Journal of Economics and Administrative Sciences (JEAS)

Available online at http://jeasiq.uobaghdad.edu.iq

دور التعليم الالكتروني في تعزيز ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية والتعليمية دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي مديرية تربية محافظة نينوى

م. آمال سرحان سليمان
قسم الإدارة الصناعية
hzz8787@yahoo.com

م.م. علي جاسم شلاش الجبوري
قسم إدارة الأعمال
alijassim85@yahoo.com

كلية الادارة والاقتصاد-جامعة الموصل

Received :25/9/2019 **Accepted :20/1/2020** **Published : April / 2020**

هذا العمل مرخص تحت اتفاقية المشاع الابداعي نَسب المُصنَّف - غير تجاري - الترخيص العمومي الدولي 4.0
Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0)

مستخلص البحث:

الغرض: يهدف البحث لتحديد العلاقة بين التعليم الإلكتروني وإدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية والتعليمية في تربية محافظة نينوى

المنهجية / التصميم: قام الباحثان بتوزيع (30) استبانة على موظفي (معلمين وإداريين) تربية محافظة نينوى والذين يمثلون مجتمع عينة البحث , إذ تم تحليلها بإستخدام البرنامج الإحصائي SPSS Statistics V.20

أهمية البحث : تكمن اهمية البحث في انه يركز على احد الطرائق التعليمية المتمثلة في دمج الطريقة التقليدية والاعتماد على التقنيات الحديثة بإستخدام الحاسب والانترنت في مجال التعليم للنهوض بواقع التعليم في العراق بصورة عامة وفي محافظة نينوى بصورة خاصة .

الإستنتاجات النظرية : توصل هذا البحث الى جملة من الاستنتاجات من أهمها ان للتعليم الالكتروني مزايا عديدة منها اختصار الوقت والجهد وتوفير بيئة تعليمية متنوعة البدائل والخيارات والتشجيع على التعليم الذاتي وامكانية التعليم خارج المؤسسات التعليمية دون الالتزام بالزمان والمكان إضافة الى إسهام التعليم الالكتروني في تحقيق معايير الجودة في العملية التعليمية

النتائج العملية: أظهرت النتائج وجود علاقة إرتباط وتأثير معنوية بين التعليم الإلكتروني وإدارة الجودة الشاملة.

المصطلحات الرئيسة للبحث: التعليم الالكتروني , إدارة الجودة الشاملة , المؤسسات التعليمية

المحور الأول/ منهجية البحث

يضم هذا المبحث المحاور الآتية:

أولاً: مشكلة البحث: زادت الثورة التكنولوجية وزادت معها التحديات في عصر المعلوماتية وبات من الصعب وبالأخص في وطننا العربي مواكبة التطور وتطبيق نظم تحسين جودة العملية التعليمية ونذكر من اهم المشكلات التي حالت دون تطبيق الجودة في المنظومات التعليمية ما يلي :

1- سوء المناخ التعليمي (القاعات الدراسية، أو التجهيزات والمرافق غير الكافية، الموارد المالية المحدودة، الاكتفاء بمصادر التعليم التقليدية، وقلة أعداد اعضاء هيئة التدريس والقائمين على العملية التعليمية مع التزايد الهائل في عدد الطلاب ومتلقي العلم.

2- عدم توفر البيئات الالكترونية أو ضالة المتوافر منها داخل المنظومات التعليمية مع قلة التدريب كافي لأعضاء هيئة التدريس وبالتالي للطلاب في المجال الالكتروني وبالتالي ضعف التواصل عن طريق الشبكة العنكبوتية.

3- ضعف المهارات الذهنية والادراكية والابتكارية لدى الطلاب والخريجين لضعف الامكانيات التعليمية والتكنولوجية وخامات وأساليب التدريب ويعود ذلك لضعف الميزانيات في اغلب الاحوال محدودية مصادر التعلم المتاحة.

ثانياً: أهمية البحث: تكمن اهمية البحث في انه يركز على احد الطرائق التعليمية المتمثلة في دمج الطريقة التقليدية والاعتماد على التقنيات الحديثة بإستخدام الحاسب والانترنت في مجال التعليم للنهوض بواقع التعليم في العراق بصورة عامة وفي محافظة نينوى بصورة خاصة، عليه تمثلت اهمية البحث بالنقاط الاتية:

1- يسهم في تنمية التعليم للمدارس بالعراق من خلال تمكن الطلاب من الاستفادة من التعليم الالكتروني.

2- أهمية ماقد يتوصل اليه البحث الحالي من نتائج وتوصيات تفيد في تحسين جودة التعليم في التربية للنهوض بواقع التعليم.

ثالثاً: أهداف البحث : يسعى البحث الى تحقيق مجموعة من الاهداف تتمثل بالاتي:

1- توفير جميع مقررات البرامج الدراسية داخل المؤسسة التعليمي والتربوية في شكل الكتروني مدعم بجميع وسائل التوضيح من صور وفيديوهات. .الخ.

2- ضم جميع المواقع الالكترونية أو المدونات الخاصة بأعضاء هيئة التدريس للمواقع وذلك لسهولة تواصل الطلاب مع الاساتذة.

3- توفير روابط تصل الطلاب بمواقع علمية هامة تخدم المجتمع وتدعمهم بأحدث المعارف والتكنولوجيا في المجالات المختلفة.

رابعاً: فرضيات البحث: يمكن صياغة الفرضيات التالية لاختبار مدى صحتها من خلال الدراسة والمسح الميداني:

1. لاتوجد علاقة إرتباط ذات دلالة معنوية بين متطلبات التعليم الالكتروني (المناخ التعليمي، البنية التحتية, القوى البشرية، البرامج اللازمة) وادارة الجودة الشاملة بأبعادها (التحسين المستمر، التزام الادارة العليا، العمل الجماعي، الإستخدام الامثل للموارد) في المنظمة قيد البحث.

2. لاتوجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين متطلبات التعليم الالكتروني (المناخ التعليمي، البنية التحتية, القوى البشرية، البرامج اللازمة) وادارة الجودة الشاملة بأبعادها (التحسين المستمر، التزام الادارة العليا، العمل الجماعي، الإستخدام الامثل للموارد) في المنظمة قيد البحث.

خامساً: **حدود البحث**: تمثلت حدود البحث بالاتي:

1. الحدود المكانية : تتركز حدود الدراسة في المديرية العامة لتربية محافظة نينوى.
2. الحدود الزمانية: تمثلت بالمدة من 2019/1/1 لغاية 2019/4/20
3. الحدود البشرية: أجري البحث على عينة من موظفي مديرية تربية محافظة نينوى.

سادساً: **منهج البحث**: اعتمد البحث المنهجين الوصفي والتحليلي في اختبار فرضياته باعتماد الاستبانة والموضحة في الملحق (1) وقد تم إستخدام الأساليب الإحصائية ومنها الوسط الحسابي والانحراف المعياري وعلاقات الارتباط والانحدار لمتغيرات البحث في المديرية العامة للتربية في محافظة نينوى .

المحور الثاني/ الجانب النظري

يتضمن المحاور الآتية:

التعليم الإلكتروني E-Education

يعد التعليم الإلكتروني من أهم الإستخدامات الحديثة في إيجاد بيئة تفاعلية تسهم في اثراء التعليم. ويقوم التعليم الإلكتروني على توظيف التقنيات الحديثة في عملية التعليم والتعلم مما قد يحدث تغييراً كبيراً في أساليب التعلم ويجعل التعليم ممتعاً للمتعلمين ويزيد دافعيتهم ويحسن جودة العملية التعليمية .
ويتناول هذا المحور ما يأتي:

أولاً: مفهوم التعليم الإلكتروني The concept of E-Education

التعليم الإلكتروني هو وسيلة أو طريقة للتدريس بإستخدام الوسائط المتعددة وشبكة الانترنت اي التعليم بإستخدام تكنولوجيا المعلومات وذلك بهدف تحسين جودة التعليم.

