم الالكتروني بشكل أو بأخر في العملية التعليمية وهذا يتناسب مع العصر الحالي وهو عصر التطور التكنولوجي وتطور الانترنت ووسائل الاتصال وإيجاد طرق جديدة للتواصل واستخدام التقنيات الحديثة في التعليم العالي ، ويدل أيضا على اهتمام الجامعات الفلسطينية بشكل عام في تصميم وإنشاء بنية تحتية تكنولوجية (أجهزة حاسوب–مختبرات–برامج وتطبيقات التعليم الالكتروني) مؤهلة ليستطيع الاكاديميين من استخدامها في مجال التعليم،وأيضا اهتمام الجامعات بالأكاديميين لكي يكونوا لديهم القدرة على استخدام التعليم الالكتروني ، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة باصقر(2009) والتي توصلت إلى أن جميع أعضاء عينة الدراسة مؤيدين تأييدا كاملا لاستخدام تقنية التعليم الالكتروني في العملية التعليمية في الجامعة .

- **توزيع عينة الدراسة حسب عدد مرات استخدام التعليم الالكتروني في الفصل**

جدول (6,8): عدد مرات استخدام التعليم الالكتروني في الفصل

عدد مرات استخدام التعليم الالكتروني في الفصل	العدد	النسبة المئوية %
5 مرات فأقل	135	48.7
6 مرات – 15 مرة	65	23.5
16 مرة فأكثر	77	27.8
المجموع	277	100.0

يتضح من جدول (6,8) أن استخدام 48.7 % من الاكاديميين للتعليم الالكتروني 5 مرات فأقل هذا يدل على ان الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة هذا يدل على ان التعليم الالكتروني في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة هو يمر بمرحلة تطور وهو بحاجة للنمو والاستمرار , وأن هذه الجامعات بحاجة الى تعزيز ثقافة التعليم الالكتروني وزيادة الاهتمام فيها وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (**Qiyun et. al. ,2009**) والتي توصلت إلى ان التعليم الالكتروني في قطاع التعليم الجامعي يمر بمرحلة تحديث مستمر وهو في خلال عدة سنوات سيصل إلى مرحلة التكامل والاستقرار .

تحليل فقرات الاستبانة واختبار الفرضيات:

لتحليل فقرات الاستبانة واختبار فرضيات الدراسة فقد تم استخدام الاختبارات المعلمية (اختبار T لعينة واحدة تستخدم لقياس فقرة واحدة او كل فقرات المجال، T في حالة عينتين مستقلتين، تحليل التباين الأحادي، معامل الارتباط بيرسون) هذه الاختبارات مناسبة في حالة وجود أن توزيع البيانات يتبع التوزيع الطبيعي (Mankiewicz ،2004).

أولا:اختبار الفرضيات حول متوسط (وسيط) درجة الإجابة يساوي درجة الحياد (درجة الموافقة المتوسطة) الفرضية الصفرية:

اختبار أن متوسط درجة الإجابة يساوي 3 وهي تقابل موافق بدرجة متوسطة حسب مقياس ليكرت المستخدم.

الفرضية البديلة: متوسط درجة الإجابة لا يساوي 3 .

إذا كانت Sig > 0.05 (Sig أكبر من 0.05)(حسب نتائج برنامج SPSS) فإنه لا يمكن رفض الفرضية الصفرية ويكون في هذه الحالة متوسط آراء أفراد العينة حول الظاهرة موضع الدراسة لا يختلف جوهرياً عن موافق بدرجة متوسطة وهى 3 ، أما إذا كانت Sig < 0.05 (Sig أقل من 0.05) فيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة بأن متوسط آراء أفراد العينة يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة، وفي هذه الحالة يمكن تحديد ما إذا كان متوسط الإجابة يزيد أو ينقص بصورة جوهرية عن درجة الموافقة المتوسطة. وذلك من خلال قيمة الاختبار فإذا كانت الإشارة موجبة فمعناه أن المتوسط الحسابي للإجابة يزيد عن درجة الموافقة المتوسطة والعكس صحيح (Box & Joan,1987).

ثانياً: اختبار الفرضيات حول العلاقة بين متغيرين من متغيرات الدراسة:

الفرضية الصفرية:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرين من متغيرات الدراسة

الفرضية البديلة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرين من متغيرات الدراسة.

إذا كانت Sig.(P-value) أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ (حسب نتائج برنامج SPSS) فإنه لا يمكن رفض الفرضية الصفرية وبالتالي لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرين من متغيرات الدراسة ، أما إذا كانت Sig.(P-value) أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ فيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرين من متغيرات الدراسة.

تحليل فقرات الاستبانة:

1. **تحليل جميع فقرات الاستبانة :**

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (6,9).

جدول (6, 9)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لجميع فقرات الاستبانة

المجال	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار T	القيمة الاحتمالية (.Sig)
جميع فقرات الاستبانة	3.73	74.61	20.64	*0.000

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (6,9) يمكن استخلاص ما يلي:

- نلاحظ أن المتوسط الحسابي النسبي هو 74.61% لجميع فقرات الاستبانة مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لجميع فقرات الاستبانة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة. وهذا يدل على أن الاكاديميين يشعرون بمدى أهمية نظام التعليم الالكتروني ويشعرون بالرضى على الخدمات التي يقدمها نظام التعليم الالكتروني وأنه يعود على العملية التعليمية بالكثير من الفوائد لذلك نجد أن

الاكاديميين ومن خلال تجربتهم للتعليم الالكتروني أرادوا أن يزداد الاهتمام بالتعليم الالكتروني سواء من الجامعة أو الطلبة أو المحاضرين لتتمكن الجامعة من تعزيز الميزة التنافسية لها بين الجامعات الاخرى .

2. تحليل فقرات مجال "دور التعليم الإلكتروني في تعزيز الميزة التنافسية"

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (6,10).

جدول (6,10)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لجميع فقرات دور التعليم الالكتروني في تعزيز الميزة التنافسية

المجال	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار T	القيمة الاحتمالية (.Sig)
جميع فقرات دور التعليم الالكتروني في تعزيز الميزة التنافسية	3.66	73.16	16.69	*0.000

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (6,10) يمكن استخلاص ما يلي:

- نلاحظ أن المتوسط الحسابي النسبي هو 73.16% لجميع فقرات " **دور التعليم الالكتروني في تعزيز الميزة التنافسية**" مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لجميع فقرات دور التعليم الالكتروني قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على أهمية دور التعليم الالكتروني في تعزيز الميزة التنافسية، ويعزو الباحث ذلك إلى أن التعليم الالكتروني نجح بأن يقدم خدمات متميزة وإضافات متنوعة للعملية التعليمية مما شجع المحاضرين على الاستمرار في استخدام التعليم الالكتروني بهذا الشكل في الجامعات .

3. تحليل فقرات مجال " مهارات استخدام الحاسوب والانترنت "

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (6,11).

جدول (6,11)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لكل فقرة من فقرات مجال " مهارات استخدام الحاسوب والانترنت "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار T	القيمة الاحتمالية (.Sig)	الرتبة
.1	أستطيع استخدام وحدات إدخال البيانات (لوحة مفاتيح والفأرة) ووحدات الإخراج (طابعة)	4.30	86.01	29.45	*0.000	1
.2	أستطيع حفظ ملفاتي في وسائط التخزين المختلفة (الاسطوانات)	4.17	83.33	21.36	*0.000	2
.3	أستطيع التعامل مع المشاكل الفنية الشائعة التي تواجهني أثناء استخدام الحاسوب	3.64	72.83	10.38	*0.000	4
.4	أستخدم البريد الالكتروني في الاتصال وتبادل الخبرات مع الطلبة والمدرسين والآخرين	3.96	79.20	16.45	*0.000	3
.5	أستخدم الانترنت للمشاركة بالمنتديات الالكترونية المتخصصة	3.38	67.64	5.04	*0.000	5
	جميع فقرات المجال معاً	3.89	77.82	18.99	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (6,11) يمكن استخلاص ما يلي:

- نلاحظ أن المتوسط الحسابي النسبي هو 86.01 للفقرة الأولى " أستطيع استخدام وحدات إدخال البيانات (لوحة مفاتيح والفأرة) ووحدات الإخراج (طابعة)" مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة عالية من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة ، ويعزو الباحث ذلك لأن الحاسوب والانترنت أصبح أداة أساسية في العملية التعليمية وأن هذه المهارات الأساسية يمارسها المحاضر بشكل يومي أثناء عمله في الجامعة خاصة (إدخال الدرجات – التواصل مع الطلبة والمحاضرين) .

- نلاحظ أن المتوسط الحسابي النسبي هو 67.64 للفقرة الخامسة " أستخدم الانترنت للمشاركة بالمنتديات الالكترونية المتخصصة " مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة ويعزو الباحث ذلك إلى عدم وجود وقت كافي لدى المحاضر للمشاركة بشكل مستمر في مثل هذه المنتديات ومتابعة ما هو جديد ، ولتحسين هذه النتيجة ينصح الباحث بضرورة توفير ساعات مكتبية أكثر للمحاضر ليتمكن من الاستفادة من هذه المنتديات بشكل أكبر وان توضح الجامعة أهمية هذه المنتديات للمحاضرين .

- وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 77.82% لمجال " **مهارات استخدام الحاسوب والانترنت** " مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال ،مع العلم ان دراسة (عيادات، 2005) دعت إلى ضرورة تدريب المعلمين على اكتساب المهارات اللازمة للتعليم الالكتروني وهذه النتيجة اتفقت مع دراسة (طهيري، 2011) والتي توصلت إلى أن درجة امتلاك أعضاء هيئة التدريس بجامعة المسيلة لمهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات كانت كبيرة.

4. تحليل فقرات مجال" استخدامات التعليم الإلكتروني "

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (6,14).

جدول (6,12):المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لكل فقرة من فقرات مجال " استخدامات التعليم الإلكتروني "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار T	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الرتبة
.1	تصميم خدمات التعليم الإلكتروني في الجامعة يتصف بالمرونة	3.48	69.57	8.04	*0.000	3
.2	أستطيع الحصول على معلومات دقيقة من خلال خدمات التعليم الالكتروني	3.56	71.27	9.71	*0.000	2
.3	أشعر بسهولة استخدام خدمات التعليم الالكتروني	3.68	73.55	11.33	*0.000	1
.4	الدعم الفني متوفر بسهولة في نظام التعليم الالكتروني في الجامعة	3.44	68.73	6.70	*0.000	4
.5	إن الجامعات بوضعها الحالي قادرة على الانتقال إلى التعليم الالكتروني	3.30	66.04	4.72	*0.000	6
.6	أستخدم التعليم الالكتروني للاستفادة من خدمة المكتبة الالكترونية	3.30	66.06	4.51	*0.000	5
	جميع فقرات المجال معاً	3.46	69.23	9.50	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (6,12) يمكن استخلاص ما يلي:

- نلاحظ أن المتوسط الحسابي النسبي هو 73.55% للفقرة الثالثة " أشعر بسهولة استخدام خدمات التعليم الالكتروني " مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة ، ويعزو الباحث ذلك إلى أن مصممين خدمات التعليم الالكتروني في الجامعات

الفلسطينية مؤهلين بشكل جيد وقادرين على مراعاة ان تكون هذه الخدمات سهلة الاستخدام وغير معقدة حتى يتمكن كل المحاضرين من الاستفادة منها بشكل بسيط ومن دون أن تكلفهم الكثير من الوقت والجهد.

- المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة " إن الجامعات بوضعها الحالي قادرة على الانتقال إلى التعليم الالكتروني " يساوي 3.30 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 66.04%، قيمة اختبار T 4.72 ، وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة ، ويعزو الباحث ذلك إلى ان تجربة الجامعات الفلسطينية في هذا المجال ما تزال في بدايتها وتحتاج لجهد وتعاون أكبر وموارد مالية وإمكانيات أكثر حتى تستطيع تطبيق التعليم الالكتروني بشكل كامل.

- وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.46، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 69.23%، قيمة اختبار T 9.50، وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال " **استخدامات التعليم الإلكتروني** " دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة عالية من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال ، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (ابو مغصيب ، 2012) والتي توصلت إلى ان مستخدمو موودل الجامعة الإسلامية مقتنعين بأنه هناك منفعة كبيرة جدا من استخدامه.

5. تحليل فقرات مجال "استخدام التعليم الإلكتروني في تحقيق الميزة التنافسية "

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (6,15).

جدول (6,13)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لجميع فقرات

استخدام التعليم الإلكتروني في تحقيق الميزة التنافسية

المجال	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار T	القيمة الاحتمالية (.Sig)
جميع فقرات استخدام التعليم الإلكتروني في تحقيق الميزة التنافسية	3.76	75.15	19.69	*0.000

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (6,13) يمكن استخلاص ما يلي:

- نلاحظ أن المتوسط الحسابي النسبي هو 75.15% لجميع فقرات استخدام التعليم الإلكتروني في تحقيق الميزة التنافسية مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لجميع فقرات استخدام التعليم الإلكتروني في تحقيق الميزة التنافسية قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة، وهذا يدل على ان استخدام التعليم الالكتروني في التعليم العالي يؤثر بشكل مباشر في الميزة التنافسية للجامعة عن الجامعات الأخرى وهذه النتيجة اتفقت مع سهام(2008) والتي توصلت إلى أن استخدام تقنية التعليم الالكتروني يؤدي إلى أن تصبح الجامعة في وضع تنافسي أفضل.

أولا : مجال " الكفاءة المتميزة "

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (6,14).

جدول (6,14):المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لكل فقرة من فقرات مجال " الكفاءة المتميزة "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار T	القيمة الاحتمالية (.Sig)	الرتبة
.1	يساهم التعليم الالكتروني في زيادة التنسيق بين أطراف العملية التعليمية	3.89	77.89	18.95	*0.000	3
.2	يعمل التعليم الالكتروني على زيادة كفاءة العملية التعليمية	4.00	80.00	21.57	*0.000	1
.3	تساهم الأدوات والمعلومات التي يقدمها التعليم الالكتروني في عملية تقييم الطلبة	3.83	76.58	15.52	*0.000	4
.4	استخدام التعليم الالكتروني في الجامعة يدل على تميز الخدمة التي تقدمها الجامعة	3.96	79.27	17.95	*0.000	2
.5	تقدم الخدمة للمستفيدين في نظام التعليم الالكتروني بسرعة دون تأخير	3.74	74.82	12.96	*0.000	5
.6	هناك رضا عام لدى المحاضرين عن خدمات الجامعة في مجال التعليم الالكتروني	3.41	68.28	7.10	*0.000	7
.7	يشعر المستفيد بخصوصيته أثناء تعامله مع نظام التعليم الالكتروني الموجود في الجامعة	3.58	71.56	9.27	*0.000	6
	جميع فقرات مجال الكفاءة المتميزة	3.78	75.50	19.97	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (6,14) يمكن استخلاص ما يلي:

- نلاحظ أن المتوسط الحسابي النسبي هو 75.15% للفقرة الثانية " يعمل التعليم الالكتروني على زيادة كفاءة العملية التعليمية " مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة عالية من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة ، ويعزو الباحث ذلك إلى أن المحاضرين في الجامعات الفلسطينية قد تمكنوا ولو بالجزء اليسير من الاستفادة من الخدمات الذي يقدمها نظام التعليم الالكتروني مما يؤدي إلى زيادة كفاءة العملية التعليمية.

- نلاحظ أن المتوسط الحسابي النسبي هو 68.28% للفقرة السادسة " هناك رضا عام لدى المحاضرين عن خدمات الجامعة في مجال التعليم الالكتروني " مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة عالية من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة ، ويعزو الباحث ذلك إلى وجود انسجام بين ما يحتاجه المحاضرين من خدمات الكترونية تخدمهم في العملية التعليمية وبين ما يقدمه نظام التعليم الالكتروني.

- وبشكل عام نلاحظ أن المتوسط الحسابي النسبي هو 75.50% لجميع فقرات مجال " **الكفاءة المتميزة** " مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال ، وهذا يدل على ان محاضرين الجامعات أبدوا موافقة بدرجة عالية على ان التعليم الالكتروني يساهم بشكل كبير في زيادة كفاءة العملية التعليمية وهذه النتيجة تتفق مع دراسة الرقب(2009) والتي توصلت إلى ان هناك علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والتي يعتبر التعليم الالكتروني جزء منها ومجالات الميزة التنافسية وهي كفاءة العمليات .

ثانيا: مجال "الإبداع والابتكار"

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (6,17).

جدول (6,15)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لكل فقرة من فقرات مجال " الإبداع والابتكار "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار T	القيمة الاحتمالية (.Sig)	الرتبة
.1	يساعد نظام التعليم الالكتروني على تنمية روح الإبداع والمبادرة	3.96	79.27	19.31	*0.000	1
.2	المصادر و الموارد المتاحة تساعد على الرقي بمستوى الابتكار	3.70	73.96	11.89	*0.000	3
.3	التعليم الالكتروني يتيح إمكانية التعلم الذاتي	3.89	77.71	16.40	*0.000	2
.4	تأخذ الجامعة برأي المحاضرين في عمليات تطوير نظام التعليم الالكتروني	3.12	62.47	1.95	*0.027	6
.5	يساهم نظام التعليم الإلكتروني الجامعي الموجود من تطوير مهاراتي	3.62	72.44	10.53	*0.000	4
.6	يؤدي نظام التعليم الالكتروني لحل العديد من المشاكل الإدارية في الجامعة	3.62	72.41	10.47	*0.000	5
	جميع فقرات مجال الإبداع والابتكار	3.65	73.07	15.04	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (6,15) يمكن استخلاص ما يلي:

- نلاحظ أن المتوسط الحسابي النسبي هو79.27% للفقرة الأولى " يساعد نظام التعليم الالكتروني على تنمية روح الإبداع والمبادرة مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه

الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة عالية من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة ، وذلك لان التعليم الالكتروني ما هو الا استخدام لتكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصال الحديثة في التعليم وهذا الامر يحتاج من الحاضر والطالب ان يطور من مهاراته في استخدام الحاسوب والتكنولوجيا من أجل أن يستطيع استخدام والاستفادة من خدمات التعليم الإلكتروني.

- نلاحظ أن المتوسط الحسابي النسبي هو 62.47% للفقرة الرابعة " تأخذ الجامعة برأي المحاضرين في عمليات تطوير نظام التعليم الالكتروني " مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة ، ويعزو الباحث ذلك إلى أن تجربة التعليم الالكتروني في الجامعات الفلسطينية مازالت تجربة حديثة تحتاج لكثير من التطوير المستمر ولأن تطوير التعليم الالكتروني يتم ببطيء ، لذلك قد يعتقد المحاضرين ان عملية تطوير التعليم الالكتروني تتم دون الرجوع اليهم.

- وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي هو 73.07% لجميع فقرات مجال" **الإبداع والابتكار** " مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال. وهذا يدل على ان محاضرين الجامعات أبدوا موافقة على ان التعليم الالكتروني يفتح آفاقا كبيرة أمام الطلبة والمعلمين للإبداع ويساهم في ابتكار طرق جديدة في العملية التعليمية ويمكن المحاضر من استخدام الانترنت والوسائط المتعددة في إيصال المعلومة للطلبة وهذا يلزمه ابداع في استخدام هذه الوسائل ، وهذه النتيجة اتفقت مع الدراسة (Qiyun et. al., 2009) والتي توصلت إلى ان استخدام التعليم الإلكتروني و تكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصال الحديثة في العملية التعليمية ادى إلى أن أصبح التعليم أكثر تطورا وتوفير بيئة جامعية تتسم بالإبداع.

ثالثا: مجال" جودة الخدمة التعليمية "

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (6,16).

جدول (6,16)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لكل فقرة من فقرات مجال "جودة الخدمة التعليمية"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار T	القيمة الاحتمالية (.Sig)	الرتبة
.1	يتيح نظام التعليم الالكتروني الوصول للمادة التعليمية في أي وقت	3.97	79.49	19.47	*0.000	1
.2	يتيح نظام التعليم الالكتروني الوصول للمادة التعليمية من أي مكان	3.93	78.54	16.77	*0.000	3
.3	يراعي نظام التعليم الالكتروني الفروقات الفردية للطلبة وذوي الاحتياجات الخاصة	3.55	70.91	8.14	*0.000	8
.4	يزودك نظام التعليم الالكتروني بالية تقييم المحاضرين دون أي تحيز	3.58	71.68	9.47	*0.000	7
.5	يزودك نظام التعليم الالكتروني بالية تقييم الطلبة دون أي تحيز	3.66	73.24	11.64	*0.000	6
.6	يساهم نظام التعليم الالكتروني في اختصار الكثير من الوقت لإنجاز المهام	3.93	78.61	16.66	*0.000	2
.7	يتم عرض المادة التعليمية بطريقة مرتبة ومنطقية	3.91	78.25	16.04	*0.000	4
.8	يساهم نظام التعليم الالكتروني في تقليل تكلفة الخدمات الجامعية	3.82	76.42	14.31	*0.000	5
	جميع فقرات المجال معاً	3.80	75.90	18.55	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (6,16) يمكن استخلاص ما يلي:

- نلاحظ أن المتوسط الحسابي النسبي هو 79.49% للفقرة الأولى " يتيح نظام التعليم الالكتروني الوصول للمادة التعليمية في أي وقت " مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة عالية من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة ، ويعزو الباحث إلى ان هذه النتيجة طبيعة لان من اهم ما يميز التعليم الالكتروني انه يتيح المادة التعليمية للطلبة على مدار الساعة وذلك من خلال موقع المحاضر الشخصي او من خلال الخدمات الاخرى على الانترنت لكي يقوم الطالب بالاستفادة من هذه المادة التعليمية وقت ما شاء.

