

دور التعليم الإلكتروني في تنمية مهارات الاتصال والتواصل لدى طلبة جامعة  
القدس المفتوحة من وجهة نظرهم في فرع جنين

The role of E-learning in developing communication and  
communication skills of Al-Quds Open University students from  
their viewpoint in the Jenin branch

إيمان أحمد عايش

جامعة محمد الخامس، كلية علوم التربية  
EMANKHALAF2016@OUTLOOK.Sa

تاريخ الاستلام 2020/04/15 تاريخ القبول 2020/07/21

**الملخص:**

هدفت الدراسة التعرف إلى دور التعليم الإلكتروني في تنمية مهارات الاتصال والتواصل لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظرهم في فرع جنين. وتكونت عينة الدراسة من (200) طالب وطالبة من طلبة جامعة القدس المفتوحة فرع جنين تم اختيارهم بطريقة طبقية عشوائية، واتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت أدوات الدراسة من قائمة بمهارات الاتصال والتواصل، واستبانته مكونة من (23) فقرة، واستمارة مقابلة. تم فحص الصدق والثبات وتبين تمتعها بدرجة صدق وثبات (0.887) وهي درجة جيدة جداً وتفي لأغراض الدراسة. أما مجتمع الدراسة فقد تكون من الطلبة في جامعة القدس المفتوحة فرع جنين. وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج التالية:  
تبين أن قيم المتوسطات الحسابية لاستجابة أفراد العينة على مجال الاستبانة الكلي كان بمتوسط حسابي قدره (3.48) بدرجة استجابة جيدة.  
وتبين مستوى دور التعليم الإلكتروني في تنمية مهارات الاتصال والتواصل أنه جيد لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظرهم في فرع جنين. وأنه لا يوجد اختلاف بين متوسطات تقديرات الطلبة لدور التعليم الإلكتروني في تنمية مهارات الاتصال والتواصل من وجهة نظرهم يعزى لمتغيرات (الجنس، الكلية). ولكن يوجد اختلاف بين متوسطات تقديرات الطلبة يعزى لمتغير المستوى الدراسي.

وتوصلت الدراسة إلى أهم المعوقات التي تواجه طلبة جامعة القدس المفتوحة عند ممارسة مهارات الاتصال والتواصل من وجهة نظرهم.

وبناء على نتائج الدراسة فقد أوصت الباحثة:

أن تعمل إدارة الجامعة على الاهتمام بتوظيف وتطوير استخدام التعليم الإلكتروني ليسهم في تنمية مهارات الاتصال والتواصل بين الطلبة أنفسهم أو بين الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية. من خلال تنفيذ برامج لتدريب الطلبة وأعضاء هيئة التدريس على كيفية استخدام التعليم الإلكتروني لتحقيق الفائدة منه في تنمية مهارات الاتصال والتواصل. والاهتمام بتقوية العلاقة بين أعضاء هيئة التدريس وطلبتهم من جهة وبين الطلبة من جهة أخرى، بهدف التشجيع على ممارسة الاتصال والتواصل بشكل فعال.

**الكلمات المفتاحية:** التعليم الإلكتروني، مهارات الاتصال والتواصل.

#### Abstract

*The study aimed to identify the role of e-learning in developing communication and communication skills among Al-Quds Open University students from their viewpoint in the Jenin branch.*

*The sample of the study consisted of (200) male and female students from Al-Quds Open University, Jenin branch, who were chosen in a stratified way. The researcher followed the descriptive analytical approach. The study tools consisted of a list of communication and communication skills, and a questionnaire consisting of (23) paragraphs. Her sincerity and reliability were examined and she showed that she has a validity and reliability score of (0.887) which is very good and meets the purposes of the study.*

*As for the study community, it may be from all students at Al-Quds Open University, Jenin branch.*

*The study reached the following main results:*

*It was found that the mathematical mean values for the response of the individuals of the sample to the total questionnaire area were with a mathematical average of (3.48) with a large degree of response.*

*The level of e-learning role in developing communication and communication skills was good for Al-Quds Open University students from their viewpoint in the Jenin branch.*

دور التعليم الإلكتروني في تنمية مهارات الاتصال والتواصل لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة...

*And that there is no difference between the averages of students' assessments of the role of e-learning in developing communication and communication skills at Al-Quds Open University, Jenin branch from their viewpoint attributable to the variables (gender, college, academic level).*

*The study found a set of obstacles facing students of Al-Quds Open University when practicing communication and communication skills from their point of view.*

*Based on the results of the study, the researcher recommended:*

*The university administration should employ e-learning in education in a way that contributes to the development of communication and communication skills among students themselves or between students and lecturers. Develop programs to train students and faculty on how to use e-learning to utilize technology to develop communication and communication skills.*

*And attention to strengthening the relationship between faculty members and students on the one hand and between students on the other hand, in a manner that encourages effective communication and communication.*

#### المقدمة

يشهد التعليم تطوراً ملحوظاً في مجال تكنولوجيا المعلومات، وفرضت هذه التغيرات على المؤسسات التعليمية واقعاً جديداً في التدريس، مما جعلها مسئولة أمام الجميع عن تأهيل الطلبة، ورفع كفاءتهم، وجعلهم قادرين على تحمل المسؤولية والتعامل مع التطورات التكنولوجية، ومواجهة التحديات والمعوقات، من ناحية والاستعداد التكنولوجي من ناحية أخرى. حيث يواجه التعليم بعض التحولات والتحديات نتيجة للتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والعلمية والتكنولوجيا التي طرأت على المستوى الدولي بشكل عام وعلى المستوى العربي بشكل خاص، وهذا ما جعله بحاجة إلى مواكبة هذه التغيرات ومساعدة المتعلم على التكيف العلمي التكنولوجي وحل المشكلات التي يواجهها في البيئة التعليمية (العوادة، 2012، ص2).

