

دور التعليم المدمج في تحسين جودة العملية التعليمية / دراسة حالة بعض

من مدارس محافظة نينوى

م.د. أمال سرحان سليمان

كلية الإدارة والاقتصاد / قسم الإدارة الصناعية / جامعة الموصل

The Role of Blended Learning in Improving the quality of the educational process: A case study of some of schools in Nineveh governorate

amal_sarhan@uomosul.edu.iq

Abstract

The purpose of this research is to prove and analyze the role of blended education in improving the quality of the educational process / a case study of a number of schools in Nineveh Governorate. The research relied on the descriptive analytical method and the data was collected through a questionnaire that was distributed to a number of the 123 individuals surveyed, and it showed The results of this research are that there is a role for blended learning on the quality of the educational process, as well as an impact of blended learning on improving the quality of the educational process. One of the most important recommendations that came out of the current research is to suggest that the studied schools increase interest in contemporary education methods, blended education is an example, due to its effective role in improving the quality of education. The educational process and providing a distinctive educational experience **Keywords:** blended education, quality of the educational process, Nineveh Governorate.

المستخلص

الغرض من هذا البحث هو إثبات وتحليل دور التعليم المدمج في تحسين جودة العملية التعليمية / دراسة حالة لعدد من مدارس محافظة نينوى، واعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي وتم جمع البيانات من خلال استمارة استبانة تم توزيعها على عدد من الافراد المبحوثين والبالغ عددهم ١٢٣ شخصاً، وأظهرت نتائج هذا البحث وجود دور للتعليم المدمج على جودة العملية التعليمية فضلاً عن وجو تأثير للتعليم المدمج في تحسين جودة العملية التعليمية ومن أهم التوصيات التي خرج بها البحث الحالي هي الاقتراح على المدارس المبحوثة زيادة الاهتمام بطرق التعليم المعاصرة، التعليم المدمج مثلاً وذلك لدوره الفاعل في تحسين جودة العملية التعليمية وتقديم تجربة تعليمية مميزة.

الكلمات المفتاحية: التعليم المدمج، جودة العملية التعليمية، محافظة نينوى

المقدمة

لقد تطور التعليم بشكل كبير من النماذج التعليمية التقليدية إلى الأساليب الحالية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والتي تدعم توصيل المعرفة واكتسابها، فقد أتاحت التكنولوجيا المتطورة فرصة لتحسين مهارات التدريس وزيادة قدرات التعلم لدى الطلاب، إذ يعد التعليم عن بعد أحد الأمثلة على التكنولوجيا المتطورة المستخدمة في عملية التعليم. ويعد التعليم المدمج وسيلة تعليمية واعدة بالإضافة إلى كونه مجاًلاً جاهزاً لإجراء بحث حول دوره وفعاليته في جودة العملية التعليمية، إذ تقوم العديد من المؤسسات بتكثيف التعليم الإلكتروني لتدريب الموظفين بينما تستخدم المؤسسات التعليمية التكنولوجيا والإنترنت لتحسين جودة التعليم وقد أدى اتجاه التعليم الإلكتروني إلى الضغط بين المؤسسات الأكاديمية لتقديم دورات على شبكة الإنترنت ومع ذلك هناك العديد من المشكلات التي يواجهها المعلمون والطلاب أثناء عملية التدريس والتعلم عبر الإنترنت ومع كل هذه القضايا والخبرة المحدودة في التكنولوجيا المتطورة هناك حاجة ملحة لتقييم التعلم الإلكتروني لزيادة المعرفة بتأثيره وفعاليته على الأنشطة التعليمية.

تمتد صياغة مشكلة البحث بالاستناد على ما جاء في الجانب النظري للبحث والذي يؤكد ان للتعليم المدمج دوراً هاماً في تحسين جودة العملية التعليمية، وقد أثر ظهور التقنيات الجديدة على عملية التعلم بين الطلاب في مؤسسات التعليم، و تبنى الطلاب التقنيات الجديدة وأدت إلى نمو وشعبية التعلم باستخدام الإنترنت في الوقت الحاضر تستخدم العديد من المؤسسات التعليمية التدريس عبر الإنترنت ، و يمثل استخدام الإنترنت كوسيلة للتفاعل بين الطلاب والمعلمين ويتم استخدام التعلم المدمج من قبل العديد من المؤسسات من أجل مواجهة التحديات الجديدة في التعليم، وبناءً على ماسبق تُلخص المشكلة من خلال التساؤلات الآتية:

١. مامدى الاعتماد على التعليم المدمج في المدارس المبحوثة ؟
٢. هل لدى المدراء في المدارس المبحوثة تصور واضح عن التعليم المدمج؟
٣. هل هناك علاقة ارتباط وأثر بين التعليم المدمج وجودة العملية التعليمية في المدارس المبحوثة؟

ثانياً: أهمية البحث

تكمن أهمية البحث في أهمية المتغيرات التي تناولها التعليم المدمج وجودة العملية التعليمية ويسعى البحث الى تقديم مستوى الفائدة من التعليم المدمج وجودة العملية التعليمية ومدى أهميتهم في تعزيز قطاع التعليم في محافظة نينوى خصوصاً وفي العراق بصورة عامة كما إنه قدم موضوعات معاصرة في المجال الإداري والتعليمي وتعد ركيزة للباحثين يمكنهم الاستفادة منها مستقبلاً وتلخص أهمية البحث بما يأتي:

١. تبرز أهمية البحث الحالي من خلال تشجيع المدارس المبحوثة على الابتعاد والتخلي عن النظم التقليدية والاعتماد على عمليات التعليم المعاصرة.
٢. تشكل متغيرات البحث الحالي عمل جديد يعزز من توجهات إدارة المدارس المبحوثة نحو تحسين جودة العملية التعليمية وتقديم افضل المستويات للطلبة.
٣. مساهمة البحث الحالي في لفت انتباه إدارات المدارس المبحوثة الى امكانية تحسين عملية التعليم وجعلها ذات جودة عالية عبر الاعتماد على التعليم المدمج لكونه يمثل نمطاً تعليمياً هاماً.

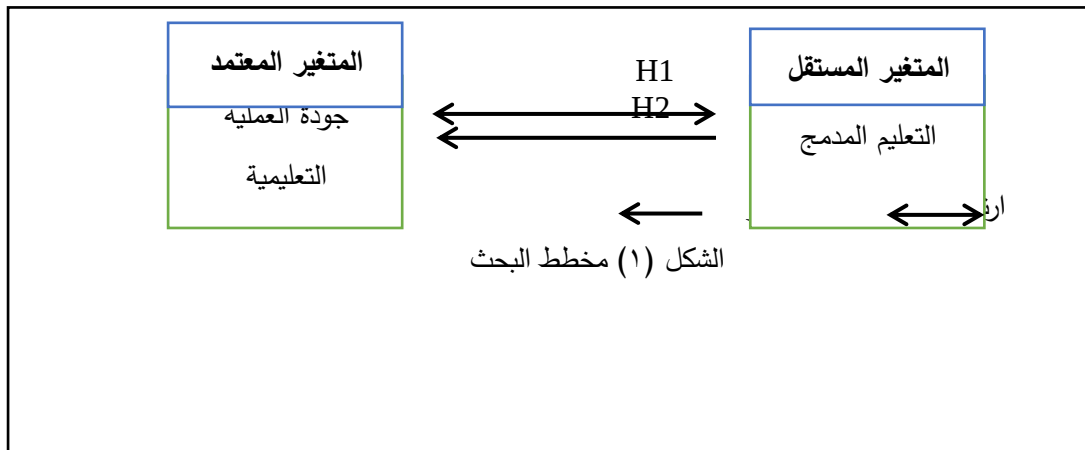
ثالثاً: اهداف البحث

يهدف البحث الحالي إلى عرض الجانب النظري والميداني لتوضيح مفاهيم البحث الرئيسة والعلاقة فيما بينهم إضافة الى تحقيق الاهداف الآتية:

١. تعريف إدارات المدارس المبحوثة على مفهوم التعليم المدمج وجودة العملية التعليمية.
٢. تشخيص قدرة المدارس المبحوثة على تبني التعليم المدمج وتسخيرها في تحسين جودة العملية التعليمية.
٣. معرفة طبيعة علاقات الارتباط والأثر بين التعليم المدمج وجودة العملية التعليمية.

رابعاً: مخطط البحث

صمم مخطط البحث من جزئين الجزء الأول يشمل المتغير المستقل التعليم المدمج ، والجزء الثاني يشمل المتغير المعتمد جودة العملية التعليمية.



خامساً: فرضيات البحث

توافقاً مع أهداف البحث والمخطط الافتراضي له فقد تم صياغة الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسة الأولى: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التعليم المدمج وجودة العملية التعليمية.

الفرضية الرئيسة الثانية: لا يوجد أثر ذات دلالة معنوية بين التعليم المدمج وجودة العملية التعليمية.

سادساً: مجتمع البحث

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، والذي يمكن من خلاله وصف مختلف الظواهر والمشكلات العلمية وحلها، فضلاً عن تحليل البيانات التي تم جمعها.