- نلاحظ أن المتوسط الحسابي النسبي هو 70.91% للفقرة الثالثة " يراعي نظام التعليم الالكتروني الفروقات الفردية للطلبة وذوي الاحتياجات الخاصة " مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة ،وهذا يدل على ان الجامعات الفلسطينية نجحت في توظيف التعليم الالكتروني لكي يراعي الفروقات الفردية للطلبة سواء الطلبة المتميزين او الطلبة ضعاف التحصيل او الطلبة أصحاب الاعاقات الصحية.

- وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 75.90% لجميع فقرات مجال " **جودة الخدمة التعليمية** " مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال. وهذا يدل على ان محاضرين الجامعات أبدوا موافقة على ان استخدام التعليم الالكتروني في التعليم يؤدي تحسين جودة العملية التعليمية من خلال اختصار الوقت وتقليل التكلفة وإتاحة المحتوى التعليمي للجميع ، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة أبو مغصيب(2012) والتي توصلت إلى انه يوجد جودة في نظام المودل وفي المعلومات وفي الخدمة التي يقدمها نظام المودل .

رابعاً : مجال" الاستجابة لاحتياجات الأكاديميين "

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (6,17).

جدول (6,17)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لكل فقرة من فقرات مجال

" الاستجابة لاحتياجات الاكاديميين "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار T	القيمة الاحتمالية (.Sig)	الرتبة
.1	التعليم الالكتروني يراعي حاجات عضو هيئة التدريس	3.71	74.16	12.98	*0.000	5
.2	نظام التعليم الالكتروني يؤدي إلى تخفيف الاعباء الادارية عن المحاضرين	3.72	74.33	11.97	*0.000	4
.3	الوسائل المتنوعة التي يقدمها التعليم الالكتروني تؤدي إلى سهولة إيصال المعلومة للطلبة	3.81	76.29	14.57	*0.000	3
.4	يساعد نظام التعليم الالكتروني في عملية التواصل بين المحاضرين والطلبة	3.87	77.45	14.73	*0.000	2
.5	يستطيع المحاضر تزويد الطلبة بمصادر متنوعة لإثراء المادة العلمية من خلال التعليم الالكتروني	3.88	77.52	14.92	*0.000	1
	جميع فقرات المجال معاً	3.80	75.99	17.47	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (6,17) يمكن استخلاص ما يلي:

- نلاحظ أن المتوسط الحسابي النسبي هو 77.52% للفقرة الخامسة " يستطيع المحاضر تزويد الطلبة بمصادر متنوعة لإثراء المادة العلمية من خلال التعليم الالكتروني " مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة ، ويعزو الباحث ذلك إلى ان المحاضر في الجامعات الفلسطينية استطاع ان يوظف التعليم الإلكتروني وان يوجه الطلبة إلى مصادر اخرى متعددة مثل مواقع الويب التعليمية ومصادر اجنبية متخصصة في مجال المساق الذي يدرسه الطالب وبذلك يتمكن الطالب من التوسع بشكل اكبر من الكتاب المقرر فقط.

- نلاحظ أن المتوسط الحسابي النسبي هو 74.16% للفقرة الأولى " التعليم الالكتروني يراعي حاجات عضو هيئة التدريس" مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة عالية من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة ، ويعزو الباحث ذلك إلى ان المحاضر في الجامعات الفلسطينية اصبح يعتقد انه لا يوجد تعارض بين مهمة المحاضر وبين التعليم الالكتروني وانه لا يوجد لدى نسبة كبيرة من المحاضرين تخوف من ان يلغي التعليم الالكتروني دور المحاضر ويتم الاستغناء عنه .

- وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 75.99%، لجميع فقرات مجال " **الاستجابة لاحتياجات الاكاديميين** " مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة عالية من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال. وهذا يدل على أن محاضرين الجامعات أبدوا موافقة بدرجة عالية على ان استخدام التعليم الالكتروني في العملية التعليمية يؤدي إلى تلبية جزء من احتياجات المحاضرين مثل (تنوع الوسائل والأدوات التي تسهل عملية إيصال المعلومة للطلبة وأيضا يسهل عملية التواصل بين الطلبة والمحاضرين من خلال المحادثة والتواصل بالبريد الالكتروني) وهذه النتيجة تتفق مع الدراسة (ال مزهر ،2008) والتي دعت إلى ضرورة تطبيق التعليم الالكتروني لأنه أصبح يلبي الكثير من احتياجات الأستاذ الجامعي.

اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور تطبيق التعليم الالكتروني ومجالات الميزة التنافسية للجامعات الفلسطينية في قطاع غزة عند مستوى دلالة 0.05= α.

يبين جدول (6,20) أن معامل الارتباط يساوي 598.، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوي الدلالة 0.05 =α وهذا يدل على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين دور تطبيق التعليم الالكتروني وبين مجالات الميزة التنافسية للجامعات الفلسطينية في قطاع غزة عند مستوى دلالة إحصائية (0.05= **α**)، وهذا يدل على ضرورة أن تهتم الجامعات الفلسطينية المبحوثة بالتعليم الالكتروني حتى تستطيع تعزيز الميزة التنافسية وخاصة ان التعليم الالكتروني قادر على تغيير طريقة وأسلوب تقديم المعلومة للطلبة بشكل يؤدي إلى مواكبة التطور التكنولوجي الهائل في هذا العصر، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة الرقب (2009) والتي توصلت إلى وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات ومجالات الميزة التنافسية .

جدول (6,18):

معامل الارتباط بين دور تطبيق التعليم الالكتروني وبين مجالات الميزة التنافسية للجامعات الفلسطينية في قطاع غزة

المجال	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
مهارات استخدام الحاسوب والانترنت	.395	*0.000
استخدام التعليم الإلكتروني في تحقيق الميزة التنافسية .	.569	*0.000
دور التعليم الالكتروني	**.598**	***0.000**

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة 0.05= α.

ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

- **هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور تطبيق التعليم الالكتروني والكفاءة المتميزة كأحد مجالات الميزة التنافسية.**

يبين جدول (6,19) أن معامل الارتباط يساوي 615.، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوي الدلالة 0.05 =α وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق التعليم الالكتروني وبين الكفاءة المتميزة كأحد مجالات الميزة التنافسية عند مستوى دلالة إحصائية (**α =0.05**) ، مما يدل على ان محاضرين الجامعات المبحوثة لمسوا ان استخدام التعليم الإلكتروني في العملية التعليمية ادى إلى زيادة كفاءة العملية التعليمية وذلك من خلال السرعة في تقديم المعلومة أو من خلال الأدوات المتنوعة الذي يقدمها التعليم الإلكتروني كأدوات تقييم الطلبة او وسائل الاتصال المتنوعة وتبادل المعلومات ، واتفقت هذه النتيجة مع الرقب (2009) والتي توصلت إلى ان هناك علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والتي يعتبر التعليم الالكتروني جزء منها ومجالات الميزة التنافسية وهي كفاءة العمليات .

جدول (6,19):

معامل الارتباط بين دور تطبيق التعليم الالكتروني وبين الكفاءة المتميزة

المجال	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
مهارات استخدام الحاسوب والانترنت	.420	*0.000
استخدام التعليم الإلكتروني في تحقيق الميزة التنافسية .	.574	*0.000
دور التعليم الالكتروني	**.615**	***0.000**

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة 0.05= α

- **هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور تطبيق التعليم الالكتروني والإبداع والابتكار كأحد مجالات الميزة التنافسية .**

يبين جدول (6,20) أن معامل الارتباط يساوي 557. ، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوي الدلالة 0.05 =α وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة

إحصائية بين دور تطبيق التعليم الإلكتروني و بين الإبداع والابتكار كأحد مجالات الميزة التنافسية عند مستوى دلالة إحصائية (α =0.05)،مما يدل على ان محاضرين الجامعات المبحوثة لمسوا ان استخدام التعليم الإلكتروني في العملية التعليمية ادى إلى فتح افاق كبيرة ومجالات متعددة امام المحاضرين للإبداع في تقديم المحتوى التعليمي وفي إيصال المعلومة للطلبة، لان التعليم الإلكتروني يدفع بالمحاضر لتطوير مهاراته في مجال الحاسوب والانترنت ويزيد دافعتيه لتعلم ما هو جديد في مجال تكنولوجيا المعلومات واتفقت هذه النتيجة مع الدراسة (Qiyun et. al., 2009) والتي توصلت إلى ان التعليم الالكتروني قادر على توفير بيئة تعليمية جامعية تتصف بالإبداع .

جدول (6,20):

معامل الارتباط بين دور تطبيق التعليم الالكتروني وبين الإبداع والابتكار

المجال	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (.Sig)
مهارات استخدام الحاسوب والانترنت	.334	*0.000
استخدام التعليم الإلكتروني في تحقيق الميزة التنافسية .	.557	*0.000
دور التعليم الالكتروني	**.557**	***0.000**

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة 0.05= α.

- **هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور تطبيق التعليم الالكتروني وجودة الخدمة التعليمية كأحد مجالات الميزة التنافسية .**

يبين جدول (6,21) أن معامل الارتباط يساوي 508.، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوي الدلالة 0.05 =α وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية دور تطبيق التعليم الالكتروني وبين جودة الخدمة التعليمية كأحد مجالات الميزة التنافسية عند مستوى دلالة إحصائية (α =0.05) مما يدل على ان محاضرين الجامعات لمسوا ان استخدام التعليم الإلكتروني في العملية التعليمية أدى إلى زيادة جودة العملية التعليمية وذلك بسبب دقة المعلومات التي يقدمها نظام التعليم الالكتروني وتوفر المعلومات

في أي وقت ومن أي مكان وتتفق النتيجة مع الدراسة (أبو مغصيب، 2012) والتي توصلت إلى انه يوجد جودة في نظام المووودل وفي المعلومات وفي الخدمة التي يقدمها نظام المووودل، واتفقت مع الدراسة (الجمل ، 2007) والتي توصلت إلى انه يمكن استخدام بيئات التعلم الالكتروني في تحويل أساليب التدريس المستخدمة حاليا التقليدية –خاصة المحاضرة – إلى أساليب أكثر فعالية تتركز حول المتعلم وتمكن المتعلمين أن يكونوا عنصر نشط في عملية التعلم مما يؤدي إلى زيادة جودة التعليم وتقديم تعليم متميز.