يعتبر التعليم الإلكتروني التطور الاحدث في أساليب وتقنيات التعليم ولايزال هناك جدل واسع حول تحديد مفهوم شامل متفق عليه. يمكن تعريف التعليم الإلكتروني بصورة عامة على أنه "أي إستخدام لتقنيات الشبكة أو الانترنت لخلق خبرات التعليم ". ولكن تعريفاً واسعاً كهذا لا يساعد كثيراً على التعريف بالأدوات الخاصة التي تظهر الحاجة إليها في مشروع معين , إن الأنواع المختلفة من التعليم الإلكتروني تتطلب أدوات وتقنيات مختلفة , كما أن الانطباع عن التعليم الإلكتروني يتأثر بالخبرة الشخصية . (Horton&Horton, 2003, 13) . وأشار (Preda et. al., 2008, 1) إلى أن التعليم الإلكتروني يمثل تلك الخدمات التعليمية والتدريبية التي يتم توفيرها للمستخدمين النهائيين ، جزئيًا أو كليًا عبر الإنترنت. يشير التعليم الإلكتروني إلى استخدام تقنيات الوسائط المتعددة والإنترنت من أجل تحسين جودة التعلم من خلال تسهيل الوصول إلى الموارد والخدمات ، وجعل التعاون عن بعد ممكنًا.

وأوضح (Al-Taie, 2014, 316) بأن التعليم الإلكتروني هو استخدام تكنولوجيا شبكات الحاسوب ، في المقام الأول عبر الإنترنت ، لتقديم المعلومات والتعليمات للأفراد.

ويبين (Saleem, 2009, 5) أن التعليم الإلكتروني هو طريقة تعلم تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحويل ودعم عملية التعليم والتعلم في كل مكان. في حين أضاف (إستيتية وسرحان،2007، 283) بأن التعليم الإلكتروني منظومة تعليمية لتقديم البرامج التعليمية للمتعلمين في أي وقت وفي أي مكان، عن طريق إستخدام تقانة المعلومات والاتصالات التفاعلية مثل الانترنت والاذاعة والقنوات المحلية أو الفضائية للتلفاز والاقراص الممغنطة والهاتف والبريد الإلكتروني واجهزة الحاسوب والمؤتمرات عن بعد لتوفير بيئة تعليمية تفاعلية متعددة وبطريقة متزامنة في الفصل الدراسي او غير متزامنة عن بعد دون الالتزام بمكان محدد اعتماداً على التعليم الذاتي والتفاعل بين المعلم والمتعلم، ويعرف (نجم، 2009، 533) التعليم الإلكتروني هو التعلم عن بعد أو التعلم المثري بالحاسوب والانترنت بإستخدام وسائل التعليم القائمة على الويب وبرامج التشارك الجماعي والبريد الإلكتروني والتخاطب والتقييمات القائمة على الحاسوب والرسوم المتحركة التعليمية والمحاكاة وبرمجيات ادارة التعلم وغيرها الكثير. ويمكن للمتعلم في بيئة التعليم الإلكتروني التفاعل مع المتعلمين والمدربين الآخرين في مجتمع التعليم الافتراضي, قد يكون ذلك من خلال قوائم المناقشة ، وغرف الدردشة ، والفصول الافتراضية والاتصالات عبر البريد الإلكتروني .

ثانياً: أهمية التعليم الإلكتروني The importance of E-Education

تزداد أهمية التعليم الإلكتروني بقدرة المتعلم الكترونيا على اختيار الزمان والمكان المناسبين للدخول إلى عالم من الوسائط المتعددة والإبحار في محيط واسع من المعلومات التي تتفاعل مع سرعته الذاتية في التعلم وعندها يكون متحررا من جميع القيود التي تفرضها أنظمة التعليم التقليدية. (Benjamin ,1994,49)
ويشير (القصاص، 2010، 34) إلى أهمية إستخدام التقانة في العملية التعليمية من خلال الجوانب الآتية:
1- تطوير منهاج التعليم بما يعد الطالب عقلياً وتقنياً للتعامل مع التقنية الجديدة ومع هذا النوع من التعليم.
2- وضع المؤسسات التعليمية لاستراتيجية عمل منظمة و واضحة الاهداف لاستخدام تكنولوجيا المعلومات.
3- تدريب التدريسين والاداريين على إستخدام تكنولوجيا المعلومات في المواضيع التعليمية.
4- عمل قاعدة بحثية عن التعليم الافتراضي تحدد كيف ومتى يكون التعليم الافتراضي.
5- شرح وتوضيح المسائل التنظيمية لتكنولوجيا المعلومات والتعلم الإلكتروني في التعليم.
6- تطوير معايير الجودة في التعليم لتتماشى مع هذا النمط الجديد.
7- تطوير المناهج التعليمية بما يتماشى مع المعايير الجديدة للجودة.
8- اثراء مصادر التعليم الإلكتروني والعمل على زيادة كفاءته.
9- ضرورة لجوء الدولة الى دعم مراكز التعليم على المستويات المحلية والاقليمية.

ثالثاً: أهداف التعليم الإلكتروني Objectives of E-Education

ظهر التعليم الإلكتروني لمساعدة وتسهيل عملية التعليم ،وكان لا بد من وضع أهداف للتعليم الإلكتروني لتبيان مدى ضرورة تواجده وأهميته في جميع المؤسسات التعليمية والاكاديمية التي تسعى إلى مواكبة التطور ، حيث يسعى التعليم الإلكتروني لتحقيق أهداف عديدة من أهمها ما ذكره (النوايسة، 2007، 217):
1- تقديم الحقيبة التعليمية بصورتها الإلكترونية للمدرس والطالب معاً وسهولة تحديثها مركزياً من قبل إدارة تطوير المناهج.
2- إمكانية تعويض النقص في الكوادر الاكاديمية والتدريبية في بعض القطاعات التعليمية عن طريق الفصول الافتراضية.
3- نشر التقنية في المجتمع واعطاء مفهوم أوسع للتعليم المستمر.
وأضاف (John c & Alan, 2004, 68) مجموعة من الأهداف التي يسعى التعليم الإلكتروني الى تحقيقها وهي:
1- تحسين المدخلات.
2- تحسين الجودة التعليمية.
3- زيادة كفاءة كل من المؤسسات والطلاب.
4- تحقيق رضا العملاء (المستفيدين من الخدمة التعليمية).
5- توسيع الرقعة الجغرافية للمؤسسات التعليمية وصولها الى المناطق النائية.
وفي ضوء ما تقدم يرى الباحثان ان الهدف من التعليم الإلكتروني هو
1- خلق جو تفاعلي بين التدريسي والطالب.
2- الاستمرار بالتعليم بعد انتهاء الوقت المحدد للتعليم في المؤسسات التعليمية.
3- سد الفجوة في الكوادر التعليمية.

رابعاً: مزايا التعليم الإلكتروني Advantages of E-Education

يعتبر التعليم الإلكتروني أحد أهم أشكال التعليم في العصر الحالي ، حيث تعتبر التكنولوجيا هي لغة العصر، ولا يمكننا الإستغناء عن تكنولوجيا التعليم في الوقت الحالي لتطوير وتحسين الجوانب المختلفة للتعليم.
ويحتوى التعليم الإلكتروني على مزايا التعليم عن بعد حيث نستخدم ما توصلت اليه التكنولوجيا في الاتصال المتزامن وغير المتزامن مما يضيف كثيراً من المزايا للتعليم .
يتميز التعليم الإلكتروني بعدة مزايا وسمات انبثقت من طبيعته وفلسفته ، وقد إتفق (درادكة، 2008، 20) و (آل محيا، 2008، 42) في تحديد بعض تلك المزايا كما يلي:
1- التنوع: يحرص التعليم الإلكتروني على توفير بيئة تعلم متنوعة البدائل والخيارات التعليمية بالنسبة للمتعلم ليختار ما يناسبه من الانشطة التعليمية, إضافة الى التنوع في طرق عرض المحتوى التعليمي، واساليب التعلم، وآليات التقييم، مما يساعد على مراعاة الفروق الفردية بين الطلاب.
2- الجودة: يسهم التعليم الإلكتروني في تحقيق معايير الجودة في العملية التعليمية بأتباع نماذج ومبادئ التصميمي التعليمي وأصول التدريس.