سابعاً: حدود البحث

- الحدود الزمانية: امتدت الحدود الزمانية للبحث للفترة من شهر شباط ٢٠٢٤ ولغاية اذار ٢٠٢٤
- الحدود المكانية: اشتملت الحدود المكانية على عدد من مدارس محافظة نينوى.
- الحدود البشرية: عينة عشوائية قوامها ١٢٣ شخصاً من الموظفين والمدرسين في المدارس المبحوثة.

المبحث الثاني (الجانب النظري) مفهوم التعليم المدمج

النظام التعليمي في الوقت الحاضر يمر بمرحلة انتقالية، ولمواجهة تحديات التوسع وتلبية احتياجات الأفراد فقد تم اعتماد تقنيات جديدة واستكشاف مسارات جديدة للوصول إلى هدف توفير فرص تعليمية جيدة للجميع، لذلك ظهر مفهوم التعليم المدمج والذي يعد مفهوماً مبتكراً يتضمن مزاي كل من التدريس التقليدي في الفصل الدراسي والتعلم المدعوم بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما في ذلك التعلم دون اتصال بالإنترنت والتعلم عبر الإنترنت. (Lalima , Dangwal, 2017, 129). على الرغم من وجود بعض الجدل حول تعريف دقيق فإن (Bowyer, 17, 2017) Chambers) يعرّفون التعلم المدمج بأنه "التعلم الذي يحدث في سياق تعليمي يتميز بمزيج متعمد من التدخلات عبر الإنترنت والتدخلات القائمة على الفصول الدراسية للتشجيع على التعلم ودعمه. يرى (Rao, 2019, 1) بأن التعليم المدمج هو مدخل يوفر حلولاً تعليمية مبتكرة من خلال مزيج فعال من التدريس التقليدي في الفصول الدراسية مع التعلم المتنقل والأنشطة عبر الإنترنت للمعلمين والمدرسين والطلاب، وإنها التكنولوجيا التي مكّنت التعلم من التوسع خارج جدران الفصول الدراسية وتسهيل الوصول بشكل أفضل إلى موارد التعلم. وفي السياق ذاته يذكر (Zeqiri, et.al, 2020, 233) بأن التعليم المدمج هو طريقة جديدة للتعليم والتعلم كما يوحي الاسم، فهو مزيج من التعلم في الفصول الدراسية مع منصة التعليم عبر الإنترنت. بينما يشير (Kalapriya, 2021, 158) إلى التعليم المدمج بأنه مزيج من التعليم دون الاتصال بالإنترنت والتعليم عبر الإنترنت الذي يمكّن الطلاب من التفاعل مع المعلم والمواد الدراسية والطلاب الآخرين من خلال الفصول الدراسية الفعلية والمنصات عبر الإنترنت، وإن فكرة التعليم المدمج تجعل التعلم سهلاً وأكثر إنتاجية، وهذا هو السبب في أن هذا التفسير للتعليم الرقمي واعد على المدى الطويل وسيصبح الوضع الطبيعي الجديد. ويعرف كل من (الزبيدي والجبوري، ٢٠٢١، ٤٥٨) التعليم المدمج بأنه تطور طبيعي للتعليم المستند على تقانة المعلومات والاتصالات وهو يدمج بين التعليم في الفصل الدراسي الفعلي في المدرسة مع التعليم في الفصل الافتراضي عبر الانترنت وذلك من أجل تحسين التحصيل الأكاديمي للطلاب ومحو الامية الرقمية بينهم. أما (Mdletyea & Usadolo, 2024, 186) يعرف التعليم المدمج على أنه تعليم رسمي قائم على المؤسسة حيث تعمل أنظمة الاتصالات التفاعلية على ربط المتعلمين والمعلمين والموارد، ويؤكد على روابط الاتصالات بين المتعلمين والمعلمين، ولكن لم يتم التركيز على عنصر التواصل وجهاً لوجه كما كان الحال من قبل. ومن خلال ماتقدم ترى الباحثة أن التعليم المدمج هو منهجية تعليمية تجمع بشكل فعال بين التدريس التقليدي في الفصول الدراسية والتعلم عبر الإنترنت ويقدم للطلبة تجربة تعليمية أكثر قابلية للتكيف وفردية وقد تم تصميمه بشكل استراتيجي للاستفادة من مزايا بيئات التعلم المادية والرقمية.

أوجه التشابه والاختلاف بين التعليم التقليدي والتعليم الإلكتروني والتعليم المدمج

يمكن التشابه والاختلاف بين انماط التعليم المذكورة اعلاه من الأدوات التي يتم استخدامها في العملية التعليمية والجدول (١) يوضح التشابه والاختلاف وهو على النحو الآتي:

الجدول (١) أوجه التشابه والاختلاف بين التعليم التقليدي والتعليم الإلكتروني والتعليم المدمج

المكان	التعليم التقليدي	التعليم الإلكتروني	التعليم المدمج
المكان	قاعة الدراسة	منصة التعلم الإلكتروني، أدوات الويب	الفصول الدراسية، منصة التعلم الإلكتروني، أدوات الويب
التواصل مع الطلاب	مباشر ومحدود بالزمن	غير محدود	غير مباشر، مباشر، غير محدود
الوقت	محدود بالجدول الزمني لاجتماعات الفصل الدراسي	اجتماعات غير محدودة عبر الإنترنت	اجتماعات محدودة في الفصول الدراسية واجتماعات غير محدودة عبر الإنترنت
المواد والموارد	الكتاب الدراسي التقليدي	مصادر التعلم الإلكتروني	الكتب الدراسية التقليدية ومصادر التعلم الإلكتروني
المشاركة في الفصول الدراسية	وجهاً لوجه	عبر الانترنت	وجهاً لوجه وعلى الانترنت
النتائج	مباشرة، شفوية، فورية، في الوقت الحقيقي	مكتوبة أو حقيقية أو متأخرة	مباشر، شفهي، فوري، في الوقت الحقيقي، مكتوب، مؤجل

Source: Olejarczuk, 2014, The E-learning Component of A Blended Learning Course, Teaching English with Technology, 14(3), 58-68, <http://www.tewtjournal.org> 58.p60.

فوائد التعليم المدمج

هناك العديد من فوائد التعليم المدمج هو أن الممارسة توفر المزيد من المرونة في عملية التعليم بدلاً من افتراض أن جميع الطلاب يحتاجون إلى نفس المعلومات وبناء المهارات، في نفس الوقت وبنفس الطريقة فضلاً عن أن الطلاب يستمتعون بمزيج من التعلم وجهاً لوجه والتعلم عبر الإنترنت مما يؤدي إلى زيادة المشاركة. ويوفر التعليم المدمج أيضاً للطلاب الوقت للعمل مع أعضاء هيئة التدريس حيث يتمكن المعلمون من التواصل معهم بشكل فردي من خلال التكنولوجيا وهذا يوفر مستوى أكبر من الترابط بين الطلاب ومعلمهم، ويتيح للطلاب الذين قد يكونون أقل ثقة في البيئات الجماعية التواصل إذا كان الطلاب يعانون فليدعمهم الوقت والخصوصية لطلب دعم إضافي (Mukhtaramkhon, 2022, 15). وفي السياق ذاته اضاف (Kalapriya, 2021, 160-161) بعض الفوائد للتعليم المدمج وهي كالآتي:

١. تمكّن أساليب التعليم المدمج الطلاب من استكشاف المعلومات أو الإرشادات عبر الإنترنت، والتي يمكن الوصول إليها في أي وقت يحتاجون إليه، ويساعد التعلم في الفصل الدراسي على بناء علاقات أفضل بين المتعلم والمعلم.
٢. لا يقتصر التعليم على الأكاديميين فحسب، بل إن تعلم إدارة الوقت والانضباط والتعليم المدمج يساعد كلاً من الطلاب والمعلمين على التعلم وفقاً لوتيرتهم وجدولهم الزمني.
٣. يسهل التعليم المدمج على المتعلمين التواصل بشأن واجباتهم أو إعلاناتهم أو نتائج الاختبارات أو أي شيء آخر قد يحتاجون إلى معرفته من معلمهم.
٤. يصبح التعليم أقل تكلفة وأكثر سهولة في الوصول إلى مجموعة واسعة من المتعلمين.
٥. يساعد التعليم المدمج الطلاب على استكشاف التكنولوجيا واستخدام أدوات أو تقنيات مختلفة للتعلم، على سبيل المثال، PowerPoint، والفصول الدراسية الافتراضية، ومحاضرات الفيديو، وما إلى ذلك.