جدول (6,21):

معامل الارتباط بين دور تطبيق التعليم الالكتروني وبين جودة الخدمة التعليمية

المجال	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (.Sig)
مهارات استخدام الحاسوب والانترنت	.349	*0.000
استخدام التعليم الإلكتروني في تحقيق الميزة التنافسية	.472	*0.000
دور تطبيق التعليم الالكتروني وتعزيز جودة الخدمة التعليمية	**.508**	***0.000**

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة 0.05= α.

- **هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور تطبيق التعليم الالكتروني والاستجابة لاحتياجات المحاضرين كأحد مجالات الميزة التنافسية .**

يبين جدول (6,22) أن معامل الارتباط يساوي 490. ، وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوي الدلالة 0.05 =α وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور تطبيق التعليم الالكتروني وبين الاستجابة لاحتياجات المحاضرين كأحد مجالات الميزة التنافسية عند مستوى دلالة إحصائية (α =0.05)،وهذه النتيجة اتفقت مع دراسة (الدهدار ،2006) التي توصلت إلى انه اصبح من الضروري ان تنظر الادارة العليا إلى اشباع رغبات المحاضرين وذلك من خلال زيادة الاهتمام بالتعليم الإلكتروني وتخصيص موازنة لتطويره وتوفير مصادر الكترونية ، واتفقت مع الدراسة (ال مزهر ،2008) والتي

توصلت إلى أن التعليم الالكتروني أصبح يلبي الكثير من احتياجات الأستاذ الجامعي ، واختلفت مع الدراسة (عيادات ، 2005) والتي توصلت إلى ان هناك صعوبة في تقبل الموظفين في المؤسسات الأكاديمية التغيير الكبير في طريقة وأساليب التعليم والية التواصل.

جدول (6,22):

معامل الارتباط بين دور تطبيق التعليم الالكتروني وبين الاستجابة لاحتياجات المحاضرين

المجال	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
مهارات استخدام الحاسوب والانترنت	.329	*0.000
استخدام التعليم الإلكتروني في تحقيق الميزة التنافسية .	.462	*0.000
دور التعليم الالكتروني و الاستجابة لاحتياجات الأكاديميين	**.490**	***0.000**

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة 0.05= α.

الفرضية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول تطبيق التعليم الالكتروني وتحقيق الميزة التنافسية للجامعات الفلسطينية في قطاع غزة تعزى للخصائص الشخصية للمحاضرين في الجامعات.

تم استخدام اختبار T في حالة عينتين مستقلتين (Independent Samples T-Test) لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهو اختبار معلمي يصلح لمقارنة متوسطي مجموعتين من البيانات. كذلك تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي(One Way Analysis of Variance - ANOVA)لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهذا الاختبار المعلمي يصلح لمقارنة 3 متوسطات أو أكثر.

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول تطبيق التعليم الالكتروني وتحقيق الميزة التنافسية للجامعات الفلسطينية في قطاع غزة تعزى للجنس .

يوضح جدول (6,23) أنه باستخدام اختبار T تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لجميع مجالات الدراسة كانت أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ومن ثم فإنه لا توجد فروق ذات

دلالة إحصائية بين استجابة المبحوثين للدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى الجنس.أي أن مجال الجنس عامل غير مؤثر في تحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة وذلك عند تطبيق التعليم الالكتروني،وتفسير ذلك أن الجنس لا يعد عائقا أو محفزا لاستخدام التعليم الالكتروني لأنه يوجد مساواة بين المحاضرين في الجامعات الفلسطينية من حيث المهام والمسؤوليات والواجبات والحقوق بغض النظر عن الجنس. ، وهذه النتيجة اختلفت مع الدراسة طهيري (2011) والتي توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تقبل فكرة دمج التعليم الالكتروني بالتعليم التقليدي تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور.

جدول (6,23): نتائج اختبار T – الجنس

المجال	المتوسطات الحسابية		قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)
	ذكر	أنثى		
دور التعليم الالكتروني	3.67	3.64	0.379	0.705
الكفاءة المتميزة	3.82	3.68	1.778	0.076
الإبداع والابتكار	3.69	3.58	1.302	0.194
جودة الخدمة التعليمية	3.84	3.71	1.387	0.167
الاستجابة الاحتياجات المحاضرين	3.84	3.72	1.297	0.196
استخدام التعليم الإلكتروني في تحقيق الميزة	3.80	3.67	1.593	0.112
دور التعليم الالكتروني وجميع مجالات الميزة التنافسية	3.77	3.66	1.401	0.162

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول تطبيق التعليم الالكتروني وتحقيق الميزة التنافسية للجامعات الفلسطينية في قطاع غزة تعزى للعمر .

من النتائج الموضحة في جدول (6,24) يمكن استنتاج ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) المقابلة لاختبار تحليل التباين أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لجميع المجالات،وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى العمر لصالح الذين أعمارهم "25–أقل من 45" وهذا يعني أن المحاضرين في الجامعات من متوسطي السن هم أكثر استخداما واهتماما في التعليم الالكتروني عن غيرهم من المحاضرين سواء صغار السن الذين أعمارهم أقل من 25،وهذا بسبب أنهم يكونوا خرجين جدد وبحاجة إلى وقت أكثر للتعرف على التعليم الالكتروني واستخدامه في العملية التعليمية أو أكبر من 45 سنة وهؤلاء يكونوا بحاجة إلى مزيد من الاطلاع على التعليم الالكتروني بخدماته المتنوعة وأيضا يجب على ادارة الجامعة ان تبدي اهتماما أكبر بهذه الشريحة ، بالإضافة إلى أنهم قد يجدون التعليم الالكتروني أسلوب حديث من أساليب التعليم ولا يجدون رغبة في تغيير طريقة التدريس التي يستخدموها مما يؤدي إلى قلة استخدامهم للتعليم الالكتروني في العملية التعليمية ، وهذه النتيجة تتفق مع الدراسة باصقر (2009) التي توصلت إلى ان (70%) من عينة الدراسة هم من الذين تقل أعمارهم عن 50 سنة هم الذين يستخدمون التعليم الالكتروني .

جدول (6,24): نتائج اختبار تحليل التباين – العمر

المجال	المتوسطات الحسابية					قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)
	22–أقل من 25	25–أقل من35	35– إلى أقل من 45	45–إلى أقل من 55	55 فأكثر		
دور التعليم الالكتروني	3.78	3.79	3.69	3.64	2.84	9.452	*0.000
الكفاءة المتميزة	3.72	3.79	3.83	3.87	3.21	4.392	*0.002
الإبداع والابتكار	3.74	3.66	3.71	3.69	3.15	2.626	*0.035
جودة الخدمة	3.78	3.82	3.86	3.82	3.30	2.638	*0.034
الاستجابة لاحتياجات الأكاديميين	3.81	3.85	3.82	3.88	3.23	3.022	*0.018
استخدام التعليم الإلكتروني في تحقيق الميزة التنافسية	3.76	3.78	3.81	3.82	3.23	3.721	*0.006
جميع المجالات بالنسبة للعمر	3.77	3.78	3.78	3.77	3.11	6.047	*0.000

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول تطبيق التعليم الالكتروني وتحقيق الميزة التنافسية للجامعات الفلسطينية في قطاع غزة تعزى للمؤهل العلمي .

من النتائج الموضحة في جدول (6,25) يمكن استنتاج ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) المقابلة لاختبار تحليل التباين أقل من مستوى الدلالة 0.05 $\alpha \leq$ لجميع المجالات ، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابة المبحوثين للدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى المؤهل العلمي.

وأرجع الباحث هذه النتيجة إلى تشابه الاهتمامات بين أعضاء هيئة التدريس ، وحاجة كل منهم لاستخدام الحاسب وشبكة الانترنت في البحث العلمي، والإعداد للدروس، والمحاضرات... إلخ ، وهذا يعكس وعي كل منهم بفوائد هذه التكنولوجيا في البحث العلمي، والتدريس، والاتصال، والنشر، فاستخدام هذه التكنولوجيا أصبح جزءاً من عمل الأستاذ الجامعي، مهما كان المؤهل العلمي . أيضا هناك تحدي واحد يواجه الأستاذ الجامعي _ مهما كانت الشهادة العلمية – وهو الدعوة إلى التخلي عن دوره كمقدم للمعلومات جاهزة للطلبة ، ليصبح المعين والموجه، الذي يساعد الطلبة على البحث في المصادر المختلفة للمعلومات، ولا يمكن له أن يؤدي هذه المهمة على الوجه الأفضل إلا إذا كان متمكناً من هذه الأدوات ،والوسائل التكنولوجية، وملماً بمختلف مجالات استغلالها في العملية التعليمية. واتفقت هذه النتيجة مع الدراسة (الشرفا ، 2008) والتي توصلت إلى ان المؤهل العلمي يعتبر عامل غير مؤثر في تحقيق الميزة التنافسية .

جدول (6,25): نتائج اختبار تحليل التباين – المؤهل العلمي

المجال	المتوسطات الحسابية			قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)
	بكالوريوس	ماجستير	دكتوراه		
دور التعليم الالكتروني	3.65	3.66	3.66	0.007	0.993
الكفاءة المتميزة	3.70	3.73	3.88	2.039	0.132
الإبداع والابتكار	3.67	3.59	3.72	0.815	0.444
جودة الخدمة التعليمية	3.79	3.71	3.89	1.692	0.186
الاستجابة الاحتياجات	3.79	3.75	3.86	0.594	0.553
استخدام التعليم الإلكتروني في تحقيق الميزة التنافسية	3.74	3.70	3.84	1.406	0.247
جميع المجالات بالنسبة للمؤهل العلمي	3.71	3.68	3.80	0.975	0.378

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول تطبيق التعليم الالكتروني وتحقيق الميزة التنافسية للجامعات الفلسطينية في قطاع غزة تعزى للخبرة .

من النتائج الموضحة في جدول (6,26) يمكن استنتاج ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) المقابلة لاختبار تحليل التباين أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لجميع المجالات، لذلك لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى سنوات الخبرة.أي أن مجال عدد سنوات الخبرة للمحاضر في الجامعة عامل غير مؤثر في تحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة وذلك عند تطبيق التعليم الالكتروني .يدل على ان الخبرة ليس لها علاقة في تحفيز المحاضر لاستخدام نظام التعليم الالكتروني، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة أبو مغصيب(2012) والتي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية حول العوامل المؤثرة على تقبل المحاضرين للعمل على نظام المووودل تعزى إلى سنوات العمل .