3- التعاونية: يسهم التعليم الإلكتروني في ايجاد بيئة تزيد من فرصة التعليم التعاوني، وبذلك تنقل بيئة المدرسة الى بيئة اكثر واقعية وتبعدها من البيئة المصطنعة التي تجعل التعليم والتعلم يعزلان الطالب داخل قاعات مكبلة بجداول دراسية ومواد تعمق من مفهوم الفصل والتجزيء في الواقع الفعلي في التعليم التقليدي.
4- المرونة: توفر بيئة التعليم الإلكتروني مرونة كبيرة عن طريق توفير تعليم مرن ومفتوح وموزع، فتجد التعليم تجاوز حجرات الصف وتجاوز الزمن المحدد في اليوم المدرسي وتجاوز المحتوى محدودية الكتب والمصادر المتوفرة داخل المدرسة الى فضاء ارحب يحكمه توافر معلمين وإدارة ودعم مؤهلة للتعامل مع بيئات التعليم والتعلم الحديث.
5- التكلفة: يسهم التعليم الإلكتروني في تقليل التكلفة للعملية التعليمية عن طريق إعادة إستخدام المحتوى التعليمي.
6- تلبية احتياجات الطلاب: يمتاز التعليم الإلكتروني بمراعاة تنوع أنماط التعليم بين الطلاب، وتمكين الطلاب من القيام بدور اكثر ايجابية، وإتاحة المجال للتعليم النشط والفعال وتسهيل عملية تفاعل الطلاب مع بعضهم البعض ومع المصادر الاخرى، والمرونة في الزمان والمكان والمصادر وأساليب التعلم واستراتيجيات التعليم، وإتاحة الفرصة للطلاب لتوظيف العديد من المصادر في انشطة التعليم والتعلم وتطوير مهارات الطلاب في التعامل مع التقنية، وتشجيع ودعم الطلاب لتحمل مسؤولية التعلم.

خامساً: فوائد التعليم الإلكتروني Benefits of E-Education

التعلم الإلكتروني لم يصبح بعد وسيلة واسعة النطاق لدى المعلمين في المجال التعليمي عند مقارنته بالطرق التقليدية للتعليم ، حيث يتميز التعليم الإلكتروني بالمزايا الموضحة أدناه: (Agarwal & Pandey, 2013, 147)
1-إنخفاض التكلفة: يعد التعليم الإلكتروني أرخص بكثير من الأساليب التقليدية في التدريس بسبب عدم استخدام الورق والقرطاسية , مع انخفاض تكلفة تدريب المعلمين. ويمكن تنفيذه في أي مكان وفي أي وقت, كما أنه يوفر الكثير من الوقت والآن لن يقتصر التعليم على حجم الفصل وعدد الطلاب.
2-المرونة: يمكن أن يتم التعليم الإلكتروني في أي مكان دون قيود زمنية صارمة. وهذا يؤدي إلى بيئة أكثر مرونة للطلاب.
3- التخصيص: وعلى عكس ممارسات التدريس التقليدية في التعلم الإلكتروني، لا يتم إختيار المواد الدراسية من قبل المعلم أو أي منظمة . ويمكن أن تساعد الطلاب على الحصول على متطلبات المعرفة الخاصة بهم.

سادساً: عناصر التعليم الالكتروني The Elements of E-Education

للتعليم الإلكتروني مجموعة من العناصر المتفاعلة والتي ينبغي توفرها جميعاً أو معظمها حتى تتحقق فلسفة التعليم الإلكتروني ومن هذه العناصر ما ذكره (التودري، 2004، 93-112)
1- المتعلم الإلكتروني: ويقصد بالمتعلم الإلكتروني الطالب الذي يتعلم من خلال أسلوب التعليم والتعلم الإلكتروني.
2- المعلم الإلكتروني: هو المعلم الذي يشرف على عملية التعليم الإلكتروني ويتفاعل مع المتعلمين ويوجه تعلمهم ويقوم اداءهم.
3- الفصل الإلكتروني: ويقصد بالفصول الإلكترونية القاعات الدراسية التي يتم تجهيزها ببعض الاجهزة والوسائل التي تخدم عملية التعليم والتعلم الإلكتروني.
4- الكتاب الإلكتروني: الكتاب الإلكتروني هو المقرر التعليمي المشابه للكتب المدرسي المعروف الا انه يختلف في شكله ويتفوق عليه في محتواه، إذ قد يشمل على نصوص مكتوبة وصور ومقاطع فيديو تجعل المحتوى التعليمي اكثر متعة وأوضح للطالب ويمكن ان يكون الكتاب الإلكتروني موجوداً على صفحات الانترنت أو منسوخاً على اسطوانة ممغنطة.
5- المكتبات الإلكترونية: المكتبة عنصر مهم في التعليم الجامعي، ومن هذا المنطلق فان من العناصر المهمة للتعليم الإلكتروني المكتبة الإلكترونية والتي يتم من خلالها تقديم محتوى كبير من المجلات والكتب الإلكترونية التي يمكن تصفحها من خلال زيارة أمين المكتبة الإلكترونية.
6- البريد الإلكتروني: هو وسيلة مهمة وفعالة في التعليم الإلكتروني، حيث يمكن من خلاله التواصل بالرسائل الإلكترونية بين الطلاب بعضهم بعضاً، وكذلك بينهم وبين معلميهم وايضاً التواصل بين المؤسسات التعليمية والبحثية المختلفة.

7- المؤتمرات التعليمية الإلكترونية: ان المؤتمرات التعليمية الإلكترونية التي تمس موضوعات تهم الطلاب والباحثين أمر يهتم به التعليم ويخصص له قدراً من الامكانات المادية والبشرية ويأخذ قدراً كبيراً من التنسيق، إلا ان التقنية وكأحد تطبيقاتها في التعليم يمكن ان تسهل عقد مؤتمر تعليمي علمي يضم متحدثين وخبراء وحضور من أقطار مختلفة، ليحقق القدر الاكبر من الانتشار والفائدة وذلك من خلال شبكات الانترنت، إذ يكون كل من المتحدثين في جامعته أو حتى في منزله وكذلك الطلاب أو المهتمين قد يكونون في قاعات تبعد عنه الاف الكيلومترات، أو حتى في منازلهم، وهذه خدمة مهمة يتيحها التعليم الإلكتروني.
8- الفصول الافتراضية: وهي عبارة عن فصل تخيلي يحاكي الفصل الحقيقي، يتم برمجته ووضعه على صفحة خاصة على الانترنت، بحيث يحظر للطلاب والمعلم في وقت محدد ويتم التفاعل فيما بينهم الكترونياً.
9- المعامل الافتراضية: وهي معامل تخيلية تحاكي المعامل الحقيقية، بحيث يتم برمجتها ونشرها على الانترنت او على اسطوانات ممغنطة ويتم من خلالها تطبيق التجارب العلمية بشكل يحاكي الواقع.