٦. يعمل التعليم المدمج على تحسين جودة التعليم واستيعاب المعلومات مع جعل التدريس أكثر كفاءة وإنتاجية.
٧. يؤدي استخدام مواد التعليم الإلكتروني إلى زيادة قدرة الطالب على تحديد أهداف تعليمية مناسبة والقيام بأنشطة خارج المنهج الدراسي والعديد من الأنشطة العملية الأخرى التي تساعد الطلاب على بناء شخصيتهم الاجتماعية.
- تحديات التعليم المدمج** فضلاً عن الفوائد التي يحققها التعليم المدمج والتي تم ذكرها في اعلاه هناك بعض التحديات التي تواجه هذا النوع من التعليم وهي كما اشار لها (Mustafa, 2023, 1162-1163):
 ١. **المشكلات الفنية:** الاعتماد على التكنولوجيا يعني أن المشكلات الفنية يمكن أن تعطل عملية التعلم، إذ تعتبر المشكلات الفنية تحدياً كبيراً في التعليم المدمج بسبب الاعتماد الكبير على التكنولوجيا.
 ٢. **الفجوة الرقمية:** لا يتمتع جميع الطلبة بفرص متساوية في الوصول إلى التكنولوجيا اللازمة للتعلم عبر الإنترنت، مما يؤدي إلى وجود تفاوتات إذ تمثل مسألة عدم المساواة في الوصول إلى التكنولوجيا اللازمة للتعلم عبر الإنترنت، والتي يشار إليها غالباً باسم "الفجوة الرقمية" تحدياً كبيراً في تنفيذ التعليم المدمج.
 ٣. **الانضباط الذاتي:** تتطلب الطبيعة الذاتية للتعلم عبر الإنترنت مستوى عالٍ من الانضباط الذاتي، وهو ما قد يواجهه بعض الطلاب، إن الطبيعة الذاتية للتعلم عبر الإنترنت، وهي عنصر أساسي في التعلم المدمج، تتطلب بالفعل مستوى عالٍ من الانضباط الذاتي، وهو ما قد يمثل تحدياً لبعض الطلاب. غالباً ما يتطلب التعلم عبر الإنترنت من الطلاب إدارة وقتهم بفعالية إي أنهم بحاجة إلى تخطيط جدول دراستهم وتحديد الأهداف والالتزام بها قد يمثل هذا تحدياً للطلاب الذين اعتادوا على إعدادات الفصول الدراسية المنظمة أو الذين قد يعانون من المماثلة.
 ٤. **سوء الفهم:** يعد سوء الفهم والمفاهيم الخاطئة هي بالفعل تحديات شائعة في أي بيئة تعليمية، والتعليم المدمج ليس استثناءً، فقد تكون المواد التعليمية عبر الإنترنت في بعض الأحيان معقدة وصعبة الفهم، خاصة بالنسبة للمواضيع التي تمثل تحدياً من الناحية المفاهيمية وبدون الوصول الفوري إلى المعلم للتوضيح، قد يسيئ الطلاب فهم المادة ويطورون مفاهيم خاطئة.
- جودة العملية التعليمية** من الصعب تحديد مصطلح "الجودة في التعليم" غالباً ما تختلف تصورات جودة الخدمة بناءً على متطلبات الزبون الفردي للخدمة، في البيئة التعليمية قد يعتبر أحد الزبائن فضلاً دراسياً أو منهجاً دراسياً أو جامعة معينة بمثابة تجربة تعليمية عالية الجودة بينما قد يجد زبون آخر نفس التجربة متواضعة. عرف كل من (Quinn, et.al, 2009, 140) جودة العملية التعليمية على أنها "قدرة الطالب على المعرفة لتلبية المتطلبات المعلنة - تلك المتطلبات التي يحددها أصحاب العمل، وهيئات الاعتماد، والجمعيات المهنية، وما إلى ذلك. ويشير Ravindran & (Kamaravel, 2016, 60) إلى أن جودة العملية التعليمية لا تتضمن تحقيق الجودة العالية فحسب، بل تشمل أيضاً التأثير على جميع قطاعات العملية التعليمية مثل التنظيم والإدارة والعلاقات الشخصية والموارد المادية والبشرية وما إلى ذلك، ويتطلب إدخال إدارة الجودة الشاملة عدداً من التغييرات في المؤسسات التعليمية يجب أن تحدث التغييرات الأولى في مواقف وأنشطة الإدارة، وفي تنظيم العملية التعليمية ومراقبتها، وفي تقييم نتائجها، وفي ثقافة الاتصال، وفي الجو المدرسي وفي السياق ذاته يُعرف (Nasreen & Bano, 2016, 17) جودة التعليم بأنها الكمال والمعايير والتميز من حيث رضا المتعلم وكذلك تلبية احتياجات المجتمع، والتعليم الجيد هو الذي يلبي احتياجات التعلم الأساسية ويثري حياة المتعلمين وتجربتهم الحياتية الشاملة. بينما يرى (Ramovša & Milfelnerb, 2023, 30) جودة العملية التعليمية بأنها توجه استراتيجي أساسي وهي مفهوم عام يعتمد على الخصائص الثقافية، والأطر المؤسسية، والأحداث الاجتماعية والسياسية التي يتم فيها التعليم، والأهداف والأشكال التعليمية، ومستويات التعليم. أما (Ganbaatar, 2024, 126) يُشير إلى جودة العملية التعليمية بأنها تلبية أو مقابلة الحد الأدنى من المتطلبات كقيمة مضافة والتي تؤكد على جودة المخرجات مثل المعدل التراكمي للطلاب مع التركيز على الكفاءة والفعالية وبما يرضي أصحاب المصلحة. وبناءً على ما تقدم ترى الباحثة جودة العملية التعليمية بأنه مفهوم يركز على التحسين المستمر ويركز بشدة على التخصيص المناسب للموارد الذي يتماشى مع الإدارة والقيادة الإستراتيجية، ويعد وجود نظام إدارة جيد التنظيم أمراً ضرورياً للمؤسسة التعليمية لتحقيق التميز التشغيلي والتنظيمي والجودة في العملية التعليمية.
- أهمية جودة العملية التعليمية** يلعب التعليم دوراً مهماً بالنسبة للطلاب والمجتمع الذي يعيش فيه إنه يمثل نمو الفرد مما يتيح له أن يعيش حياة أفضل حيث أن هناك فرصاً أكبر للحصول على وظيفة ذات أجر مرتفع؛ وإن توفير التعليم الجيد يحقق مستقبلاً باهراً للأفراد والمجتمع والعالم بأسره، ومن المرجح أن يكون الخريجون الذين يكتسبون مهارات وتعليم عالي الجودة من مؤسساتهم قابليين للتوظيف. إذا لم يكن الأمر كذلك، فقد يكون الخريجون قادرين على استخدام ما تعلموه لبدء أعمالهم التجارية الخاصة (Thangeda, et.al, 2016, 8). وأوضح (George, et.al,)

199, 2018) إن التعليم الجيد هو أساس تطور أي بلد، ويعد التعليم شرطاً أساسياً وأولياً لنقل المعرفة والمهارات والقدرات، ولكنه أيضاً شرط أساسي لإنشاء وعي يساهم في التنمية الكاملة للأفراد، وإن التعليم الجيد هو أهم أداة يمكن أن تحدث تغييرات في المجتمع. ويرى (Dicker, et.al, 9, 2018) إن سياق التعليم يتغير باستمرار، مما يقيد المؤسسات وينبغي أن نتوقع ونعترف بأن هذه التغييرات لديها القدرة على التأثير سلباً على تصورات الطلاب للجودة، بغض النظر عن مدى محاولة أعضاء هيئة التدريس التخفيف منها ومن الواضح أن الموظفين ينظرون إلى وتيرة التغيير المستمرة على أنها عائق مهم أمام توفير تعليم عالي الجودة.

أهداف جودة العملية التعليمية

تتمثل أهداف جودة العملية التعليمية بعدد من النقاط يوضحها (الحسيني والسبعوي، ٢٠٢٣، ١٥٦) على النحو الآتي:

١. القيمة المضافة لعملية التعليم.
٢. التميز في العملية التعليمية والتفوق فيها.
٣. التقليل إلى حد كبير من الأخطاء في عملية التعليم.
٤. إعداد نتائج عملية التعليم التي تمثل الطلاب في سوق العمل
٥. رفع مستوى الموظفين من خلال تعزيز روح التعاون والعمل الجماعي وذلك للاستفادة من القوى والقدرات والطاقات لجميع الأفراد الذين يعملون في المجال التعليمي.
٦. العمل على توفير بيئة تركز على التحسين المستمر على كافة المستويات داخل المؤسسة التعليمية.
٧. رفع مستوى رضا الزبون (الطالب) عن عملية التعليم وتعزيز ثقته بالمؤسسة التعليمية التي ينتمي إليها. وفي السياق نفسه يضيف (Ganbaatar, 126, 2024) الأهداف الآتية:
١. ضمان الموارد البشرية (المعلمين الموهوبين والمتحمسين بشكل جيد).
٢. توفير الموارد المادية (المباني المجهزة تجهيزاً جيداً، الأدلة، المواد التعليمية الحديثة، المعدات المحددة، والمكتبات الكلاسيكية والرقمية).
٣. توفير مصادر المعلومات (مناهج حديثة ومتكيفة باستمرار مع اتجاهات التعليم وسوق العمل وعمليات تعليمية حديثة تراعي خصائص الأفراد الموجه إليهم).
٤. توفير الموارد التي تتيح الأداء التشغيلي للمؤسسات التعليمية وتوفير فئات أخرى من الموارد.