جدول (6,26): نتائج اختبار تحليل التباين – سنوات الخبرة

المجال	المتوسطات الحسابية				قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)
	أقل من 4 سنوات	4–أقل من 9 سنوات	9–أقل من 12 سنة	12 سنة فأكثر		
دور التعليم الالكتروني	3.83	3.67	3.62	3.57	1.477	0.221
الكفاءة المتميزة	3.82	3.75	3.80	3.76	0.133	0.940
الإبداع والابتكار	3.70	3.68	3.63	3.62	0.188	0.905
جودة الخدمة التعليمية	3.75	3.81	3.80	3.80	0.076	0.973
الاستجابة الاحتياجات	3.74	3.83	3.76	3.83	0.234	0.873
استخدام التعليم الإلكتروني في تحقيق الميزة التنافسية	3.75	3.77	3.75	3.75	0.011	0.998
جميع المجالات بالنسبة لسنوات الخبرة	3.78	3.74	3.71	3.71	0.142	0.934

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول تطبيق التعليم الالكتروني وتحقيق الميزة التنافسية للجامعات الفلسطينية في قطاع غزة تعزى لاسم الجامعة .

من النتائج الموضحة في جدول (6,27) يمكن استنتاج ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) المقابلة لاختبار تحليل التباين أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لجميع المجالات ، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى الجامعة.أي أن مجال الجامعة التي يعمل بها المحاضر غير مؤثر في تحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة وذلك عند تطبيق التعليم الالكتروني ، مما يدل على أن الجامعات الفلسطينية تستخدم أدوات مشابهة في التعليم الالكتروني (المووودل–المواقع الشخصية للأكاديميين –..)، فإن المحاضرين في الجامعات يميلون إلى استخدام التعليم الالكتروني حسب ما يحتاجون منه بغض النظر عن الجامعة التي يعملون بها ، وأيضا أن الجامعات الفلسطينية جميعا تتعامل وتتعايش في نفس الظروف تقريبا فيكون أسلوب التعامل والاستفادة من خدمات التعليم الالكتروني والادوات المستخدمة في التعليم الالكتروني تكون متقاربة ومتشابهة، لذلك يجد الباحث من الضرورة ان يكون هناك عمل مشترك وموحد بين الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة بالنسبة للتعليم الالكتروني.

جدول (6,27): نتائج اختبار تحليل التباين – الجامعة

المجال	المتوسطات الحسابية				قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)
	الجامعة الإسلامية	جامعة الأزهر	جامعة الأقصى	جامعة القدس المفتوحة		
دور التعليم الالكتروني	3.90	3.75	4.01	3.84	1.967	0.119
الكفاءة المتميزة	3.56	3.35	3.26	3.78	0.840	0.473
الإبداع والابتكار	3.72	3.53	3.60	3.81	0.455	0.714
جودة الخدمة	3.77	3.84	3.70	3.86	0.375	0.771
الاستجابة	3.68	3.69	3.58	3.69	0.388	0.762
استخدام التعليم الإلكتروني في تحقيق الميزة التنافسية	3.78	3.84	3.74	3.86	0.548	0.650
جميع المجالات بالنسبة للجامعة	3.79	3.80	3.75	3.90	0.757	0.519

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول تطبيق التعليم الالكتروني وتحقيق الميزة التنافسية للجامعات الفلسطينية في قطاع غزة تعزى للرتبة الأكاديمية .

من النتائج الموضحة في جدول (6,28) يمكن استنتاج ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) المقابلة لاختبار تحليل التباين أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لجميع المجالات ، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى الرتبة الأكاديمية.أي أن

مجال الرتبة الأكاديمية للمحاضر عامل غير مؤثر في تحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة وذلك عند تطبيق التعليم الالكتروني ، ويعزو الباحث ذلك إلى ان رتبة المحاضر لا تغير من قناعات المحاضر باتجاه التعليم الالكتروني .

جدول (6,28): نتائج اختبار تحليل التباين – الرتبة الأكاديمية

المجال	المتوسطات الحسابية						قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)
	أستاذ	أستاذ مشارك	أستاذ مساعد	محاضر	مدرس	معيد		
دور التعليم الالكتروني	3.59	3.60	3.68	3.61	3.78	3.78	0.564	0.728
الكفاءة المتميزة	3.66	3.79	3.86	3.74	3.79	3.81	0.492	0.782
الإبداع والابتكار	3.50	3.65	3.71	3.63	3.75	3.61	0.462	0.805
جودة الخدمة	3.60	3.77	3.89	3.79	3.80	3.76	0.677	0.641
الاستجابة	3.70	3.82	3.83	3.82	3.73	3.85	0.189	0.967
استخدام التعليم الإلكتروني في تحقيق الميزة التنافسية	3.61	3.76	3.83	3.74	3.77	3.75	0.449	0.814
جميع المجالات بالنسبة للرتبة الاكاديمية	3.61	3.74	3.78	3.71	3.78	3.76	0.439	0.821

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول تطبيق التعليم الالكتروني وتحقيق الميزة التنافسية للجامعات الفلسطينية في قطاع غزة تعزى لعدد مرات استخدام التعليم الإلكتروني.

من النتائج الموضحة في جدول (6,29) يمكن استنتاج ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) المقابلة لاختبار تحليل التباين أقل من مستوى الدلالة 0.05 $\alpha \leq$ لجميع المجالات ، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى عدد مرات استخدام التعليم الإلكتروني لصالح عدد مرات استخدام التعليم الإلكتروني "16 مرة فأكثر "، ويعتبر الباحث هذه النتيجة منطقية لأن المحاضر كلما استخدم التعليم الالكتروني بشكل أكبر في الجامعات الفلسطينية سوف يكون لديه القدرة على أن يستفيد بشكل أكبر من هذه الخدمة في مجال تدريس المحاضرات للطلبة وتوظيفها بشكل فعال كأداة هامة في العملية التعليمية مما يساهم في تحقيق الميزة التنافسية ، وهذه النتيجة اتفقت مع دراسة طهيري (2011) والتي توصلت الى ان استخدام التعليم الالكتروني بشكل متكرر في الفصل يؤدي الى زيادة الاستفادة من خدماته .

جدول (6,29): نتائج اختبار تحليل التباين – عدد مرات استخدام التعليم الإلكتروني

المجال	المتوسطات الحسابية			قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)
	5 مرات فأقل	6مرات – 15 مرة	16 مرة فأكثر		
دور التعليم الالكتروني	3.47	3.75	3.92	13.816	*0.000
الكفاءة المتميزة	3.58	3.93	3.98	12.905	*0.000
الإبداع والابتكار	3.43	3.84	3.88	13.251	*0.000
جودة الخدمة التعليمية	3.59	3.96	4.01	11.445	*0.000
الاستجابة الاحتياجات المحاضرين	3.60	3.99	3.98	9.282	*0.000
استخدام التعليم الإلكتروني في تحقيق الميزة التنافسية	3.56	3.93	3.96	14.477	*0.000
جميع المجالات بالنسبة لعدد مرات استخدام التعليم الإلكتروني	3.54	3.88	3.95	16.557	*0.000

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

وبالتالي لم نجد أي فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى (الجنس،الخبرة،اسم الجامعة،الرتبة الأكاديمية) وتبدو أن هذه النتيجة منطقية طالما أن المبحوثين يعملون في بيئة مشابه وينتمون إلى مجتمع واحد وثقافة واحدة، كذالك إلى أن كافة العاملين يعملون في قطاع التعليم في الجامعات حيث لديهم بيئة عمل مشتركة ولديهم أنظمة وأدوات تعليم إلكتروني متشابهه إلى حد ما، وخصوصا عندما يتم عمل ورشات عمل مشتركة بين الجامعات عن التعليم الالكتروني .

الفصل السابع
النتائج والتوصيات والدراسات المقترحة

أولا : النتائج

ثانيا : التوصيات

ثالثا : الدراسات المقترحة

المقدمة :

يتضمن هذا الفصل ملخصا لأهم النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة ، وأهم التوصيات المقترحة على ضوء هذه النتائج والتي يأمل الباحث أن تساهم في دعم وتعزيز نقاط القوة ، وكذلك معالجة وتصحيح نقاط الضعف من أجل تحقيق الهدف الرئيس من الدراسة وهو دور التعليم الالكتروني في تعزيز الميزة التنافسية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة .

أولا: النتائج:

- **فيما يتعلق بدور التعليم الالكتروني في تعزيز الكفاءة المتميزة كأحد مجالات الميزة التنافسية :**

وقد توصلت الدراسة أن ما نسبته 75 % من الأكاديميين في الجامعات الفلسطينية أبدوا موافقة على أن التعليم الالكتروني يساهم في زيادة كفاءة العملية التعليمية ، لان التعليم الالكتروني يساهم في زيادة التنسيق بين أطراف العملية التعليمية ،وهذا بسبب أن الأكاديميين قد تمكنوا من الاستفادة من الخدمات التي يقدمها نظام التعليم الالكتروني فأصبح لدى كثير منهم رضا عام على خدمات الجامعة في مجال التعليم الالكتروني.

- **فيما يتعلق بدور التعليم الالكتروني في تعزيز الإبداع والابتكار كأحد مجالات الميزة التنافسية:**

وقد توصلت الدراسة أن ما نسبته 73% من الأكاديميين في الجامعات الفلسطينية أبدوا موافقة بأن التعليم الالكتروني يفتح آفاقا كبيرة أمام الطلبة والمعلمين للإبداع ويساهم في ابتكار طرق جديدة في العملية التعليمية ويمكن المحاضر من استخدام الانترنت والوسائط المتعددة في إيصال المعلومة للطلبة وهذا يلزمه إبداع في استخدام هذه الوسائل، وحيث أن الأكاديميين يدركون أن استخدام التقنيات الحديثة في العملية التعليمية يتطلب منهم التمتع بمهارات جيدة ومتنوعة للقدرة على التعامل مع هذا النوع الجديد من التعليم ، رغم ذلك إلا أن النتائج أظهرت أن الجامعة لا تأخذ برأي المحاضرين في عمليات تطوير نظام التعليم الالكتروني بشكل كافي .

- **فيما يتعلق بدور التعليم الالكتروني في تعزيز جودة الخدمة التعليمية كأحد مجالات الميزة التنافسية:**

وقد توصلت الدراسة أن ما نسبته 75.90 % من الأكاديميين في الجامعات الفلسطينية أبدوا موافقة على أن التعليم الالكتروني يساهم بشكل كبير في تعزيز جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلبة في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة ، حيث يدرك أفراد العينة الأهمية الكبيرة لدور التعليم الالكتروني في إضافة جودة للخدمة التعليمية وذلك من خلال إبدائهم موافقة على أن التعليم الالكتروني يتيح الوصول للمادة التعليمية في أي وقت و من أي مكان ويراعي الفروقات الفردية للطلبة وذوي الاحتياجات الخاصة ، وأيضا ومن خلال أن التعليم الالكتروني يساهم في اختصار الكثير من الوقت لإنجاز مهام المحاضرين فإن ذلك يمكن المحاضر من الاستفادة من وقته بشكل كبير وتخيف الأعباء الملقاة على عاتق المحاضرين ، و أخيرا تبين أن أدوات التقييم التي يوفرها التعليم الالكتروني تساهم في تحقيق الهدف من العملية التعليمية سواء تقييم الطلبة الذاتي أو تقييم المحاضرين للطلبة مما يؤدي إلى دفع الطلبة لرفع أدائهم وتحسين مستوى التحصيل لديهم.