المحور الثاني: إدارة الجودة الشاملة في التربية و التعليم

يمثل التعليم أحد المراحل التعليمية المتميزة في اي مجتمع ويعد الاهتمام بالتعليم أحد مظاهر التنمية الحضارية حيث انه يقوم بمجموعة من الادوار التي يمكن أجمالها في ثلاث مجالات رئيسة وهي: نقل المعرفة من خلال التدريس، انتاج المعرفة من خلال الدراسة العلمية وخدمة المجتمع ومن خلال هذه الادوار يقوم التعليم بإعداد القوة البشرية التي تخدم وتقود المستقبل. وحتى تؤدي مؤسسات التربية والتعليم المهام والادوار المناطة بها بكفاءة عالية لابد ان تتوفر لها الموارد والامكانيات المادية والبشرية اللازمة لذلك ظهرت توجهات نحو الاهتمام بجودة التعليم ووضعها في حدود اولوياتها استناداً الى ان التقدم والتحسين الواضح في الاداء الاقتصادي والاجتماعي في الدول مرهون بجودة التعليم فيها.
يتناول هذا المحور ما يأتي:

أولاً: مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التربية والتعليم:

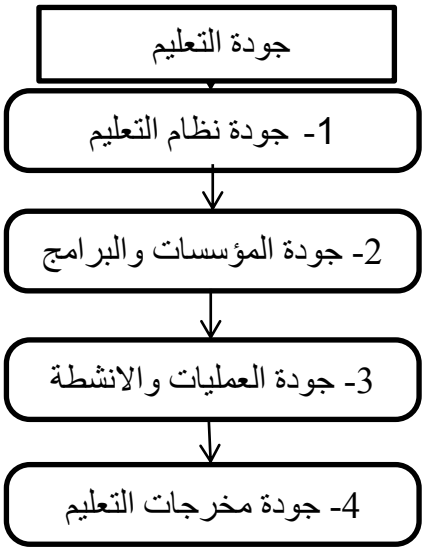
قبل التطرق الى اعطاء مفهوم لإدارة الجودة الشاملة نوضح ما هي جودة التعليم حيث أن جودة التعليم غامضة نوعاً ما وهي مفهوم مثير للجدل .بعد اعطاء مفهوم بسيط لجودة التعليم سنتطرق الى ادارة الجودة الشاملة في التعليم.

حيث ترى (عباس، 2002، 76) إدارة الجودة الشاملة في التربية بأن تكون الإدارة التربوية مسؤولة عن الالتزام بطريقة عمل من أجل تطوير شامل ومستمر يقوم على جهد تربوي بروح الفريق، ويتضمن ذلك كافة مجالات النشاط على مستوى المدرسة ، وتوجه هذه الطريقة نحو الطالب للتحسين المستمر، ويعاني ذلك التزام الادارة المدرسية وهيئة التعليم بالجودة واهتمام القيادة بها وتقديم البرامج التدريبية لرفع الكفاءة، واستخدام الادوات والاساليب الاحصائية في التحليل وطرق فعالة في التقويم.

ويعرف (محجوب، 2003، 138) الجودة الشاملة في التعليم بانها فلسفة تنظيمية تتيح بيئة مناسبة لتحقيق الجودة المستهدفة لعمليات التعليم، وتوفر متطلبات إقامة نظام نوعي لمخرجات ذات سمات تنافسية.
وينظر(بدر، 2009، 37) الى ادارة الجودة الشاملة في مجال التعليم بأنها عبارة عن المنهجية المنظمة لضمان سير النشاطات التي تم التخطيط لها مسبقاً، حيث أنها الاسلوب الامثل الذي يساعد على منع وتجنب حدوث المشكلات من خلال العمل على تحفيز وتشجيع السلوك الاداري والتنظيمي الامثل في الاداء وإستخدام الموارد المادية والبشرية بكفاءة وفاعلية.

وفي ضوء ما تقدم يرى الباحثان ان إدارة الجودة الشاملة في التعليم هي مجموعة من الانشطة والفعاليات التي ينبغي توفرها في جميع المستويات التنظيمية في المدرسة او المديرية الهدف منها جودة المنتج (الخريجين).

والشكل التالي يوضح جودة التعليم



الشكل(1) خطوات جودة التعليم

المصدر: الحازمي، احمد، 2009، مبررات ومتطلبات الجودة الاكاديمية، ندوة حول جودة التعليم العالي، جامعة الفاتح، ليبيا.ص3

ثانياً: أهمية إدارة الجودة الشاملة في التربية والتعليم:

تأتي أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التربية والتعليم من خلال الاتي: ذكر (عشيبة، 2009، 32-33) نقاط تبرز أهمية الجودة الشاملة في التعليم

1- دراسة متطلبات المجتمع واحتياجات المستفيدين والوفاء بها.
2- اداء الاعمال بشكل صحيح وفي أقل وقت وأقل جهد وتكلفة.
3- تنمية العديد من القيم التي تتعلق بالعمل الجماعي وعمل الفريق .
4- اشباع حاجات المتعلمين وزيادة الاحساس بالرضا.
5- تحقيق جودة المتعلم في الجوانب المعرفية او المهارية او الاخلاقية.
6- الاسهام في حل الكثير من المشكلات التي تعوق العملية التعليمية والتربوية.

ثالثاً: أهداف إدارة الجودة الشاملة في التربية والتعليم :

ان للجودة في التربية والتعليم اهداف عديدة حددها (سليم، 2008، 709) فيما يلي:

1- ضبط وتطوير النظام الإداري بالمدرسة او المديرية من خلال توصيف دقيق للأدوار والمستويات المحددة لكل فرد في النظام .
2- تحسين كفايات المشرفين، ورفع مستوى الاداء لجميع الاداريين من خلال التدريب المستمر.
3- تطوير الهيكل الاداري للمدرسة بطريقة تسهل عملية التعلم وتسمح بالمشاركة في اتخاذ القرارات التعليمية.
4- النظرة الشمولية لعملية التعليم والتعلم والابتعاد عن التجزئة بين عناصر التعليم مع الاخذ بالاعتبار عمليات التدريب المستمر لكافة المعنين من أجل التطوير والتحسين للوصول الى مخرجات تعليمية مناسبة ذات صبغة تنافسية.
5- رفع مستوى وعي الطلاب الثقافي والمهني والاكاديمي وتوفير الفرص الملائمة للتعليم الذاتي بصورة اكثر فعالية باعتبارهم من اهم مخرجات النظام.
6- زيادة الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العلمي بالمؤسسات التعليمية لما تقدمه من خدمات للطلاب والمجتمع.

ويرى (النجار، 2000، 86-87) ان أهداف إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم تتمثل بتحسين رضا الطلبة وزيادة ثقتهم بالمدارس التي ينتمون اليها، وتقليل الفاقد والضياع الى أدنى مستوى ممكن، وتنمية الموارد البشرية، والحفاظ على القيم الاخلاقية، وتحسين مركز المدرسة والمديرية في الاسواق محلياً وعالمياً، وتحسين نصيب الخريجين في سوق العمل فضلاً عن تعظيم دورها في التنمية الاقتصادية والاجتماعية للمجتمع.