أبعاد جودة العملية التعليمية

في هذا البحث تم الاعتماد على الأبعاد الأكثر اتفاقاً وفقاً للباحثين، وهي على النحو الآتي: (Ezeokoli, 2014, 150) (Anwar & Shukur, 2015, 77) (Susilowati & Yasri, 2018, 680) (Ramya & Kowsalya, 2019, 40) (Uslu, 2020, 25) (Setiono & Hidayat, 2022, 332)

- ١- **الملموسية**: يشير هذا البعد إلى الحالة والمرافق الملموسة في المؤسسات التعليمية، ومن المهم إنشاء نقل واضح للمعرفة في عملية التعلم والتدريس مع وجود المعدات والمرافق مثل المختبرات المجهزة تجهيزاً جيداً، مكتبة مجهزة بشكل كافٍ بالمكتبة المدرسية والمكتبة المرجعية وما إلى ذلك، مرافق الكمبيوتر المحدثة، نظام معلومات شامل وكذلك مرافق الدعم مثل المراكز الرياضية والترفيهية (Ezeokoli, Rita Nkiruka, 2014, 150).
- ٢- **الاعتمادية**: تعكس قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة بشكل موثوق ودقيق ويتضمن "القيام بذلك بشكل صحيح في المرة الأولى" وبالنسبة للطلاب فهو أحد أهم الأبعاد، (Anwar & Shukur, 2015, 79)، وتشير الاعتمادية إلى قدرة المؤسسة على تقديم خدماتها في الوقت المحدد وفي الوقت نفسه، أي أنها تقديم الخدمات التعليمية الموعودة للطلاب لذلك يمكن أن نستنتج أن الاعتمادية هي قدرة المؤسسة على تقديم الخدمات التي وعدت بها في الوقت المحدد (Susilowati & Yasri, 2018, 680).
- ٣- **الاستجابة**: تعد الاستجابة أحد أبعاد جودة عملية التعليم وترتبط برغبة مقدمي العملية التعليمية في مساعدة الطلاب وتقديم الخدمات بسرعة، ومن سمات هذا البعد هي: إعلام الطلاب بموعد تسليم الخدمات، والخدمة السريعة، والرغبة في مساعدة الطلاب، والاستعداد للاستجابة لطلبات الطلاب (Setiono & Hidayat, 2022, 332). ويمكن تحسين شروط الاستجابة من خلال العرض المستمر لعملية تقديم الخدمة وموقف الموظفين تجاه طلبات الطلاب (Ramya & Kowsalya, 2019, 40).

٤- **التعاطف:** يتم تعريف بُعد التعاطف على أنه إظهار الرعاية وتوفير الاهتمام الفردي للطلاب، وإن البيئة الأكاديمية الجيدة في مؤسسات التعليم لا تهدف فقط إلى إنشاء ثقافة تعليم وتعلم جيدة لتبادل المعرفة ولكن أيضاً لتكون قادراً على المشاركة في التطوير الشخصي للطلاب وكذلك الأمور الأكاديمية من خلال تقديم الرعاية والمشورة (Ezeokoli, Rita Nkiruka, 2014, 150).

٥- **الضمان:** ويتعلق الضمان بمعرفة الموظفين ولطفهم وقدرتهم على توليد الثقة والاطمئنان، وسمات هذا البعد هي: قدرة الموظفين على بناء الثقة مع الطلاب وجعلهم يشعرون بالأمان عند إجراء المعاملات ويكون الموظفون مهذبين باستمرار و قادرين على الإجابة على أسئلة الطلاب (Setiono & Hidayat, 2022, 332). وفي نفس الصدد يشير (Susilowati & Yasri, 2018, 680) للضمان هو قدرة المؤسسة على بناء ثقة المستهلك عند استخدام الخدمات المقدمة.

المبحث الثالث (الجانب العلمي)

أولاً: مجتمع وعينة البحث

اختيرت المدارس الثانوية في محافظة نينوى كمجتمع للبحث، و تم اختيار عينة عشوائية مكونة من الموظفين والمُدرسين في المدارس المبحوثة وبلغ حجم العينة (١٢٣) شخصاً، ويمكن عبر الجدول (٢) توضيح خصائص الافراد المبحوثين وعلى النحو الآتي: **الجدول (٢) وصف وتشخيص الافراد المبحوثين**

الجنس							
انثى				ذكر			
العدد		%		العدد		%	
٧٠		٥٧		٥٣		٤٣	
العمر							
٣٥-٢٥ سنة		٤٥-٣٦ سنة		٥٥-٤٦ سنة		٥٦ سنة فأكثر	
العدد		العدد		العدد		العدد	
%		%		%		%	
٥٦		٣٢		٢٥		١٠	
٤٥,٥		٢٦		٢٠,٥		٨	
التحصيل العلمي							
اعدادية		دبلوم		بكالوريوس		دراسات عليا	
العدد		العدد		العدد		العدد	
%		%		%		%	
١٠		٣٠		٦٥		١٨	
٨		٢٤,٥		٥٢,٨		١٤,٧	
سنوات الخدمة							
٥-١ سنة		١٠-٦ سنة		١٥-١١ سنة		٢٠-١٦ سنة	
العدد		العدد		العدد		العدد	
%		%		%		%	
٥٦		٤٣		١٥		٨	
٤٥,٥		٣٥		١٢,٢		٦,٥	
١		٠,٨					

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على تحليل استمارة الاستبيان. يتضح من خلال الجدول (٢) ان نسبة الاناث العاملين في المدارس المبحوثة بلغت (٥٧٪) وهي اعلى من نسبة الذكور البالغة (٤٣٪) ويُبين الجدول (٢) ان الافراد المبحوثين اصحاب الفئة العمرية (٣٥-٢٥ سنة) شكلوا معظم عينة البحث وبنسبة (٤٥.٥٪)، تليها بعد ذلك الفئة العمرية (٤٥-٣٦ سنة) وبنسبة (٢٦٪) ثم نسبة (٢٠.٥٪) والعائدة للفئة العمرية (٤٦-٥٥ سنة) واخيراً الفئة العمرية (٥٦ سنة فأكثر) بنسبة (٨٪) ويلاحظ من خلال الجدول (٢) ان معظم الافراد هم من حملة شهادة البكالوريوس وبنسبة بلغت (٥٢.٨٪)، يليها حملة شهادة الدبلوم وبنسبة (٢٤.٥٪)، ومن ثم جاء الافراد المبحوثين الحاصلين على شهادة عليا وبنسبة (١٤.٧٪) واخيراً حملة شهادة الاعدادية بنسبة (٨٪) ويشير الجدول (٢) بخصوص سنوات الخدمة وجود تباين فقد شكل الافراد الذين سنوات خدمتهم (١-٥ سنة) معظم عينة البحث وبنسبة (٤٥.٥٪)، واحتل الافراد الذين خدمتهم محصورة بين (٦-١٠ سنة) المرتبة الثانية وبنسبة (٣٥٪)، وثالثاً جاء الافراد المبحوثين المحصورة سنوات خدمتهم بين (١١-١٥ سنة) وبنسبة (١٢.٢٪)، ثم الافراد المبحوثين المحصورة سنوات خدمتهم بين (١٦-٢٠ سنة) وبنسبة (٦.٥٪) واخيراً الافراد المبحوثين المحصورة سنوات خدمتهم بين (٢٠ سنة فأكثر) وبنسبة (٠.٨٪) وهذه النسب تساعد على الإجابة عن فقرات الاستبيان بدقة وواقعية ومن ثم تحقيق الأهداف المرجوة من البحث الحالي.