- **فيما يتعلق بدور التعليم الالكتروني في تعزيز الاستجابة لاحتياجات المحاضرين كأحد مجالات الميزة التنافسية:**

وقد توصلت الدراسة أن ما نسبته 75.99 % من الأكاديميين في الجامعات الفلسطينية أبدوا موافقة وتفهم واضح بأن التعليم الالكتروني بأدواته المتعددة ما هو إلا وسيلة مساعدة للمحاضر في العملية التعليمية وأنه يراعي حاجات المحاضرين وأنه يقدم العديد من الخدمات للمحاضرين ، وتبين عدم وجود مخاوف لدى للمحاضرين بأن يقوم التعليم الالكتروني بإلغاء دور المحاضر بل بالعكس ان التعليم الالكتروني يساهم في زيادة عملية التواصل بين الطلبة والمحاضرين ويمكن المحاضر من إثراء العملية التعليمية بتزويد الطلبة بمصادر متنوعة (مواقع ويب تعليمية – كتب الكترونية) ليستزيد الطلبة منها .

- **فيما يتعلق بعدد مرات استخدام الاكاديميين للتعليم الالكتروني في تعزيز الميزة التنافسية:**

قد توصلت الدراسة أن ما نسبته 48.7% من الأكاديميين في الجامعات الفلسطينية يستخدمون التعليم الالكتروني 5 مرات فأقل في الفصل وأنهم أبدوا موافقة أنه كلما زاد عدد مرات استخدام الاكاديمي للتعليم الالكتروني في الفصل كلما ساهم بشكل أكبر في تعزيز الميزة التنافسية للجامعة، وهذه نتيجة طبيعية، ومن النتائج تبين أن إجابات الاكاديميين الذين يستخدمون التعليم الالكتروني 16 مرة فأكثر فصليا تدل على أهمية التعليم الالكتروني لديهم والاستفادة منه بشكل أكبر من الذين يستخدمونه أقل من ذلك.

- **فيما يتعلق بالخصائص الشخصية لأفراد العينة:**

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية (**α** =0.05) بين اجابات المبحوثين للدراسة حول تطبيق التعليم الالكتروني في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة وتعزيز الميزة التنافسية تعزى للجنس.
2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية (**α** =0.05) بين اجابات المبحوثين للدراسة حول تطبيق التعليم الالكتروني في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة وتعزيز الميزة التنافسية تعزى إلى العمر لصالح الذين أعمارهم"25– أقل من 45 ".
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية (**α** =0.05) بين اجابات المبحوثين للدراسة حول تطبيق التعليم الالكتروني في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة وتعزيز الميزة التنافسية تعزى للمؤهل العلمي .
4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية (**α** =0.05) بين اجابات المبحوثين للدراسة حول تطبيق التعليم الالكتروني في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة وتعزيز الميزة التنافسية تعزى للخبرة.
5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية (**α** =0.05) بين اجابات المبحوثين للدراسة حول تطبيق التعليم الالكتروني في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة وتعزيز الميزة التنافسية تعزى لاسم الجامعة.
6. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية (**α** =0.05) بين اجابات المبحوثين للدراسة حول تطبيق التعليم الالكتروني في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة وتحقيق الميزة التنافسية تعزى للرتبة الاكاديمية.

ثانياً: التوصيات:

في نهاية هذه الدراسة وفي ضوء نتائج الدراسة التي تعرض لها الباحث بالإضافة إلى العملي وما تضمنته من نتائج الاستبيانات ، خلص الباحث إلى التوصيات التالية:

1. العمل على نشر ثقافة التعليم الالكتروني بين أعضاء الهيئة التدريسية وتوضيح أهميته في العملية التعليمية من خلال عقد ورش عمل داخلية وذلك للتعمق اكثر في مزايا التعليم الالكتروني وطريقة استخدامه ،لأن ذلك يؤدي إلى تعزيز مكانة الجامعة في المجتمع.
2. إن طريقة تطبيق التعليم الالكتروني في الجامعات الفلسطينية بحاجة إلى تطوير كبير وإعادة نظر فيها ، وأن يتم تبني استراتيجية واضحة موحدة بين الجامعات الفلسطينية في تصميم واستخدام التعليم الالكتروني حتى تكون الفائدة اكبر وأفضل على العملية التعليمية.
3. التأكيد على ان العنصر الحاسم والأكثر حيوية في نجاح تطبيق التعليم الالكتروني في الجامعات الفلسطينية هو المحاضرين الامر الذي يتطلب من جل اهتمام الادارة العليا وحرصها على تدريب وتنمية قدرات المحاضرين من خلال انشاء مركز مجهز بأحدث التقنيات لتدريب المحاضرين مما يؤدي إلى بيئة جامعية تساهم في الابداع والابتكار وبالتالي تحقيق ميزة التنافسية .
4. الأخذ بعين الاعتبار الحوافز المادية والمعنوية للمحاضرين للاستفادة بشكل أكبر من خدمات التعليم الالكتروني.
5. دور المحاضرين يجب ان لا يقتصر فقط على الاستفادة من خدمات التعليم الالكتروني وتوجيه الطلبة لاستخدامه وإنما المشاركة وإبداء الرأي والتعليقات وتقديم الاقتراحات والتوصيات للجهة المشرفة على التعليم الالكتروني في الجامعة وعلى أن تقوم وحدة التعليم الالكتروني في الجامعة بالاهتمام في هذه الاقتراحات ومحاولة تطبيق ماهو ملائم منها لكي يشعر المحاضرين انهم جزء هام من التعليم الالكتروني .
6. الجامعات الفلسطينية بحاجة إلى بنية تحتية متطورة للتعليم الالكتروني (مختبرات حديثة) تواكب التطور العلمي في الجامعات العالمية لأن ذلك يعود بفائدة اكبر على الجامعات الفلسطينية .

7. ضرورة الاهتمام بالندوات والمؤتمرات العلمية، وتشجيع الابحاث والدراسات ، الهادفة إلى تعزيز الجانب التطبيقي للتعليم الالكتروني، مع إعطاء نتائجها وتوصياتها الاهمية التي تستحقها .
8. أن تقوم الادارة العليا في الجامعات بتحديد الخطوط العريضة والسياسات العامة وبالتعاون مع قسم التعليم الالكتروني لتحويل المساقات الدراسية الجامعية والكتب الى مساقات الكترونية وكتب الكترونية لكي يصبح الطلبة والمحاضرين قادرين على الاستفادة من المحتوى الالكتروني للمساق ودمجه في العملية التعليمية.
9. إنشاء شبكة داخلية موحدة بين الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة قادرة على خدمة طلبة الجامعات الفلسطينية ،على ان يتم توفير برامج وتطبيقات ودروس ومواقع ويب تعليمية تخدم المحاضرين والطلبة، بحيث يتم اتاحة خدمات التعليم الالكتروني لأي طالب في أي جامعة فلسطينية.
10. ضرورة وجود وحدة أو عمادة في كل جامعة مسئولة عن وضع الخطط المناسبة للتعليم الالكتروني في الجامعة وذلك وفق الامكانيات المادية المتاحة ، ومتابعة وتقييم طريقة تطبيق التعليم الالكتروني والتواصل مع المحاضرين والطلبة وتقديم الدعم الفني اللازم ، وذلك من أجل رفع توصيات للإدارة العليا في الجامعة .

ثالثا: الدراسات المقترحة :

في ضوء دراسة الباحث والنتائج التي توصل إليها يقترح الباحث الدراسات التالية:

- دور الحوافز المادية والمعنوية في تحفيز المحاضرين لاستخدام التعليم الالكتروني.
- دور التعليم الالكتروني في تعزيز الميزة التنافسية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة من وجهة نظر الطلبة .

المراجع

أولاً : المراجع العربية

- الكتب
- رسائل ماجستير
- الدوريات
- تقارير وأوراق عمل والمقالات

ثانياً : المراجع الأجنبية

- الكتب
- رسائل ماجستير
- الدوريات

أولا: المراجع العربية:

1. الكتب العربية :

- الحلفاوي ، وليد محمد ،(2011) ، التعليم الالكتروني تطبيقات مستحدثة ، دار الفكر العربي ، القاهرة
- الحلفاوي، وليد،(2006)، مستحدثات تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات ، عمان ، دار الفكر.
- الخان ، بدر،(2005) ، استراتيجيات التعلم الإلكتروني ، شعاع للنشر والعلوم ،عمان
- الدوري، زكريا وصالح أحمد ،(2009) ، الفكر الاستراتيجي وانعكاساته على نجاح منظمات الأعمال ، دار اليازوري العلمية ، عمان.
- الصرن، رعد، (2001)، كيف تخلق بيئة ابتكاريه في المنظمات–إدارة الإبداع والابتكار، دار الرضا للنشر، دمشق
- العتيبي، صبحي، (2005) تطور الفكر والاساليب في الادارة، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان.
- الغالبي، طاهر وادريس، وائل ،(2009)، الإدارة الاستراتيجية منظور منهجي متكامل ، دار وائل للنشر، عمان.
- القران الكريم
- المديرس، عبدالرحمن بن ابراهيم،(2004)، إدارة الجودة في التعليم، المركز العربي للتدريب التربوي لدول الخليج ،مكتب التربية لدول الخليج، الرياض
- الملاح، محمد، (2010)، المدرسة الالكترونية ودور الانترنت في التعليم رؤية تربوية ، دار الثقافة ،عمان
- الهادي ،محمد محمد، (2005) ، التعليم الالكتروني عبر شبكة الانترنت ، الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة
- الهادي ،محمد محمد، (2011) ، التعليم الالكتروني المعاصر أبعاد تصميم وتطوير برمجياته الالكترونية، عالم الكتب، القاهرة

- الهويدي، زيد، (2007)، الابداع: ماهيته، اكتشافه، تنميته، دار الكتاب الجامعي للنشر، العين.
- إسماعيل، الغريب،(2009)، التعليم الالكتروني من التطبيق إلى الاحتراف إلى الجودة ،عالم الكتب ، القاهرة.
- أحمد، محمد سمير ،(2009)،الإدارة الاستراتيجية وتنمية الموارد البشرية ،دار المسيرة ، عمان.
- بسيوني، عبد الحميد، (2007)، التعليم الالكتروني والتعليم الجوال ،دار الكتب العلمية للنشر و التوزيع ، القاهرة
- حبتور، عبد العزيز صالح، (2004)، الإدارة الاستراتيجية – إدارة جديدة في عالم متغير ، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان
- زيدان ،سلمان ، (2010) ، إدارة الجودة الشاملة الفلسفة ومداخل العمل ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان
- سلطان ، عادل ،(2007)، تكنولوجيا التعليم والتدريب ،دار الفلاح ، القاهرة
- شحاته، حسن،(2009)، التعليم الالكتروني وتحرير العقل: أفاق وتقنيات جديدة للتعليم ، دار العالم العربي للنشر والتوزيع، القاهرة
- عامر، طارق عبد الرؤوف،(2007)،التعليم والمدرسة الإلكترونية ،دار السحاب، القاهرة
- عبد العزيز ، حمدي أحمد،(2008)، التعليم الالكتروني: الفلسفة والمبادئ والأدوات والتطبيقات، دار الفكر، عمان
- عمور، أميمه محمد وأبو رياش حسين، (2007) ، استخدام التكنولوجيا في الصف ، دار الفكر، عمان
- فياض، محمود احمد، (2010)، مبادئ الإدارة (1) وظائف المدير ، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع ، عمان
- محمد، أحمد، (2005)، المعلم والوسائل التعليمية، المكتب الجامعي للنشر، الإسكندرية، مصر