إن التعليم الإلكتروني يعد نظاماً تعليمياً جديداً؛ حيث يقدم المناهج التعليمية، والتدريبية للطلبة، أو المتدربين، في أي وقت، وفي أي مكان، وذلك من خلال استخدام التقنيات الخاصة بالمعلومات والاتصالات مثل الانترنت والإذاعة، والقنوات المحلية أو الفضائية أو الأقراص المدمجة،

أو البريد الإلكتروني، أو التعليم المحوسب، أو المؤتمرات العلمية عبر الفيديو، حيث تطور التعليم الإلكتروني بالشكل ووسائل الاتصال والتعليم الحديث؛ وهذا ما جعل من عملية التعليم والتعلم سهلة، ومتاحة لجميع الفئات (المزين، 2015، ص4).

يعد التعليم الإلكتروني من التطورات التكنولوجية التي وسّعت حدود التعلم، فهو صورة مرنة للتربية فالهدف الأساسي الذي يقوم عليه التعليم الإلكتروني هو إتاحة التعليم للجميع كون قدراتهم وإمكاناتهم تمكنهم من النجاح في هذا النمط من التعليم، وذلك من أجل العمل على تحقيق مبدأ تكافؤ الفرص التعليمية بين الطلبة جميعاً دون تفرقة، ومن أجل الوصول إلى الطلبة الذين يعيشون في مناطق بعيدة ولا يستطيعون الانتقال إلى المكان التعليمي (Seddon & Biasutti, 2010).

وفي ظل التعليم الإلكتروني وحاجة المتعلمين إلى البحث والتنقيب عن المعرفة، والتعامل مع ما يستجد من مواقف حياتية ومشكلات تعليمية مستحدثة في عصر المعلومات، فإن العملية التربوية الحالية تهدف إلى إكسابهم مهارات الاتصال والتواصل (النجدي والشيخ، 2011، ص14).

فالغاية النهائية للتعليم هو إعداد جيل قادر على أن يؤدي دوراً بارزاً في المجتمع، ويأمل من أفراد أن يكونوا مبدعين وواعين بما يحيط بهم من انفجار المعرفة وتطور في التكنولوجيا، ومن ثم الحد من صفة الاتكالية التي ينميها التعليم التقليدي السلبي لديهم، والعمل على تطوير مهاراتهم مثل مهارات الاتصال والتواصل بالاعتماد على قدراتهم وزيادة ثقتهم في أنفسهم لإدارة تعلمهم الذاتي، وزيادة دافعيتهم للتعلم والاستمرار فيه (حناوي، 2018، ص106).

يشكل الاتصال والتواصل الإيجابي في حقيقته جوهرًا وركيزة أساسية للعملية التعليمية، وأداة إذا امتلكها العاملون ساعدتهم على تسهيل مهماتهم وتحسن أدائهم وبناء شخصياتهم، فالإتصال والتواصل هي عملية تفاعلية، وليس مجرد نقل البيانات والمعلومات، وتوصف هذه البيانات والمعلومات بأنها القلب النابض للعملية التعليمية (الدعس، 2010، ص3).

تعد مهارات الاتصال والتواصل مهارات مكتسبة يمكن للفرد التدرب عليها، كما ويمكن تطويرها من خلال التعلم والخبرة في المواقف المختلفة. وتتخلص هذه المهارات بشكل عام: مهارة القراءة الفعالة ومهارة العرض الفعال، ومهارة الاستماع والإصغاء، ومهارة الكتابة، ومهارة التحدث، ومهارة إدارة اللقاءات والاجتماعات (عبد الجواد وقنديل، 2013).

دور التعليم الإلكتروني في تنمية مهارات الاتصال والتواصل لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة...

ويعد الإطلاع والبحث في الدراسات السابقة مثل دراسة (الحجاية، 2013) ودراسة ( Siirak, Virve & 2011 ) تبين أن تنمية مهارات الطلبة في الاتصال والتواصل ضرورة ملحة من شأنها زيادة تفاعله في البيئة التعليمية التعلمية التي يكونون فيها، بهدف بناء شخصيات متكاملة لهم، وتزويد الطلبة بمهارات استكشاف المعلومات والأفكار، ومهارة تبادل المعلومات في ظل عصر تدفقت فيه المعرفة.