ثانياً: وصف وتشخيص التعليم المدمج

يوضح الجدول (3) إلى ان متغير التعليم المدمج تمثل بالعبارات الفرعية (X1-X10) وبنسبة اتفاق الافراد المبحوثين البالغ مقدارها (٨٥.٢٤٪)، ونسبة عدم الاتفاق البالغة (٣.٣٪)، ونسبة الافراد المبحوثين المحايدون أو غير المتأكدين من إجاباتهم والتي بلغت (١١.٤٦٪) ، ويعزز ذلك

الوسط الحسابي البالغة قيمته (٤.١٢٣) وانحراف معياري (٠.٤٥٧) ومعامل اختلاف (١١.٠٨٤) وبشدة استجابة بالغة (٨٢.٤٦٪) إذ اسهمت العبارة (X4) بأعلى نسبة اتفاق بلغت (٧٦.٥٪) وبوسط حسابي (٤.٩٠٢) وانحراف معياري (٠.٦٨٢) وشدة استجابة (٩٨.٠٤٪) والتي تنص على (تعمل المدرسة على تدريب الطلبة على استعمال المنصات التعليمية) اما اقل الفقرات إسهاماً فقد كانت الفقرة (X6) والتي تنص على (يمكن عد فيديوهات تعليمية من قبل المعلم / المدرس يتم التحدث عنها لاحقاً) وبوسط حسابي (٣.٩٣٥) وانحراف معياري (٠.٨٧٥) وشدة استجابة (٧٨.٧٪). الجدول (3) النسب المئوية والايوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ونسب الاستجابة ومعاملات الاختلاف للتعليم المدمج

الأسئلة	بدائل الاستجابة												الأسئلة	التعليم الدمج		
	لا اتفق بشدة				لا اتفق				محايد		اتفق				أُتفق بشدة	
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت				
17.225	80	٠,٦٨٩	٤	٠	٠	٤,٩	٦	٨,٩	١١	٦٧,٥	٨٣	١٨,٧	٢٣	X1		
15.18106	86.16	٠,٦٥٤	٤,٣٠٨	٠	٠	٠	٠	١٠,٦	١٣	٤٨	٥٩	٤١,٥	٥١	X2		
14.34272	85.2	٠,٦١١	٤,٢٦٠	٠	٠	٠	٠	٨,٩	١١	٥٦,١	٦٩	٣٥	٤٣	X3		
13.91269	98.04	٠,٦٨٢	٤,٩٠٢	٠	٠	٢,٤	٣	٢١,١	٢٦	٦٠,٢	٧٤	١٦,٣	٢٠	X4		
14.67136	85.2	٠,٦٢٥	٤,٢٦٠	٠	٠	٨	١	٤,٩	٦	٦١	٧٥	٣٣,٣	٤١	X5		
21.79262	79.66	٠,٨٦٨	٣,٩٨٣	٣,٣	٤	٢,٤	٣	١١,٤	١٤	٥٨,٥	٧٢	٢٤,٤	٣٠	X6		
22.23634	78.7	٠,٨٧٥	٣,٩٣٥	١,٦	٢	٤,٩	٦	١٧,١	٢١	٥١,٢	٦٣	٢٥,٢	٣١	X7		
17.30304	82.76	٠,٧١٦	٤,١٣٨	٠	٠	٢,٤	٣	١٢,٢	١٥	٥٤,٥	٦٧	٣٠,٩	٣٨	X8		
16.81395	86	٠,٧٢٣	٤,٣	٠	٠	١,٦	٢	١٠,٦	١٣	٤٣,٩	٥٤	٤٣,٩	٥٤	X9		
16.23251	82.92	٠,٦٧٣	٤,١٤٦	٠	٠	٢,٤	٣	٨,٩	١١	٦٠,٢	٧٤	٢٨,٥	٣٥	X10		
١١,٠٨٤	٨٢,٤٦	0.457	4.123	0.4		2.9		11.46		56.11		29.13		المعدل العام	المجموع	
				3.3		85.24										

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS.

ثالثاً: وصف وتشخيص ابعاد جودة العملية التعليمية

يتضح من خلال الجدول (4) ان بعد الملموسية حقق نسبة اتفاق تُقدر بـ (٧٩.٦٩٪) بينما كانت نسبة عدم الاتفاق (٧.٥٥٪) اما نسبة الأفراد المبحوثين غير المتأكدين من إجاباتهم كانت (١٢.٧٦٪) ويعزز ذلك الوسط الحسابي البالغة قيمته (٤.٠٠٨) وانحراف معياري (٠.٧٤٤) ومعامل اختلاف (١٨.٥٦٢) وبشدة استجابة بالغة (٨٠.١٧٪) إذ اسهمت العبارة (X13) بأعلى نسبة اتفاق بلغت (٨٥.٤٪) وبوسط حسابي (٤.٠٨٩) وانحراف معياري (٠.٨١٩) وشدة استجابة (٨١.٧٨٪) والتي تنص على (توفر المدرسة في قاعاتها الدراسية وسائل تعليمية مناسبة) اما اقل الفقرات إسهاماً فقد كانت الفقرة (X12) والتي تنص على (تعمل إدارة المدرسة على جعل بيئة المدرسة مشجعة للتعليم). وبوسط حسابي (٣.٩٣٥) وانحراف معياري (٠.٩١٢) وشدة استجابة (٧٨.٧٪). أما فيما يتعلق ببعد الاعتمادية فقد تبيّن من خلال الجدول (4) ان نسبة الاتفاق بلغت (٦٩.٧٪) بينما كانت نسبة عدم الاتفاق (٤.٩٪) اما نسبة الأفراد المبحوثين غير المتأكدين من إجاباتهم كانت (٢٥.٤٪) ويعزز ذلك الوسط الحسابي البالغة قيمته (٣.٧٩٨) وانحراف معياري (٠.٦١٦) ومعامل اختلاف (١٦.٢١٩) وبشدة استجابة بالغة (٧٥.٩٦٪) إذ اسهمت العبارة (X14) بأعلى نسبة اتفاق بلغت (٨٢.٢٪) وبوسط حسابي (٣.٩٨٣) وانحراف معياري (٠.٧٥٧) وشدة استجابة (٧٩.٦٦٪) والتي تنص على (يتم تدريس المقرر الدراسي بشكل منظم) اما اقل الفقرات إسهاماً فقد كانت الفقرة (X16) والتي تنص على (تقييم الامتحانات في مدرستنا منصف وعادل) وبوسط حسابي (٣.٧٠٧) وانحراف معياري (٠.٦٦١) وشدة استجابة (٧٤.١٤٪). أما بخصوص البعد الثالث بعد الاستجابة والمؤشرة نتائجه في الجدول فقد تبيّن ان نسبة الاتفاق بلغت (٧٧.٧٨٪) بينما كانت نسبة عدم الاتفاق (٥.٩٦٪) اما نسبة الأفراد المبحوثين غير المتأكدين من إجاباتهم كانت (١٦.٢٦٪) ويعزز ذلك الوسط الحسابي البالغة قيمته (٣.٩٦٤) وانحراف معياري (٠.٦١٦) ومعامل اختلاف (١٥.٥٣٩) وبشدة استجابة بالغة (٧٩.٢٨٪) إذ اسهمت العبارة (X19) بأعلى نسبة اتفاق بلغت (٨٢.٩٪) وبوسط حسابي (٤.٠٠٨) وانحراف معياري (٠.٧٨٤) وشدة استجابة (٨٠.١٦٪) والتي تنص على (تهتم إدارة المدرسة بأراء الطلبة) اما اقل الفقرات إسهاماً فقد كانت الفقرة (X18) والتي تنص على (هنالك سرعة بالاستجابة من قبل المدرس / المعلم لاسئلة الطلبة) وبوسط حسابي (٣.٩١٨) وانحراف معياري (٠.٧٨٥) وشدة استجابة (٧٨.٣٦٪). ويشير الجدول (٤) إلى ان نسبة الاتفاق في بُعد التعاطف كانت (٧٤.٨٪) بينما نسبة عدم الاتفاق بلغت (٣.٦٥٪) اما نسبة الأفراد المبحوثين غير المتأكدين من إجاباتهم كانت (٢١.٥٥٪) ويعزز ذلك الوسط الحسابي البالغة قيمته (٣.٩٧٧) وانحراف معياري (٠.٥٩٢) ومعامل اختلاف

مجلة الجامعة العراقية المجلد (٦٨) العدد (١) تموز لعام ٢٠٢٤

(١٤.٨٨٥٪) وبشدة استجابة بالغة (٧٩.٥٤٪) إذ اسهمت العبارة (X24) بأعلى نسبة اتفاق بلغت (٨١.٣٪) وبوسط حسابي (٤.١٣٨) وانحراف معياري (٠.٧٧١) وشدة استجابة (٨٢.٧٦٪) والتي تنص على (مواعيد الدورات تكون مناسبة للطلبة وللمعلم والمدرس) اما اقل الفقرات إسهاماً فقد كانت الفقرة (X22) والتي تنص على (هناك تشجيع على المشاركة في الصف) وبوسط حسابي (٣.٧٩٦) وانحراف معياري (٠.٧٧٨) وشدة استجابة (٧٥.٩٢٪). وأخيراً فيما يتعلق بالبعد الاخير الضمان اتضح من خلال الجدول (٤) ان نسبة الاتفاق بلغت (٧٨.٢٣٪) بينما كانت نسبة عدم الاتفاق (٤.٩٪) اما نسبة الأفراد المبحوثين غير المتأكدين من إجاباتهم كانت (١٦.٨٧٪) ويعزز ذلك الوسط الحسابي البالغة قيمته (٤.٠٠٨) وانحراف معياري (٠.٦٣٣) ومعامل اختلاف (١٥.٧٩٣٪) وبشدة استجابة بالغة (٨٠.١٦٪) إذ اسهمت العبارة (X26) بأعلى نسبة اتفاق بلغت (٨٢.٢٪) وبوسط حسابي (٤.١٢٢) وانحراف معياري (٠.٨١٥) وشدة استجابة (٨٢.٤٤٪) والتي تنص على (أثق بتوفر أفضل وأحدث أساليب التعليم) اما اقل الفقرات إسهاماً فقد كانت الفقرة (X28) والتي تنص على (قدرة المدرسة على تقديم خدمات صحية موثوقة للطلبة) وبوسط حسابي (٣.٩٢٦) وانحراف معياري (٠.٨١١) وشدة استجابة (٧٨.٥٢٪). الجدول (٤) النسب المئوية والاطواس الحسابية والانحرافات المعيارية ونسب الاستجابة ومعاملات الاختلاف لأبعاد جودة العملية التعليمية