- محمد، سالم أحمد ،(2004)،تكنولوجيا التعليم والتعلم الالكتروني ، مكتبة الرشد، الرياض
- محمد، موفق حديد ،(2010)وظائف المدير –المبادئ والممارسات في إدارة الأعمال ، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان

2.رسائل الماجستير والدكتوراه:

- الجعفري، ممدوح، (2011)، نحو جامعة عصرية عربية عصر جديد من التعليم العالي–بالجامعة المتماذجة، جامعة الإسكندرية، بحث منشور
- الجمل، أحمد ، (2007)، دور التعليم الالكتروني في مواجهة تحديات التعليم الجامعي في مصر– دراسة تحليلية، رسالة ماجستير منشورة، مصر
- الحنيطي، عبدالرحيم، (2004)، بعنوان معايير الجودة والنوعية في التعلم المفتوح والتعلم عن بعد، رسالة ماجستير منشورة، جامعة فيلادلفيا، الأردن.
- الدهدار، مروان، (2006)،العلاقة بين التوجه الاستراتيجي لدى الإدارة العليا في الجامعات الفلسطينية وميزتها التنافسية دراسة ميدانية على جامعات قطاع غزة، رسالة ماجستير منشورة كلية الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية غزة.
- الرقب، مروان، (2009)، دور نظم المعلومات في تطوير الميزة التنافسية دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارتي المالية والصحة بقطاع غزة، رسالة ماجستير منشورة كلية الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية غزة.
- الشرفا، سلوى ، (2008)، دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير منشورة كلية الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية غزة.
- الشمري، فواز بن هزاع، (2007)،أهمية ومعوقات استخدام المعلمين للتعليم الالكتروني من وجهة نظر المشرفين التربويين بمحافظة جدة ، رسالة ماجستير منشورة ، جامعة ام القرى ، المملكة العربية السعودية

- العفتان، سعود،(2009)، درجة استخدام طلبة الجامعة العربية للتعلم الإلكتروني من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلبة في الجامعة، رسالة ماجستير منشورة، الجامعة العربية، الأردن
- القطب ، محي الدين،(2002) ،الخيار الاستراتيجي وأثره في تحقيق الميزة التنافسية ، دراسة تطبيقية في عينة من شركات التأمين الأردني ،أطروحة دكتوراه ، الجامعة المستنصرية
- أبو تينة ، عبدالله ، (2005)، مقاومة التغيير :برنامج التعلم الإلكتروني في الجامعة الهاشمية في الأردن، رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الهاشمية، الأردن
- أبو مغيصيب ، ناجي ، (2012)، العوامل المؤثرة على تقبل المدرسين للعمل على نظام موودل للتعليم الالكتروني : دراسة حالة الجامعة الإسلامية، رسالة ماجستير منشورة كلية الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية غزة.
- آل مزهر، سعيد ، (2008)،إدارة التعليم الالكتروني في التعليم العام بالمملكة العربية السعودية (نموذج تنظيمي مقترح)، رسالة ماجستير منشورة، المملكة العربية السعودية
- باصقر، محمد ، (2009)،التعليم الالكتروني وأثره على أعضاء هيئة التدريس ---_ دراسة حالة لقسم علم المعلومات بجامعة أم القرى، رسالة ماجستير منشورة، جامعة أم القرى–مكة، المملكة العربية السعودية
- بخدلق، فؤاد ،(2010)،الكفايات التكنولوجية التعليمية اللازمة لعرض وإنتاج الوسائط المتعددة لدى معلمات الأحياء بالمرحلة الثانوية بمكة المكرمة ، رسالة ماجستير منشورة ،جامعة أم القرى ، المملكة العربية السعودية
- سهام ، موسى،(2009) ،دراسة بعنوان "تحليل مصادر الميزة التنافسية في المؤسسات الصناعية PMI في ظل التغيرات التكنولوجية الحديثة (الانترنت) – دراسة حالة مؤسسة قدية الجزائر

- شراب ، سائد ، (2011)، التخطيط الاستراتيجي وعلاقته بالميزة التنافسية "دراسة ميدانية في شركات توزيع الأدوية في محافظات غزة، رسالة ماجستير منشورة كلية الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية غزة.
- طهيري، وفاء ،(2011)، واقع امتلاك الأستاذ الجامعي لمهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات وتقبله لفكرة دمج التعليم الالكتروني دراسة ميدانية بجامعة المسيلة، رسالة ماجستير منشورة، الجامعة المسيلة، المملكة العربية السعودية
- عيادات ،يوسف،(2005)،التعليم الالكتروني العقبات والتحديات والحلول المقترحة، مصر

3. الدوريات:

- النجار، حسن، (2009)، برنامج مقترح لتدريب اعضاء هيئة التدريس في جامعة الاقصى على مستحدثات تكنولوجيا التعليم في ضوء احتياجاتهم التدريبية، مجلة الجامعة الاسلامية (سلسلة الدراسات الانسانية)، المجلد السابع عشر، العدد الاول، ص709.
- جحجوح، يحيى وحسونة، إسماعيل (2011) : فاعلية التعليم الالكتروني الموجه بالفيديو في تنمية التفكير العلمي والاتجاهات نحوه لدى طلبة الجامعة، المجلة الفلسطينية للتربية المفتوحة عن بعد، جامعة القدس المفتوحة،المجلد3، العدد 5، ص 137، فلسطين.
- عبود، عثمان، (2011)، ادارة عملية الابداع والابتكار من خلال مواصفة الايزو 9001، مجلة عالم الجودة الالكترونية، مجلة علمية عربية متخصصة في علوم وتطبيقات الجودة ونظم الادارة العدد السادس.
- محمد، جبرين وقراعين، خليل والقضاة، خالد (2008). اتجاهات طلبة الجامعة الهاشمية نحو توظيف التعلم الإلكتروني في التعليم الجامعي. المجلة التربوية: 22(8)، مجلس النشر العالمي بجامعة الكويت
- مسعداوي، يوسف، (2007)،دراسة بعنوان: " إشكالية القدرات التنافسية في ظل تحديات العولمة "،مجلة العلوم الإنسانية، مجلد 5، 35 م.

- ملكاوى، محمود و نجادات عبد السلام، (2007) ، تحديات التربية العربية في القرن الحادي والعشرين وأثرها في تحديد دور معلم المستقبل، مجلة جامعة الشارقة للعلوم الشرعية والإنسانية ، جامعة الشارقة ، مجلد (4) ، عدد (2) .

4.تقارير وأوراق عمل ومقالات:

- الحسناوي، موفق، (2009)، دور التعليم الالكتروني في تعزيز التعليم الجامعي، مجلة عالم الجودة الالكترونية، المعهد التقني في الناصرية، العراق، مقالة منشورة
  http://www.alamelgawda.com/joq/index.php?option=
  com_content &view=article&id=58:--------9001&catid
  =35:after-matchh-news&Itemid=1
- الموسى ، عبد الله بن عبد العزيز ،(2003) ، التعليم الالكتروني مفهومة. خصائصه. فوائده. عوائقه ورقة عمل مقدمة إلى ندوة مدرسة المستقبل في جامعة الملك سعود
- الورفلي، فايدة،(2011)،أهمية توظيف التعليم الالكتروني في تحقيق جودة التعليم العالي، بحوث المؤتمر العربي الدولي الاول لضمان جودة التعليم العالي ،جامعة الزرقاء ،الاردن.
- صبان، محمد،(2011)،توظيف تكنولوجيا التعلم الإلكتروني لتحقيق معايير الجودة الشاملة في التعليم العالي، جامعة عبد الحميد بن بادي، الجزائر، ورقة عمل قدمت ضمن المؤتمر الدولي الثاني للتعليم الالكتروني بمدينة الرياض
- عتمان، الشحات،(2006)،توظيف تكنولوجيا التعلم الإلكتروني ضرورة حتمية لتحقيق جودة التعليم العام ،ورقة عمل مقدمة إلى ندوة توظيف تكنولوجيا التعليم فى مدارس التعليم العام . رؤية تربوية معاصرة ،جامعة دمياط
- عزمي ، نبيل جاد،(2006)، كفتيات المعلم وفقا لأدواره المستقبلية في نظام التعلم الالكتروني عن بعد، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الدولي للتعلم عن بعد ،سلطنة عمان

- كرار، عبد الرحمن الشريف،(2011)، المعايير القياسية لبناء نظم التعليم الالكتروني، جامعة الرباط الوطني، جمهورية السودان ، ورقة عمل قدمت ضمن المؤتمر العربي الدولي للتعليم الالكتروني، جامعة الزرقاء ،الاردن
- قاسم، أمجد، (2011)، دور تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة المعلم، مقال منشور، http://al3loom.com/?p=1731
- زامل، مجدي، (2012)، دور التعلّم الإلكتروني في تحسين جودة العملية التعليمية التعلّمية، مقال منشور، مركز التعليم المفتوح، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين

ثانيا: المراجع الاجنبية:

1. Books:

- Allens, Michael W.,(2006),Creating Successful E-Learning : a Rapid System for Creating It Right First Time, Every Time, USA
- Box,F.,Joansssss, (1987),Guinness, Gosset, Fisher, and Small Samples, Statistical Science
- Campbell, D. & Stanley, J (1963) ,*Experimental and quasi-experimental designs for research ,* Boston: Houghton Mifflin.
- Constantinou, C., (2008), "Open and distance learning", School of Computer Science, the University of Manchester
- Cook, T. & Campbell, D., (1979), *Quasi-experimentation: Design and analysis issues for 2eld settings*, Chicago, Rand-McNally .
- David, F., (2008), *Strategic Management Notes* ,12th ed., Prentice Hall, India.
- Garrett, R. and Jokivirta, L., (2004), Online Learning in Commonwealth Universities: The Observatory on Borderless Higher Education, London.
- Lynch, R.,(2000) "Corporate Strategy "2ed,Prentice Hall Inc.
- Sustaining Competitive advantage ,2nd ed.,West pub.
- Garrett, R. and Jokivirta, L., (2004), Online Learning in Commonwealth Universities: The Observatory on Borderless Higher Education, London.
- Ma,H., (1999), *Creation and preemption for competitive advantage* , Rhode Island, USA .
- Macmillan ,H., and Tampoe, mahen, (2000), *Strategic Management*, Oxford University , press Inc .