رابعاً: الاتجاهات العالمية الحديثة في إدارة الجودة الشاملة في التعليم

سيتم في هذا الموضوع تناول مدخلين ، مدخل ضمان الجودة (كما في أوربا وامريكا) لمنع حدوث الاخطاء، ومدخل بيت الجودة (كما في اليابان) ، سنتناول هذين المدخلين بشكل موجز: (مدوخ،2008، 51)

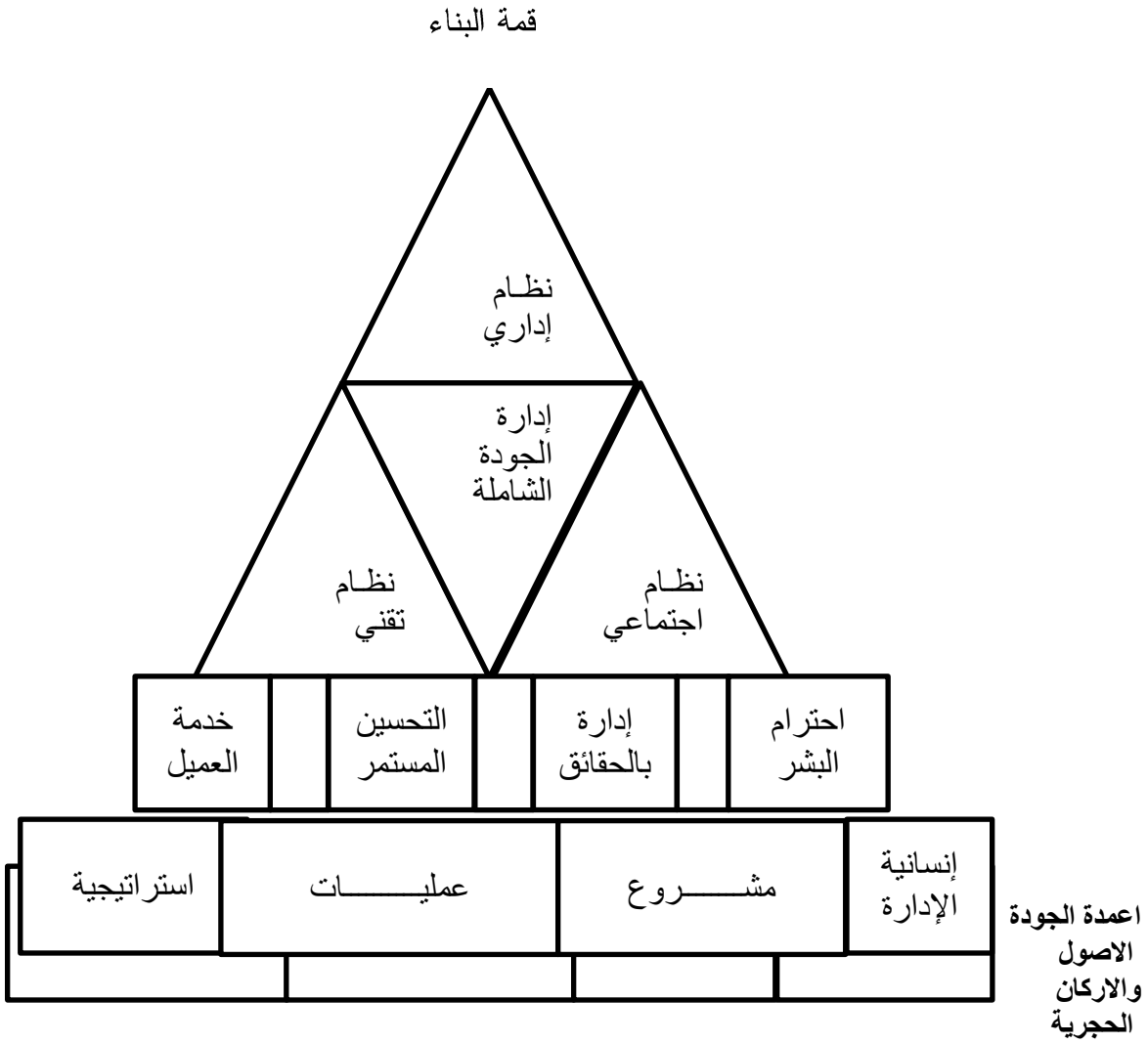
1- مدخل ضمان الجودة: انتشر إستخدام هذا المدخل بشكل كبير بعد انعقاد المؤتمر الدولي لضمان الجودة في التعليم الجامعي بمونتريال عام 1993 اذ كانت اهم توصيات المؤتمر انشاء مراكز دولية لضمان الجودة في بعض الجامعات الاوربية ، وذلك بهدف منع حدوث الاخطاء وضمان الاداء الجيد من أول مرة. ان تطبيق مدخل ضمان الجودة قد أختلف من مدرسة الى أخرى بحسب الامكانات المتاحة والعمليات التي يجب التركيز عليها ،وبشكل عام فان هناك مجموعة صفات تميز هذا المدخل هي:

- وجود رسالة للمدرسة والمديرية تهدف الى تحقيق الجودة.
- وضوح الاجراءات التي تبين كيفية انجاز العمل.
- قياس الاداء بدقة من خلال معايير الاداء الجيد.
- تعزيز معلومات الادارة واهميتها.
- وجود نظام لمراجعة ومراقبة العمل وتطويره.

1- مدخل بيت الجودة: بدأت فكرة بيت الجودة في اليابان في مجال القطاع الصناعي ثم انتقلت الى الجامعات والمدارس بعد نجاحها الباهر في الصناعة ونعني ببيت الجودة مجموعة من المبادئ التي تسهم في تحقيق الجودة الشاملة ويوضح الشكل (2) بيت الجودة بشكل مبسط، وبالنظر قليلاً الى هذا البيت يمكن ملاحظة الاتي:

- السطح أو البنية الفوقية والتي تتألف من ثلاث انظمة تؤثر في إدارة الجودة الشاملة وهي النظام الاجتماعي والنظام الاداري والنظام التقني.
- ركائز الجودة وهي خدمة الزبون واحترام الانسان والادارة بالحقائق والتحسين المستمر.
- الاصول والاركان الحجرية التي يرتكز عليها السقف والاعمدة والتي يتكون من أربع عمليات وهي :

1- الأصول (الاستراتيجية، العمليات، المشروع، الانسانية)
2- الاركان (مهمة، رؤية، اهداف، قيم ..والشكل التالي يوضح (بيت الجودة للتربية والتعليم)



الشكل (2) بيت الجودة للتربية والتعليم

المصدر: مدوخ، نصر الدين حمدي سعيد، 2008، معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.ص53

خامساً: معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التربية والتعليم

ان ادارة الجودة الشاملة في التربية والتعليم كأي عملية إدارية تواجهها عراقيل وصعوبات سواء كانت داخلية مرتبطة بالطلاب والملاك التدريسي والادارة، أو خارجية متعلقة بالبيئة المحيطة التي تنشط فيها هذه المؤسسات فكلها تحول دون الوصول الى الاهداف المرجوة ،ولعلى ابرز هذه المعوقات ما يأتي:

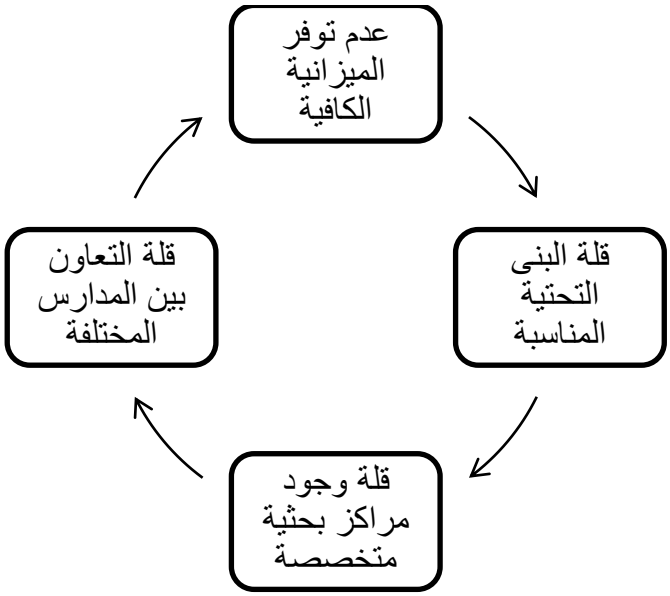
يحدد (محمود وجاسم، 2012، 211) المعوقات التي تواجه المنظمات التعليمية في مجال إدارة الجودة الشاملة بالأتي:

1- عدم وجود المنافسة في المديرية.
2- الافتقار الى وجود نظام حوافز فعال.
3- الافتقار الى توفر المهارات والخبرات الجيدة في بعض التخصصات.
4- عدم توفر انظمة معلومات جيدة ومحدثة.
5- عدم التركيز على تشجيع المبادرات الفردية للابداع والابتكار.