المعلومية	الأسئلة	بدائل الاستجابة												الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الاستجابة %	معامل الاختلاف %
		لا اتفق بشدة		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق بشدة							
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت						
	X11	38	30.9	60	48.8	13	10.6	11	8.9	1	0.8	4	0.923	80	23.075		
	X12	35	28.5	56	45.5	22	17.9	9	7.3	1	0.8	3.935	0.912	78.7	23.176		
	X13	37	30.1	68	55.3	12	9.8	4	3.3	2	1.6	4.089	0.819	81.78	20.029		
	المعدل العام	29.83		49.86		12.76		6.5		1.0 ⁵		4.008	0.744	80.17	18.562		
	المجموع	79.69								7.55							
الاعتمادية	الأسئلة	بدائل الاستجابة												الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الاستجابة %	معامل الاختلاف %
		لا اتفق بشدة		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق بشدة							
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت						
	X14	27	22	74	60.2	15	12.2	7	5.7	0	0	3.983	0.757	79.66	19.005		
	X15	18	14.6	68	55.3	30	24.4	7	5.7	0	0	3.788	0.760	75.76	20.063		
	X16	10	8.1	71	57.7	38	30.9	4	3.3	0	0	3.707	0.661	74.14	17.831		
	X17	21	17.1	54	43.9	42	34.1	4	3.3	2	1.6	3.715	0.844	74.3	22.718		
	المعدل العام	15.45		54.2 ⁵		25.4		4.5		0.4		3.798	0.616	75.96	16.219		
	المجموع	69.7								4.9							
الاستجابة	الأسئلة	بدائل الاستجابة												الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الاستجابة %	معامل الاختلاف %
		لا اتفق بشدة		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق بشدة							
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت						
	X18	28	22.8	62	50.4	28	22.8	5	4.1	0	0	3.918	0.785	78.36	20.035		
	X19	30	24.4	72	58.5	13	10.6	8	6.5	0	0	4.008	0.784	80.16	19.560		
	X20	33	26.8	62	50.4	19	15.4	9	7.3	0	0	3.967	0.848	79.34	21.376		
	المعدل العام	24.6 ⁸		53.1		16.26		5.96		0		3.964	0.616	79.28	15.539		
	المجموع	77.78								5.96							
التعاطف	الأسئلة	بدائل الاستجابة												الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الاستجابة %	معامل الاختلاف %
		لا اتفق بشدة		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق بشدة							
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت						
	X21	32	26	59	48	27	22	5	4.1	0	0	3.959	0.803	79.18	20.282		
	X22	21	17.1	62	50.4	34	27.6	6	4.9	0	0	3.796	0.778	75.92	20.495		
	X23	36	29.3	58	47.2	25	20.3	3	2.4	1	0.8	4.016	0.819	80.32	20.393		

مجلة الجامعة العراقية المجلد (٦٨) العدد (١) تموز لعام ٢٠٢٤

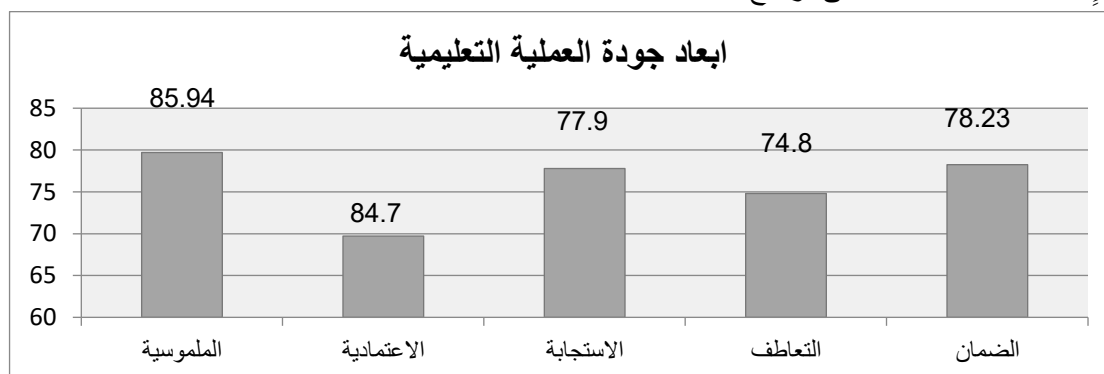
18.632	82.76	٠,٧٧١	٤,١٣٨	٠	٠	٢,٤	٣	١٦,٣	٢٠	٤٦,٣	٥٧	٣٥	٤٣	X24	الضمان
١٤,٨٨٥	٧٩,٥٤	0.592	3.977	0.2		3.45		21.55		47.97		26.8٣		المعدل العام	
				٣,٦٥						٧٤,٨				المجموع	
معامل الاختلاف %	نسبة الاستجابة %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	بدائل الاستجابة										الأسئلة	
				لا اتفق بشدة		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق بشدة			
				%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
19.876	80.8	٠,٨٠٣	٤,٠٤٠	٠	٠	٤,٩	٦	١٥,٤	١٩	٥٠,٤	٦٢	٢٩,٣	٣٦	X25	
19.771	82.44	٠,٨١٥	٤,١٢٢	٠	٠	٤,٩	٦	١٣	١٦	٤٧,٢	٥٨	٣٥	٤٣	X26	
19.274	78.86	٠,٧٦٠	٣,٩٤٣	٠	٠	٣,٣	٤	٢٢	٢٧	٥٢	٦٤	٢٢,٨	٢٨	X27	
20.657	78.52	٠,٨١١	٣,٩٢٦	٠	٠	٦,٥	٨	١٧,١	٢١	٥٣,٧	٦٦	٢٢,٨	٢٨	X28	
١٥,٧٩٣	٨٠,١٦	0.633	4.008	0		4.9		16.87		50.82		27.4١		المعدل العام	
				٤,٩						٧٨,٢٣				المجموع	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS.

يتضح من الجدول (٥) الخاص بملخص متغير جودة العملية التعليمية عن وجود نسبة اتفاق تقدر بـ (٧٦.٠٤٪) على إجمالي العبارات المعبرة عن أبعاد جودة عملية التعليم والمتمثلة بـ (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الضمان) وبوسط حسابي بلغت قيمته (٣.٩٥١) وانحراف معياري (٠.٥٣٩) ومعامل اختلاف (١٣.٦٤٢) وشدة استجابة (٧٩.٠٢٪) وحصل بعد الملموسية على المرتبة الأولى وبشدة استجابة (٨٠.١٧٪)، بينما حقق بعد الضمان المرتبة الثانية وبنسبة استجابة (٨٠.١٦٪)، وحصل بُعد التعاطف على المرتبة الثالثة وبنسبة استجابة (٧٩.٥٤٪)، وجاء بُعد الاستجابة بالمرتبة الرابعة وبشدة استجابة (٧٩.٢٨٪) واخيراً جاء بالمرتبة الخامسة بُعد الاعتمادية وبنسبة استجابة (٧٥.٩٦٪). والشكل (٢) الآتي يبين نسبة اتفاق الأفراد المبحوثين على أبعاد متغير جودة العملية التعليمية. الجدول (٥) ملخص وصف وتشخيص متغير جودة العملية التعليمية

المعطيات						ابعاد جودة العملية التعليمية
الترتيب	شدة الاستجابة %	معامل الاختلاف %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	نسبة الاتفاق %	
الأول	٨٠,١٧	١٨,٥٦٢	٠,٧٤٤	٤,٠٠٨	٧٩,٦٩	الملموسية
الخامس	٧٥,٩٦	١٦,٢١٩	٠,٦١٦	٣,٧٩٨	٦٩,٧	الاعتمادية
الرابع	٧٩,٢٨	١٥,٥٣٩	٠,٦١٦	٣,٩٦٤	٧٧,٧٨	الاستجابة
الثالث	٧٩,٥٤	١٤,٨٨٥	٠,٥٩٢	٣,٩٧٧	٧٤,٨	التعاطف
الثاني	80.1٦	15.793	٠,٦٣٣	٤,٠٠٨	٧٨,٢٣	الضمان
	٧٩,٠٢	١٣,٦٤٢	٠,٥٣٩	٣,٩٥١	٧٦,٠٤	المعدل

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS.



الشكل (٢) نسبة اتفاق الأفراد المبحوثين على أبعاد جودة العملية التعليمية

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS.