- Olivier, Bill, & Liber, Oleg. (2001), Lifelong Learning: The Need for Portable Personal Learning Environments and Supporting Interoperability Standards. The JISC Centre for Educational Technology Interoperability Standards, Bolton Institute.
- Porter, M.,(1980),*Techniques for Analyzing Industries and Competitors*, New York.
- Pitts, R., Lei, D.,(1996), Strategic Management : Building and Sustaining Competitive advantage ,2nd ed.,West pub.
- Samovar ,L., and Porter, R., and McDaniel, E. (2011),*Intercultural Communication: A Reader,13ed*,Wadsworth Publishing.
- Sarsani, R.,(2005), *Creativity In Education*,UGC , New Delhi.
- Urdan, T. and Weggen, C. (2000), Corporate E-Learning: Exploring a New Frontier, WRHambrecht, San Francisco, CA
- Wheelen ,T., and Hunger ,J., (2012) *Strategic Management and Business Policy Toward Global Sustainability* ,13th ed.

2. Thesis:

- Afifi, Galal,(2011),E-learning as an alternative strategy for tourism higher education in Egypt, Faculty of Tourism and Hotels, Helwan University, Helwan, Egypt
- Chowdhury,M.,(2011),Ethical issues as competitive advantage for bank management,Department of Marketing, University of Chittagong, Chittagong, Bangladesh
- may,L.,Chuan,G.,Yuanpei University, Shin-chu,(2011),Competitive advantage in online game industry in Taiwan, Taiwan
- Qiyun,W.,Zhiting,Z.,Li,C.,Hanbing,Y,(2009), E-learning in China

3. Periodicals:

- Bower, B. and Hardy, K. (2004), “From correspondence to cyberspace: changes and challenges in distance”, New Directions for Community Colleges, Vol. 128, Winter, pp. 5-12

ملحق رقم (1)

قائمة المحكمين :

م	الاسم	الجامعة
.1	أ.د ماجد محمد الفرا	الجامعة الاسلامية
.2	د. يوسف عبد بحر	الجامعة الاسلامية
.3	د.رشدي عبد اللطيف وادي	الجامعة الإسلامية
.4	د. سامي على أبو الروس	الجامعة الإسلامية
.5	د .فارس محمود أبو معمر	الجامعة الإسلامية
.6	د.عصام البحيصي	الجامعة الإسلامية
.7	د.سمير صافي	الجامعة الإسلامية
.8	د.مؤمن الحنجوري	جامعة الأزهر
.9	د.أيمن شاهين	جامعة الأزهر

ملحق رقم (2)

الاستبانة

الجامعة الإسلامية– غزة

عمادة الدراسات العليا

كلية التجارة

قسم إدارة الأعمال

الأخ الكريم ....الأخت الكريمة

تحية طيبة وبعد،

يرجى التكرم بالعلم بأن الباحث أحمد أبو غبن يقوم بإعداد دراسة ميدانية في مجال إدارة الأعمال غرضها البحث العلمي والمعنونة ب

"دور التعليم الالكتروني في تعزيز الميزة التنافسية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة من وجهة نظر الأكاديميين"

وذلك كمتطلب للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال ضمن برنامج ماجستير إدارة الأعمال في الجامعة الإسلامية . ويهدف هذا البحث إلى معرفة دور التعليم الالكتروني في الميزة التنافسية بين الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة .

لهذا نرجو التكرم في المساعدة على انجاز هذا البحث من خلال تعبئة الاستبيان ، علماً بأن المعلومات التي ستعبأ من قبلكم تعامل بسرية تامة، و لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي وستنشر النتائج بصورة جماعية وليست فردية، لذا يرجى قراءة فقرات الاستبانة المرفقة و اختيار الإجابة التي تعكس الواقع الفعلي.

التعليم الالكتروني :هو طريقة استخدام آليات الاتصال الحديثة كالحاسب والشبكات والوسائط المتعددة وبوابات الانترنت من اجل إيصال المعلومات للمتعلمين بأسرع وقت وأقل تكاليف وبصورة تمكن من إدارة العملية التعليمية وضبطها وقياس وتقييم أداء المتعلمين .

الباحث

أحمد فاروق أبو غبن

أولا –:البيانات الشخصية والوظيفية

ضع إشارة (✓) في المربع المناسب:

1. **الجنس :** ☐ ذكر ☐ أنثى
2. **العمر :**

☐ 22- أقل من 25 ☐ 25-أقل من 35

☐ 35 – أقل من 45 ☐ 45 – الى أقل من 55

☐ 55- فأكثر

3. **المؤهل العلمي :**

☐ بكالوريوس ☐ ماجستير

☐ دكتوراه

4. **الخبرة :**

☐ أقل من 4 سنوات ☐ 4- أقل من 9 سنوات

☐ 9–أقل من 12سنة ☐ 12سنة - فأكثر

5. **اسم الجامعة :**

☐ الجامعة الإسلامية ☐ جامعة الأزهر

☐ جامعة الأقصى ☐ جامعة القدس المفتوحة

6. **الرتبة الأكاديمية**

☐ أستاذ ☐ أستاذ مشارك

☐ أستاذ مساعد ☐ محاضر

☐ مدرس ☐ معيد

7. **هل تستخدم التعليم الالكتروني ؟** ☐ نعم ☐ لا

إذا كانت الإجابة نعم أجب عن السؤال التالي :

8. **ما هي عدد مرات استخدام التعليم الالكتروني في الفصل ؟.....**

ثانياً : دور التعليم الالكتروني

يرجى وضع إشارة (/) أمام العبارة التي تعكس رأيك حول الفقرات التالية :-

الرقم	الفقرة	عالية جدا	عالية	متوسطة	متدنية	متدنية جدا
	أولا : مهارات استخدام الحاسوب والانترنت					
.1	أستطيع استخدام وحدات إدخال البيانات (لوحة مفاتيح والفأرة) ووحدات الإخراج (طابعة)					
.2	أستطيع حفظ ملفاتي في وسائط التخزين المختلفة (الاسطوانات)					
.3	أستطيع التعامل مع المشاكل الفنية الشائعة التي تواجهني أثناء استخدام الحاسوب					
.4	أستخدم البريد الالكتروني في الاتصال وتبادل الخبرات مع الطلبة والمدرسين والآخرين					
.5	أستخدم الانترنت للمشاركة بالمنتديات الالكترونية المتخصصة					
	ثانياً : استخدامات التعليم الالكتروني					
.1	تصميم خدمات التعليم الإلكتروني في الجامعة يتصف بالمرونة					
.2	أستطيع الحصول على معلومات دقيقة من خلال خدمات التعليم الالكتروني					
.3	أشعر بسهولة استخدام خدمات التعليم الالكتروني					
.4	الدعم الفني متوفر بسهولة في نظام التعليم الالكتروني في الجامعة					
.5	إن الجامعات بوضعها الحالي قادرة على الانتقال إلى التعليم الالكتروني					
.6	أستخدم التعليم الالكتروني للاستفادة من خدمة المكتبة الالكترونية					

الرقم	الفقرة	عالية جدا	عالية	متوسطة	متدنية	متدنية جدا
ثالثا –: استخدام التعليم الالكتروني في تحقيق الميزة التنافسية						
أولاً –:الكفاءة المتميزة						
.1	يساهم التعليم الالكتروني في زيادة التنسيق بين أطراف العملية التعليمية					
.2	**يعمل التعليم الالكتروني على زيادة كفاءة العملية التعليمية**					
.3	**تساهم الأدوات والمعلومات التي يقدمها التعليم الالكتروني في عملية تقييم الطلبة**					
.4	استخدام التعليم الالكتروني في الجامعة يدل على تميز الخدمة التي تقدمها الجامعة					
.5	تقدم الخدمة للمستفيدين في نظام التعليم الالكتروني بسرعة دون تأخير					
.6	هناك رضا عام لدى المحاضرين عن خدمات الجامعة في مجال التعليم الالكتروني					
.7	يشعر المستفيد بخصوصيته أثناء تعامله مع نظام التعليم الالكتروني الموجود في الجامعة					
ثانياً –:الإبداع والابتكار						
.8	يساعد نظام التعليم الالكتروني على تنمية روح الإبداع والمبادرة					
.9	المصادر و الموارد المتاحة تساعد على الرقي بمستوى الابتكار					
.10	التعليم الالكتروني يتيح إمكانية التعلم الذاتي					
.11	تأخذ الجامعة برأي المحاضرين في عمليات تطوير نظام التعليم الالكتروني					
.12	يساهم نظام التعليم الإلكتروني الجامعي الموجود من تطوير مهاراتي					
.13	يؤدي نظام التعليم الالكتروني لحل العديد من					

الرقم	الفقرة	عالية جدا	عالية	متوسطة	متدنية	متدنية جدا
	المشاكل الإدارية في الجامعة					
ثالثا :جودة الخدمة التعليمية						
14.	**يتيح نظام التعليم الالكتروني الوصول للمادة التعليمية في أي وقت**					
15.	يتيح نظام التعليم الالكتروني الوصول للمادة التعليمية من أي مكان					
16.	يراعي نظام التعليم الالكتروني الفروقات الفردية للطلبة وذوي الاحتياجات الخاصة					
17.	يزودك نظام التعليم الالكتروني بالية تقييم المحاضرين دون أي تحيز					
18.	يزودك نظام التعليم الالكتروني بالية تقييم الطلبة دون أي تحيز					
19.	يساهم نظام التعليم الالكتروني في اختصار الكثير من الوقت لإنجاز المهام					
20.	**يتم عرض المادة التعليمية بطريقة مرتبة ومنطقية**					
21.	يساهم نظام التعليم الالكتروني في تقليل تكلفة الخدمات الجامعية					
رابعاً : الاستجابة لاحتياجات المحاضرين						
22.	**التعليم الالكتروني يراعي حاجات عضو هيئة التدريس**					
23.	**نظام التعليم الالكتروني يؤدي إلى تخفيف الأعباء الإدارية عن المحاضرين**					
24.	الوسائل المتنوعة التي يقدمها التعليم الالكتروني تؤدي إلى سهولة أيصال المعلومة للطلبة					
25.	يساعد نظام التعليم الالكتروني في عملية التواصل بين المحاضرين والطلبة					

الرقم	الفقرة	عالية جدا	عالية	متوسطة	متدنية	متدنية جدا
26.	يستطيع المحاضر تزويد الطلبة بمصادر متنوعة لإثراء المادة العلمية من خلال التعليم الالكتروني					