ويشير (العارفة وقران،2007، 2-3) الى عدة عقبات منها:

1- عدم قدرة المقررات اكساب الطلبة مهارات حل المشكلات وضعف علاقة هذه المقررات بواقع الحياة.
2- عدم مراعاة الشروط الهندسية للمباني.

3- ضعف إستخدام الاسلوب العلمي في تحديد مشكلات العمل التعليمي.
4- عدم بناء الخطة الدراسية في ضوء اسس التخطيط الاستراتيجي.
وفي ضوء ما تقدم يرى الباحثان ان الشكل رقم (3) التالي يوضح عقبات او معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التربية والتعليم.



الشكل (3) معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة

المصدر من اعداد الباحثان

المحور الثالث/ الجانب العملي (التطبيقي)

وصف المديرية العامة للتربية في محافظة نينوى والافراد المبحوثين

بهدف تقديم المعالجات اللازمة لحل مشكلة البحث، والتحقق من صحة الفرضيات التي تم صياغتها وفق متطلبات البحث، يستلزم الأمر تفصيل خطوات ومراحل المنهجية المعتمدة في التعليم الالكتروني في ادارة الجودة الشاملة في مديرية العامة للتربية في محافظة نينوى، وقبل الولوج في مرحلة الحل الفاعل للمشكلة لابد من تقديم عرض مختصر عن المنظمة المبحوثة وكالاتي :

أولاً : وصف عينة البحث

نظراً لتركيز البحث على التعليم الالكتروني في ادارة الجودة الشاملة عليه فإن تبنّي هذا المفهوم يصبح ملزماً مع الارتقاء في السلم الوظيفي وخاصة في المستويات العليا في المنظمة المبحوثة، فإن مجتمع البحث قد شمل القيادات الإدارية في المستويات العليا من الخط الإداري الوظيفي في المنظمة المبحوثة، والجدول الآتي يوضح تعريف مختصر للمنظمة المبحوثة ووصف الافراد المبحوثين فيها.

الجدول (1)
تعريف مختصر للمديرية العامة للتربية في محافظة نينوى

المنظمة	نبذة مختصرة حول المنظمة
المديرية العامة للتربية في محافظة نينوى	تأسست عام 1894 وكانت تسمى شوؤن المعارف حتى سنة 1957ثم مديرية المعارف بمدير وعدد قليل من الموظفين ووصل عدد المدارس في الموصل سنة 1913 الى 51 مدرسة ابتدائية وعدد الطلبة 1949 طالبا" و4 مدارس للبنات تضم 185 طالبة، وبعد الحرب العالمية الاولى سنة 1918 بدأ باعادة تنظيم مجالس المعارف وزيادتها واصبحت الموصل مركزا للمعارف الشمالية.

الجدول : من إعداد الباحثان بالاعتماد على المقابلات مع المسؤولين في المديرية العامة للتربية في محافظة نينوى.

يوضح الجدول (2) وصف الأفراد المبحوثين من حيث الفئات العمرية ومدة الخدمة في المنظمة، التحصيل الدراسي، الجنس، عدد الدورات التدريبية. إذ وزعت 30 استمارة استبانة على الأفراد المبحوثين استرجعت 30 استمارة منها أي نسبة الاستجابة بلغت (100%) وكالاتي:

الجدول (2)
وصف الأفراد المبحوثين

الفئات العمرية					
44-30		55 -45		65 -56	
العدد	%	العدد	%	العدد	%
11	36.6	14	46,6	5	16.6
مدة الخدمة في المنظمة					
19-10		29-20		30فأكثر	
العدد	%	العدد	%	العدد	%
12	30	20	50	8	20
التحصيل الدراسي					
دبلوم		بكالوريوس		دبلوم عالي		ماجستير ودكتوراه	
العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
10	25	15	37 ,5	8	20	7	17 ,5
الجنس					
ذكر				أنثى	
العدد		%		العدد	%
24		80		6	20
عدد الدورات التدريبية					
لا يوجد دورات تدريبية		دورة واحدة		دورتين		أكثر من دورتين	
العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
2		3	30	19	42 ,5	6	15

الجدول : إعداد الباحثان بالاعتماد على الحاسبة الالكترونية

المحور الرابع

وصف وتشخيص متغيرات البحث واختبار علاقات الارتباط والانحدار

اولاً: وصف وتشخيص متغيرات البحث

يتناول هذا المبحث وصف متغيرات البحث وتشخيصها معتمداً على البرنامج الإحصائي (SPSS) للاستدلال على التكرارات والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ولكل بعد من أبعاد البحث ومتغيراته, واعتماداً على ذلك تم تقسيم المبحث كالأتي:

أ- وصف متغيرات التعليم الالكتروني وتشخيصها:

يستعرض هذا المبحث وصف وتشخيص متغيرات التعليم الالكتروني التي تمت الإشارة إليها في الجانب النظري والمتمثلة في:

يوضح الجدول (3) والخاص بتحليل المتغيرات (X1-X25) لبعد التعليم الإلكتروني أن نسبة المؤشر الكلي في جانب الإتفاق بشدة كانت (39,8%), وكانت نسبة الأفراد المتفقين (47,5%), بينما كانت نسبة الأفراد المتفقين إلى حد ما (9,2%), في حين بلغت نسبة الإجابات للأفراد المبحوثين غير المتفقين (3,5%). ويدعم هذه الإجابات قيمة الوسط الحسابي (4,237) وانحراف معياري قدره (0,739) .

أن من المتغيرات التي ساهمت في إغناء هذا البعد المتغير (X6) إذ بلغت نسبة الإتفاق بشدة لافراد العينة (63,3%)أما نسبة الإتفاق فقد بلغت (36,7%) بوسط حسابي (4,633), وبانحراف معياري (0,490), وجاءت المتغيرات الأخرى بنسبة إتفاق أقل من النسب المذكورة في أعلاه .

ب- ادارة الجودة الشاملة في التربية والتعليم

يوضح الجدول (3) والخاص بتحليل المتغيرات (X26-X35) أن نسبة المؤشر الكلي في جانب الإتفاق بشدة كانت (18,7%), وكانت نسبة الأفراد المتفقين (52,3%), بينما كانت نسبة الأفراد المتفقين إلى حد ما (16,7%), في حين بلغت نسبة الإجابات للأفراد المبحوثين غير المتفقين (12%) أما نسبة الأفراد المبحوثين غير المتفقين بشدة فكانت نسبتهم (0,3%). ويدعم هذه الإجابات الوسط الحسابي (3,77) وانحراف معياري قدره (0,895) .

أن من المتغيرات التي ساهمت في إغناء هذا البعد المتغير (X35) إذ بلغت نسبة الإتفاق بشدة لافراد العينة (26,7%) أما نسبة الإتفاق فقد بلغت (56,7%) بوسط حسابي قدره (4,033), وبانحراف معياري (0,808), وجاءت المتغيرات الأخرى بنسبة إتفاق أقل من النسب المذكورة في أعلاه .