رابعاً: تحليل علاقات الارتباط والأثر بين متغيرات البحث واختبار فرضياته
فرضيات البحث:

١- الفرضية الرئيسية الأولى: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التعليم المدمج وجودة العملية التعليمية يتبين من خلال الجدول (٦) وجود علاقة ارتباط معنوية بين متغيرات البحث المتمثلة (بالتعليم المدمج وجودة العملية التعليمية) وذلك بدلالة قيمة معامل الارتباط البالغة () وتعد هذه العلاقة معنوية اعتماداً على القيمة الاحتمالية والتي ظهرت (٠.٠٠٠) وهي أقل من (٠.٠٠٥) وهذا يدل على أن زيادة الاهتمام بالتعليم المدمج يؤدي إلى تحسين جودة العملية التعليمية. الجدول (٦) قيم معامل الارتباط بين التعليم المدمج وجودة العملية التعليمية

المتغير المستقل	اتجاه العلاقة	المتغير المعتمد	قيمة الارتباط	القيمة الاحتمالية	حجم العينة
التعليم المدمج	<----->	جودة العملية التعليمية	٠,٧٢٧	٠,٠٠٠	١٢٣

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS. وبالاعتماد على اختبار الفرضية الرئيسية الأولى ومن خلال النتائج التي توصلت إليها الباحثة سيتم رفض الفرضية والتي مفادها (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التعليم المدمج وجودة العملية التعليمية) وتقبل الفرضية البديلة عنها والتي تنص على (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التعليم المدمج وجودة العملية التعليمية).

٢- الفرضية الرئيسية الثانية: لا يوجد أثر ذات دلالة معنوية بين التعليم المدمج وجودة العملية التعليمية يتضح من الجدول (٧) أثر التعليم المدمج في جودة العملية التعليمية إذ يُلاحظ وجود تأثير معنوي للتعليم المدمج في جودة العملية التعليمية وذلك من خلال مقارنة قيمة F المحسوبة والبالغة (١٣٦.٠٠٨) مع قيم F الجدولية والبالغة (٣.٩١٤) عند درجتي حرية (١,١٢١) ومستوى معنوية (٠.٠٠٥)، وبلغت قيمة معامل التحديد R^2 (٠.٥٢٩) وهذا يدل على أن (٥٢٪) من الاختلافات المفسرة لجودة العملية التعليمية تعود إلى التعليم المدمج، أما المتبقي بنسبة (٤٨٪) فهو يعود إلى متغيرات عشوائية من الصعب السيطرة عليها أو أنها أصلاً غير داخلية في نموذج الانحدار. وعبر قيم معاملات B واختبار T لها تبين أن قيمة T المحسوبة البالغة (١١.٦٦٢) أكبر من قيمة T الجدولية البالغة (١.٦٥٧) عند مستوى معنوية (٠.٠٠٥) ودرجتي حرية (١,١٢١)، مما يشير إلى أن زيادة الاهتمام بالتعليم المدمج يؤثر بشكل إيجابي على جودة عملية التعليم وبالاعتماد على اختبار الفرضية الرئيسية الثانية ومن خلال النتائج التي توصلت إليها الباحثة سيتم رفض الفرضية والتي مفادها (لا يوجد أثر ذات دلالة معنوية بين التعليم المدمج وجودة العملية التعليمية) وتقبل الفرضية البديلة عنها والتي تنص على (يوجد أثر ذات دلالة معنوية بين التعليم المدمج وجودة العملية التعليمية) الجدول (٧) قيم معامل الانحدار لأثر التعليم المدمج في جودة العملية التعليمية

المتغير المستقل	اتجاه العلاقة	المتغير المعتمد	B	B ₁	R ²	قيمة F
			o			المحسوبة
التعليم المدمج	←	جودة العملية التعليمية	١,٦٨٧	٠,٧٢٧ (١١,٦٦٢)	٠,٥٢٩	١٣٦,٠٠٨
						الجدولية
						٣,٩١٤

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS.

المبحث الرابع (الاستنتاجات والتوصيات) أولاً: الاستنتاجات

توصل البحث الحالي إلى مجموعة استنتاجات فيما يتعلق بإطاره النظري والعملية وهي على النحو الآتي:

١. التعليم المدمج يعد التكنولوجيا التي مكّنت التعلم من التوسع خارج جدران الفصول الدراسية وتسهيل الوصول بشكل أفضل إلى موارد التعلم.
٢. التعليم المدمج هو مدخل تعليمي يجمع بشكل فعال بين التدريس التقليدي في الفصول الدراسية والتعلم عبر الإنترنت ويقدم للطلبة تجربة تعليمية أكثر قابلية للتكيف.
٣. تختلف الجودة من زبون لآخر فقد يعتبر أحد الزبائن فصلاً دراسياً أو منهجاً دراسياً أو جامعة معينة بمثابة تجربة تعليمية عالية الجودة بينما قد يجد زبون آخر نفس التجربة متواضعة.

٤. يعد التعليم شرطاً أساسياً وأولياً لنقل المعرفة والمهارات والقدرات، ولكنه أيضاً شرط أساسي لإنشاء وعي يساهم في التنمية الكاملة للأفراد، وإن التعليم الجيد هو أهم أداة يمكن أن تحدث تغييرات في المجتمع.
٥. من خلال وصف أبعاد البحث من وجهة نظر الأفراد المبحوثين، لوحظ تركيز الإجابات في اتجاه إيجابي وبشدة استجابة جيدة لمتغير التعليم المدمج وهذا يُعزى إلى تفهم الأفراد المبحوثين لمتغيرات التعليم المدمج .
٦. من خلال وصف أبعاد البحث من وجهة نظر الأفراد المبحوثين، لوحظ تركيز الإجابات في اتجاه إيجابي وبشدة استجابة جيدة لمتغير جودة العملية التعليمية وينسب متفاوتة بين الأبعاد وهذا يُعزى إلى تفهم الأفراد المبحوثين لمتغيرات وأبعاد جودة العملية التعليمية.
٧. تبين النتائج الخاصة باختبار علاقات الارتباط بين متغيرات البحث بوجود علاقة ارتباط معنوية وهذا يعني ان تبني المدارس المبحوثة للتعليم المدمج من شأنه تحسين جودة العملية التعليمية.
٨. تبين من خلال اختبار أثر التعليم المدمج في جودة العملية التعليمية بوجود تأثير ذات دلالة معنوية.

ثانياً: التوصيات

١. عن طريق هذا البحث نقترح على المدارس المبحوثة زيادة الاهتمام بطرق التعليم المعاصرة، التعليم المدمج مثلاً وذلك لدوره الفاعل في تحسين جودة العملية التعليمية وتقديم تجربة تعليمية مميزة.
٢. يجب على المدارس المبحوثة التغلب على كافة العقبات التي من شأنها أن تؤثر على اعتماد التعليم المدمج في عملية التعليم.
٣. ضرورة تجهيز الطلاب بالمصادر المنهجية المعاصرة وذلك من أجل مواكبة التطور العلمي والمعرفي والارتقاء بالعملية التعليمية.
٤. تدريب وتأهيل الكوادر التدريسية وإشراكهم في دورات من أجل تطوير مهاراتهم التقنية.

المصادر والمراجع

أولاً: المصادر العربية

١. الحسيني، حسان ثابت و السباعوي نور الدين محمد، ٢٠٢٣، اسهام الصحة التنظيمية في تعزيز جودة الخدمة التعميمية دراسة استطلاعية لآراء عينة من التدريسيين في الجامعة التقنية الشمالية، مجلة NTU للعلوم الإدارية والإنسانية (٢٠٢٣) ٣ (١) : ١٤٦ - ١٦٧.
٢. الزبيدي، نور محمد احمد والجبوري، ميسر ابراهيم احمد، ٢٠٢١، تحسين عمليات التعليم المدمج باعتماد المقارنة المرجعية: دراسة حالة في عدد من كليات جامعة الموصل، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد ١٧، العدد ٥٤.

ثانياً: المصادر الأجنبية

1. Anwar, Govand & Shukur, Inji, 2015, The Impact of Service Quality Dimensions on Students' Satisfaction, International Journal of Social Sciences & Educational Studies ISSN 2409-1294 (Print), March 2015, Vol.1, No.3.
2. Bowyer, Jessica & Chambers, Lucy, 2017, Evaluating blended learning: Bringing the elements together, This is a single article from Research Matters: A Cambridge Assessment publication.
3. Dicker & M. Garcia & A. Kelly and H. Mulrooney, 2018, What does 'quality' in higher education mean? Perceptions of staff, students and employers, Studies in Higher Education, DOI: 10.1080/03075079.2018.1445987.
4. Ezeokoli, Rita Nkiruka, 2014, Dimensions of Service Quality Encountered By Students on Sustainability of Higher Education in Nigeria, Developing Country Studies, ISSN 2224-607X (Paper) ISSN 2225-0565 (Online), Vol.4, No.6, 2014.
5. Ganbaatar, Baasanjav , 2024, Higher Education Quality Assurance: Sustainable Development Policies, Transforming Education-new Generation of Learners (QAHE 2023), Atlantis Highlights in Social Sciences, Education and Humanities 18.
6. George, Bocean Claudiu & Popescu Daniela Victoria and Logofătu Monica, 2018, Quality in Education - Approaches and Frameworks, "Ovidius" University Annals, Economic Sciences Series, Volume XVIII, Issue 2 /2018.
7. Kalapriya, 2021, BENEFITS OF BLENDED LEARNING IN HIGHER EDUCATION, International Journal of Creative Research Thoughts (IJCRT) www.ijcrt.org.
8. Lalima & Dangwal, Kiran Lata, 2017, Blended Learning: An Innovative Approach, Universal Journal of Educational Research 5(1): 129-136, 2017.