الجدول رقم (3)

التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لتوظيف التعليم الإلكتروني كأداة لاقامة ادارة الجودة الشاملة في التربية والتعليم

المتغيرات	اتفق بشدة (5)		اتفق (4)		محايد (3)		لا اتفق (2)		لا اتفق بشدة (1)		الوسط الحسابي X	الانحراف المعياري D
	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%		
اولا: التعليم الإلكتروني												
X1	17	7, 56	11	36,7	2	6,7	-	-	-	-	4,5	0,629
X2	12	40	18	60	-	-	-	-	-	-	4,4	0,498
X3	12	40	15	50	2	6,7	1	3,3	-	-	4,266	0,739
X4	12	40	18	60	-	-	-	-	-	-	4,4	0,498
X5	16	53,3	13	43,3	1	3,3	-	-	-	-	4,5	0,572
X6	19	63,3	11	36,7	-	-	-	-	-	-	4,633	0,490
X7	13	43,3	11	36,7	6	20	-	-	-	-	4,233	0,773
X8	9	30	18	60	2	6,7	1	3,3	-	-	4,166	0,698

0,958	4,333	-	-	10	3	3,3	1	30	9	56,7	17	X9
0,844	4,333	-	-	3,3	1	13,3	4	30	9	53,3	16	X10
0,949	4,166	-	-	10	3	6,7	2	40	12	43,3	13	X11
0,773	4,233	-	-	3,3	1	10	3	46,7	14	40	12	X12
0,698	4,166	-	-	3,3	1	6,7	2	60	18	30	9	X13
0,808	3,966	-	-	3,3	1	23,3	7	46,7	14	26,7	8	X14
0,714	4,2	-	-	3,3	1	6,7	2	56,7	17	33,3	10	X15
0,773	4,433	-	-	3,3	1	6,7	2	33,3	10	56,7	17	X16
0,711	4,333	-	-	-	-	13,3	4	40	12	46,7	14	X17
0,730	4,133	-	-	3,3	1	10	3	56,7	17	30	9	X18
0,830	4	-	-	6,7	2	13,3	4	53,3	16	26,7	8	X19
0,844	4,1	-	-	6,7	2	10	3	50	15	33,3	10	X20
0,784	4,066	-	-	6,7	2	6,7	2	60	18	26,7	8	X21
0,937	4,133	-	-	6,7	2	16,7	5	33,3	10	43,3	13	X22
0,803	4,1	-	-	3,3	1	16,7	5	46,7	14	33,3	10	X23
0,681	4,133	-	-	3,3	1	6,7	2	63,3	19	26,7	8	X24
0,742	4	-	-	3,3	1	16,7	5	56,7	17	23,3	7	X25
0,739	4,237	%0		%3,5		%9,2		%47,5		%39,8		الكلي
ثانياً: ادارة الجودة الشاملة في التربية والتعليم												
0,836	3,7	-	-	10	3	23,3	7	53,3	16	13,3	4	X26
1,033	3,366	-	-	26,7	8	23,3	7	36,7	11	13,3	4	X27
0,761	3,8	-	-	6,7	2	20	6	60	18	13,3	4	X28
0,907	3,733	-	-	13,3	4	16,7	5	53,3	16	16,7	5	X29
0,958	3,666	-	-	16,7	5	16,7	5	50	15	16,7	5	X30
0,874	3,833	-	-	10	3	16,7	5	53,3	16	20	6	X31
0,973	3,866	3,3	1	6,7	2	13,3	4	53,3	16	23,3	7	X32
0,858	3,766	-	-	13,3	4	10	3	63,3	19	13,3	4	X33
0,944	3,933	-	-	10	3	16,7	5	43,3	13	30	9	X34
0,808	4,033	-	-	6,7	2	10	3	56,7	17	26,7	8	X35
0,895	3,77	%0,3		%12		%16,7		%52,3		%18,7		الكلي

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

ثانيا - اختبار علاقة الإرتباط بين متغيري الدراسة

اختبار الفرضية الرئيسة الأولى: وتنص هذه الفرضية على أنه لاتوجد علاقة إرتباط ذو دلالة معنوية بين متطلبات التعليم الالكتروني (المناخ التعليمي، البنية التحتية, القوى البشرية، البرامج اللازمة) وادارة الجودة الشاملة بأبعادها (التحسين المستمر، التزام الادارة العليا، العمل الجماعي، الإستخدام الامثل للموارد) في المنظمة قيد البحث. ويبين الجدول رقم (3) نتائج اختبار علاقات الارتباط المتعلقة بهذه الفرضية.

الجدول (3) قوة وطبيعة علاقة الارتباط بين المتغير المستقل "التعليم الالكتروني" والمتغير المعتمد "ادارة الجودة الشاملة في التعليم"

المتغير المستقل / المتغير المعتمد	التعليم الالكتروني
ادارة الجودة الشاملة في التعليم	0,543

المصدر من اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج برنامج spss df=28, N=30, P≤0.05

يتضح من الجدول رقم (3) أعلاه وجود علاقة ارتباط معنوية بين التعليم الالكتروني وادارة الجودة الشاملة في التربية والتعليم حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0,543) , وبناء على هذه النتيجة يتم رفض الفرضية الرئيسة الأولى .

ثالثاً - اختبار علاقات التأثير بين متغيرات الدراسة وتحليلها

اختبار الفرضية الرئيسة الثانية: وتنص هذه الفرضية على أنه لاتوجد علاقة تأثير ذو دلالة معنوية بين متطلبات التعليم الالكتروني (المناخ التعليمي، البنية التحتية, القوى البشرية، البرامج اللازمة) وادارة الجودة الشاملة بأبعادها (التحسين المستمر، التزام الادارة العليا، العمل الجماعي، الإستخدام الامثل للموارد) في المنظمة قيد البحث.

الجدول(4) طبيعة وقوة تأثير المتغير المستقل "التعليم الالكتروني" في المتغير المعتمد "ادارة الجودة الشاملة في التعليم"

المتغير المستقل / المتغير المعتمد	التعليم الالكتروني		الانحدار R^2	F	
	B0	B1		المحسوبة	الجدولية
ادارة الجودة الشاملة في التربية والتعليم	13,558 3,421	0,228 2,048	0,294	5,736	4,20

المصدر من اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج برنامج spss df=1,28, N=30, P≤0.05

يتضح من الجدول (4) وجود تأثير معنوي لمتغير التعليم الالكتروني في ادارة الجودة الشاملة في التعليم حيث بلغت f المحسوبة (5,736) والتي هي اكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (4,20) عند درجة حرية (1,28) ومستوى معنوية (0,05) وبلغت قيمة معامل التحديد R^2(0,294) من خلال متابعة معاملات B واختبار t المحسوبة والبالغة (3,421) هي اكبر من قيمة t الجدولية والبالغة (2,048). وبهذه النتيجة سيتم قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية الرئيسة الثانية .

المحور الخامس/الاستنتاجات والتوصيات

يضم هذا المبحث المحاور الاتية:

اولاً: الاستنتاجات

من خلال ما تقدم يمكن الخروج بالاستنتاجات الاتية:

1- ان معظم الدراسات التي اجريت على مخرجات التعليم الالكتروني تؤكد على فاعلية هذا النوع من التعليم في تطوير كفاءة الطلبة والتدريسين على حد سواء، ولذا سارعت الكثير من الدول لادخال تجربة التعليم الالكتروني في جامعاتها ومدارسها.

2- محدودية تجهيز المدارس والمديرية بالتقنيات المناسبة للتعليم الالكتروني واستخدامها في مواد محددة.

3- تراجع مستوى المناهج الدراسية وطرائق التدريس ومحدودية استخدام تقنيات المعلومات والتعليم الالكتروني، حتى الانترنت وجهاز الكمبيوتر مازال خارج الاداء الفعلي الرئيسي للمدارس العراقية في ظل غياب ثقافة الوعي المنهجي والقبول بالحداثة ومنطق التجديد في وقت يستلزم منا اعداد ملاكات التدريس وطلبتهم على استخدام نظام المعلوماتية وتزويدهم بأجهزة الكمبيوتر اللازمة كأرضية لمرحلة مستقبلية تعني بربط الجامعة بالإنترنت وبشبكات البحث العلمي المعروفة لتوظيفها للدرس المستهدف والتجربة المنتظر اجراؤها.

4- توفير الدعم المالي لتوفير مستلزمات وتقنيات التعليم من حواسيب ووسائل عرض الكتروني وشبكات اتصالات عبر الانترنت، وقواعد بيانات ومكتبات افتراضية مع شبكاتها، وقاعات وتأثيث مناسب لهذا النوع من التعليم.