9. Mdletyea, Zizipho & Usadolo, Sam Erevbenagie, 2024, Using a Blended Learning Approach to Encourage Course Interaction in a First-Year Business Communication Module, Research in Social Sciences and Technology, Volume: 9 Issue: 1.
10. Mukhtaramkhon, Khoshimova, 2022, Advantages and disadvantages of blended learning in higher education, Journal of Pedagogical Inventions and Practices, ISSN NO: 2770-2367.
11. Mustafa, Ade Nandang, 2023, An Examination of the Advantages and Disadvantages of Blended Learning, International Journal of Research Publication and Reviews, Vol 4, no 12, pp 1159-1166.
12. Nasreen, Nakhat & Bano, Tazyeen, 2016, Global Objectives of quality Education – Possibilities and Challenges, IOSR Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS) Volume 21, Issue 2.
13. Quinn, Anita & Gina Lemay & Peter Larsen and Dana M. Johnson, 2009, Service quality in higher education, Total Quality Management, Total Quality Management.
14. Ramovša, Marjeta & Milfelnerb, Borut, 2023, The Importance of Educational Service Quality for Customer Satisfaction and Organizational Reputation, Naše Gospodarstvo/Our Economy, 69(2), 29-40. DOI: 10.2478/ngoe-2023-0009.
15. Ramya & Kowsalya, 2019, SERVICE QUALITY AND ITS DIMENSIONS, EPRA International Journal of Research and Development (IJRD), Volume: 4 | Issue: 2.
16. Rao, Chandra Sekha, 2019, Blended Learning: A New Hybrid Teaching Methodology, JRSP-ELT, Issue 13, Vol. 3, 2019, www.jrspelt.com.
16. Ravindran & Kamaravel, Karpaga, 2016, TOTAL QUALITY MANAGEMENT IN EDUCATION: PROSPECTS, ISSUES AND CHALLENGES, Vol. 4 No. 2 March, 2016 ISSN: 2320 – 2653.
17. Setiono, Beni Agus & Hidayat, Sapit, 2022, Influence of Service Quality with the Dimensions of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangibles on Customer Satisfaction, International Journal of Economics, Business and Management Research, Vol. 6, No.09; 2022.
18. Olejarczuk, 2014, The E-learning Component of A Blended Learning Course, Teaching English with Technology, 14(3), 58-68, <http://www.tewtjournal.org> 58.p60.
19. Susilowati, Yeni & Yasri, 2018, The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction Toward Word of Mouth Intention, 2nd Padang International Conference on Education, Economics, Business and Accounting (PICEEBA-2 2018), Advances in Economics, Business and Management Research, volume 64.
20. Thangeda, Arundhati & Bakisanani Baratiseng and ThatoyamodimoMompoti, 2016, Education for Sustainability: Quality Education Is A Necessity in Modern Day. How Far do the Educational Institutions Facilitate Quality Education?, Journal of Education and Practice, Vol.7, No.2, 2016.
21. Uslu Abdullah, 2020, The relationship of service quality dimensions of restaurant enterprises with satisfaction, behavioural intention, eWOM, and the moderating effect of atmosphere, Tourism & Management Studies, 16(3), 2020, 23-35 DOI: <https://doi.org/10.18089/tms.2020.160303>.
22. Zeqiri, Jusuf; Kareva, Veronika; Alija, Sadri, 2020, The Impact of Blended Learning on Students' Performance and Satisfaction in South East European University, IRENET - Society for Advancing Innovation and Research in Economy, Zagreb, pp. 233-244.

الملحق (١) جامعة الموصل / كلية الإدارة والاقتصاد قسم الإدارة الصناعية م/ استمارة الاستبيان الاساتذة المحترمون تحية طيبة تمثل الاستمارة التي بين يديكم جزءاً من متطلبات إعداد بحث بعنوان (دور التعليم المدمج في تحسين جودة العملية التعليمية/ دراسة حالة لعدد من مدارس محافظة نينوى) ، أرجو الإجابة بدقة وواقعية على الاسئلة المطروحة علماً ان الاستمارة صممت لاغراض البحث العلمي فلا داعي لذكر الاسم. مع التقدير الباحث م.د. امال سرحان سليمان القسم الأول: المعلومات الشخصية ضع علامة (✓) في المربع الخاص بالخيار المناسب

١ - الجنس :	☐ ذكر	☐ أنثى		
٢ - العمر :	☐ ٣٥-٢٥ سنة	☐ ٤٥-٣٦ سنة	☐ ٥٥-٤٦ سنة	☐ ٥٦ سنة فأكثر
٣ - التحصيل العلمي	☐ دبلوم	☐ بكالوريوس	☐ دراسات عليا	☐
٤ - سنوات الخدمة	☐	☐	☐	☐

٤١٦



القسم الثاني: استمارة الاستبيان

ت	الفقرات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
١	تتوفر في المدرسة مختبرات تحتوي على أجهزة كمبيوتر وجهاز عرض Data Show متصل بالانترنت.					
٢	توفر المدرسة ايميلات رسمية لجميع الطلبة والمعلمين /المدرسين.					
٣	توفر إدارة المدرسة كافة المتطلبات التقنية التي يحتاجها الطلبة في التدريب العملي.					
٤	تعمل المدرسة على تدريب الطلبة على استعمال المنصات التعليمية.					
٥	توفر المقرر الكترونياً وورقياً ليتسنى للطلاب الحصول عليه.					
٦	يمكن عد فيديوهات تعليمية من قبل المعلم / المدرس يتم التحدث عنها لاحقاً.					
٧	يطلع الطلبة على المحاضرة قبل الحضور الى القاعات الدراسية.					
٨	يمكن تسليم المحتوى للطلبة الكترونياً وبشكل غير متزامن.					
٩	قدرة المعلم/ المدرس على تصميم الاختبارات التقليدية إلى اختبارات الكترونية.					
١٠	تعمل إدارة المدرسة على توفير منصة الكترونية خاصة بها.					

المتغير المستقل (التعليم المدمج): تعليم رسمي قائم على المؤسسة حيث تعمل أنظمة الاتصالات التفاعلية على ربط المتعلمين والمعلمين والموارد، ويؤكد على روابط الاتصالات بين المتعلمين والمعلمين، ولكن لم يتم التركيز على عنصر التواصل وجهاً لوجه كما كان الحال من قبل (Mdletyea & Usadolo, 2024, 186). **المتغير المعتمد (جودة العملية التعليمية):** توجه استراتيجي أساسي وهي مفهوم عام يعتمد على الخصائص الثقافية، والأطر المؤسسية، والأحداث الاجتماعية والسياسية التي يتم فيها التعليم، والأهداف والأشكال التعليمية، ومستويات التعليم (Ramovša & Milfelnerb, 2023, 30).

ت	١- الملموسية	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
	الفقرات					
١	تهتم إدارة المدرسة بجعل القاعات الدراسية نظيفة.					

مجلة الجامعة العراقية المجلد (٦٨) العدد (١) تموز لعام ٢٠٢٤

٢	تعمل إدارة المدرسة على جعل بيئة المدرسة مشجعة للتعليم.					
٣	توفر المدرسة في قاعاتها الدراسية وسائل تعليمية مناسبة					
ت	٢- الاعتمادية	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
	الفقرات					
٤	يتم تدريس المقرر الدراسي بشكل منظم.					
٥	المعلمون / المدرسون مؤهلون من الناحية العلمية.					
٦	تقييم الامتحانات في مدرستنا منصف وعادل.					
٧	يلتزم المعلمون /المدرسون بالخطه الدراسية.					
ت	٣- الاستجابة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
	الفقرات					
٨	هناك سرعة بالاستجابة من قبل المدرس / المعلم لاسئلة الطلبة.					
٩	تهتم إدارة المدرسة بأراء الطلبة.					
١٠	يتم إعلام الطلبة مسبقاً ببرنامج التسجيل.					
ت	٤- التعاطف	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
	الفقرات					
١١	هناك تعزيز لروح الفريق في الصف.					
١٢	هناك تشجيع على المشاركة في الصف					
١٣	يقدر المدرس والمعلم ظروف الطلبة.					
١٤	مواعيد الدورات تكون مناسبة للطلبة وللمعلم والمدرس.					
ت	٥- الضمان	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
	الفقرات					
١٥	اتق باختيار إدارة المدرسة بوضع المعلم / المدرس المناسب للمستوى المناسب.					
١٦	أثق بتوفر أفضل وأحدث أساليب التعليم.					
١٧	أشعر أنني ما اتعلمه يفيدني في سوق العمل.					
١٨	قدرة المدرسة على تقديم خدمات صحية موثوقة للطلبة.					