ثانياً: التوصيات

في ظل الإستنتاجات التي تم التوصل إليها يمكن وضع مجموعة من التوصيات الكفيلة بمعالجة مشكلات البحث الحالي وكالآتي :

1- تحديد الصعوبات والمعوقات التي تقف عائقاً دون تحقيق الجودة، ومن ثم العمل على ايجاد الحلول المناسبة لها.

2- تشجيع المساهمات المعرفية من خلال منح المكآفآت لضمان التحسين المستمر في عمليات التدريس والبحث العلمي وتطوير الاداء المهني.

3- التحديث المستمر للمناهج التعليمية بالمدارس العراقية بما يتوافق مع متطلبات وتحديات العصر واحتياجاته العلمية والمعرفية.

4- توفير الوسائل التعليمية والاجهزة التي تعين عضو هيئة التدريس على الاداء الفعال وتساعد في رفع مستوى الطلاب.

5- الاهتمام بالجانب العملي في تدريس مقررات النشاط.

6- التواصل مع خريجي المدرسة عبر ادارة الخريجين للاستفسار عن الصعوبات التي واجهوها في اماكن وسوق العمل ومدى نجاح المدرسة وبرامجها التعليمية والمهارية في اعدادهم اعداداً مناسباً لمواجهة المشكلات واقتراح الحلول.

7- تحفيز التنافس الايجابي بين المدارس والمديريات المختلفة وفروعها ومراكزها ومعاهدها المتخصصة للالتزام بمعايير الجودة والنوعية لتحسين مستوى ترتيب وتصنيف المدارس لبلوغ مستوى الاعتماد المحلي والاقليمي والدولي.

قائمة المصادر

1. استيتية، دلال ملحس وسرحان، 2007، تكنولوجيا التعليم الالكتروني ،دار وائل للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن.
2. ال محيا، عبدالله بن يحيى، 2008، اثر استخدام الجيل الثاني للتعلم الالكتروني، على مهارات التعليم التعاوني لدى طلاب كلية المعلمين في ابها، اطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة ام القرى، مكة المكرمة، السعودية.
3. بدر، رشا محمود، 2009، اثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على اداء المؤسسات الاهلية الاجنبية العاملة في قطاع غزة ،رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين
4. التودري، عوض بن حسين محمد، 2004، المدرسة الالكترونية وادوار حديثة للمعلم، مكتبة الرشد، الرياض، السعودية.
5. الحازمي، احمد، 2009، مبررات ومتطلبات الجودة الاكاديمية، ندوة حول جودة التعليم العالي، جامعة الفاتح، ليبيا.
6. درادكة، حمزة محمود، 2008، مدى امتلاك معلمي المرحلة الاساسية في لواء الرمثا لكفايات التعلم الالكتروني، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة اليرموك، اليرموك، الاردن.
7. سليم، منة الأستاذ عفت، 2008، دراسة تقويمية للأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في كلية التربية جامعة حلوان على ضوء مفهوم الجودة الشاملة ومعاييرها، مجلة دراسات تربوية واجتماعية ،العدد2، كلية التربية، جامعة حلوان.
8. العارفة، عبد اللطيف عبد اللاه، وقران، احمد عبدالله، 2007، معوقات تطبيق الجودة في التعليم العام من وجهة نظر المسؤولين والمشرفين التربويين ومديري المدارس في منطقة الباحة التعليمية، المؤتمر الرابع عشر للجودة في التعليم بمنطقة القصيم، المملكة العربية السعودية
9. عباس، عايدة فؤاد، 2002، ادارة الجودة الشاملة مدخل لفعالية ادارة المعلومات بالتعليم الجامعي باليمن، مجلة التربية، العدد 6، السنة الخامسة.
10. عشيبة، فتحي درويش، 2009، دراسات في تطوير التعليم الجامعي على ضوء التحديات المعاصرة، لروابط العالمية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
11. القصاص، مهدي محمد، 2010، نحو نموذج تطبيقي لإنتاج المقررات الجامعية الكترونياً: مقرر علم الاجتماع القانوني أنموذجاً، الندوة العلمية السنوية الرابعة، جامعة الزقازيق، مصر.
12. محجوب، بسمان فيصل، 2003، الدور القيادي لعمداء الكليات في الجامعات العربية، المنظمة العربية للتنمية الادارية، البحوث والدراسات، مصر.
13. محمود، ناجي عبد الستار، وجاسم، ياسين موسى، 2012، متطلبات ادارة الجودة الشاملة في جامعة تكريت :دراسة تحليلية، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي.
14. مدوخ، نصر الدين حمدي سعيد، 2008، معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.
15. النجار، فريد، 2000، ادارة الجامعات بالجودة الشاملة، الطبعة الاولى، ايتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
16. نجم، نجم عبود، 2009، الادارة والمعرفة الالكترونية الاستيراتيجية : الوظائف والمجالات، دار اليازوردي العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
17. النوايسة، أديب عبدالله، 2007، الاستخدامات التربوية لتكنولوجيا التعليم، دار كنوز المعرفة، عمان، الاردن.

18. **Agarwal, Himanshu& Pandey, G. N. ,(2013), Impact of E-Learning in Education, International Journal of Science and Research (IJSR) ISSN (Online): 2319-7064, Vol. 2, No. 12.**
19. **Benjamin, A (1994). Affordable, restructured education: a solution through Information technology, RSA Journal. (May).**
20. **Horton/Horton, (2003), E-Learning Tools and Technologies, Wiley publishing Inc, Indianapolis, Indiana Published simultaneously, Canada.**
21. **John, Cadms & Alan, T.Seargen (2004). Distance education strategy: Mental models and strategic choices. Online journal of Distance learning Administration (Online serial). Vol. 7, No.2.**
22. **Preda, A. M., CRIŞAN, D. A., & SAMUEL, A. N. A. (2008). Implementing E-Learning In The Romanian Educational System-A Priority In The Context Of Eu Integration. Journal of Information Systems & Operations Management, 2(1), 179-193.**
23. **Saleem, Maysoon Allawi, (2009), Investigation the role of online experience in learning (E-Learning) environment a review for researchers, Wasiit Journall for Sciience & Mediiciine, Vol. 2, No. 2.**
24. **Al-Taie, Nadia, (2014), Using e-Learning in Teaching Stories, Al-Ma'mon College Journal , Vol. 24.**

The Role of E-Learning in enhancing Total Quality Management in Educational Institutions: an exploratory study of the opinions of a sample of the staff of the Directorate of Education in the province of Nineveh

M. Amal Sarhan Suleiman
Industrial Management Department
hzz8787@yahoo.com

M. Ali Jasim Shalash Al-Jubouri
Business Administration Department
alijassim85@yahoo.com

College of Administration and Economics - University of Mosul

Received :25/9/2019 Accepted :20/1/2020 Published : April / 2020

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0)

Abstract

Purpose: The research aims to determine the relationship between E-Learning and Total Quality Management (TQM) in Educational institutions in Nineveh Governorate's.

Methodology / Design: The researchers distributed (30) questionnaires to employees (teachers and administrators) of Nineveh Governorate education who represent the community of the research sample, as they were analyzed using the SPSS V.20

The importance of research: The importance of the research in the fact that it focuses on one of the educational methods represented in integrating the traditional method and relying on modern technologies using computers and the Internet in the field of education to improve the reality of education in Iraq in general and the Nineveh Governorate in particular.

Theoretical conclusions: This study has reached a number of conclusions, most important of which are that e-learning has many advantages, such as shortening time and effort, providing a diverse learning environment, alternatives and options, encouraging self-education and the possibility of education outside educational institutions without commitment to time and space.

Practical results: The results showed a correlation and significant effect between E-learning and total quality management.

Keywords: E-Learning, Total Quality Management, Educational Institutions