وترى الباحثة أن لتحقيق مهارات الاتصال والتواصل الفعال داخل المؤسسات التعليمية أهمية كبيرة لإنجاز الأهداف المنشودة من عملية التعليم والتعلم، فلا يمكن تحقيق شيء بدون اتصال جيد بالآخرين. مما استدعى ضرورة البحث عن وسائل حديثة تفيد المتعلمين للوصول إلى المعلومات ووسائل تعزز المشاركة والتفاعل البشري والتواصل بشكل حيوي وفعال، وتوفر للمتعلم المعرفة والموارد التعليمية على نحو متكامل. وورد في دراسة (غزال وقبلة، 2017) أن ظهور وانتشار نظام التعلم الإلكتروني كأحد تقنيات تكنولوجيا التعليم الحديثة في الآونة الأخيرة ساعد في تحسين نوعية التعليم وزيادة فاعليته وحل المشكلات التي يواجهها المتعلمون في تلقي المادة العلمية وفهم المحتوى بالطريقة التي تناسبهم، وتحقيق الأهداف التربوية بشكل أفضل. لذلك أصبح من الضرورة البحث في دور التعليم الإلكتروني في التعليم بشكل عام وتنمية مهارات الاتصال والتواصل لدى الطلبة.

#### الإطار النظري والدراسات السابقة

إن التطور والتقدم الحادث في مجال تكنولوجيا التعليم أدى إلى ظهور كثير من المستحدثات التكنولوجية التي أصبح توظيفها في العملية التعليمية ضرورة ملحة، للإفادة منها في رفع كفاءة العملية التعليمية، ومن بين تلك المستحدثات التعلم الإلكتروني وقد ظهر في منتصف التسعينات. يعتمد على استخدام الكمبيوتر ومستحدثاته والأقمار الصناعية والقنوات الفضائية، وشبكة المعلومات الدولية بغرض إتاحة التعلم على مدار اليوم والليل لمن يريده وفي المكان الذي يناسبه بواسطة أساليب وطرق متنوعة تدعمها تكنولوجيا الوسائل المتعددة بمكوناتها المختلفة لتقدم المحتوى التعليمي من خلال تركيبية من لغة مكتوبة ومنطوقة وعناصر مرئية ثابتة ومتحركة، وتأثيرات وخلفيات متنوعة سمعية وبصرية يتم عرضها للمتعلم من خلال الكمبيوتر مما يجعل التعلم شائقاً وممتعاً ويتحقق بأعلى كفاءة، وبأقل جهد، وفي أقل وقت، مما يحقق جودة التعليم (أحمد، 2012، ص5).

## مفهوم التعليم الإلكتروني

التعليم الإلكتروني له أكثر من طريقة لتنفيذه جميعها تعتمد على استخدام الإلكترونيات، وقد يأتي في شكل يسجل فيه المحتوى على قرص مضغوط CD أو على الشبكة الدولية للمعلومات سواء بشكل مباشر أو غير مباشر ويسمح للمتعلم بالتواصل مع المقرر وأستاذه وزملائه عن بعد في أي وقت ومن أي مكان.

وعرفت الجمعية الأمريكية للتدريب والتطوير التعليم الإلكتروني بأنه يغطي مدى واسعاً من التطبيقات والعمليات، مثل التعلم المعتمد على الشبكة العنكبوتية، والتعلم المعتمد على الحاسوب، والصفوف الافتراضية، والإنترنت، والمشاركة الرقمية، ونقل المحتوى بواسطة الإنترنت وأشرطة الفيديو و الصوت والبث عبر الأقمار الصناعية و التلفاز التفاعلي والأقراص المدمجة، وفي التطبيق العملي تسيطر تقنيات الإنترنت على التعلم الإلكتروني، ويعد التعلم الإلكتروني من صور التعلم عن بعد توفيراً للتفاعل بين الطلاب والأساتذ وبين الطلاب وزملائهم وبين الطلاب ومحتوى التعلم، وأحدث مفاهيم التعلم الإلكتروني أنه تعليم وتعلم عبر شبكة المعلومات الدولية باستخدام الكمبيوتر والوسائط المتعددة وتكنولوجيا الإنترنت (الهمشري، 2016، ص8).

ويمكن تعريف التعليم الإلكتروني أيضاً: بأنه عملية للتعليم والتعلم باستخدام الوسائط الإلكترونية ومنها الحاسوب وبرمجياته المتعددة والشبكات والإنترنت والمكتبات الإلكترونية وغيرها وتستخدم جميعها في عملية نقل وإيصال المعلومات بين المعلم والمتعلم لأهداف تعليمية محددة وواضحة (عامر، 2015، ص23).

## أهمية وأهداف التعليم الإلكتروني

استناداً إلى (حنتولي، 2016، ص27) فإن التعليم الإلكتروني يهدف إلى توفير بيئة تعليمية تفاعلية ومتعددة المصادر تكون بخدمة عملية التعلم والتعليم، وتعمل على إيجاد الحوافز التي تشجع التواصل بين منظومة العملية التعليمية، وتنمية مهارات الطلاب والعمل على إعدادهم بشكل يتناسب مع المتطلبات المستقبلية باستخدام تقنية المعلومات في التعليم. وتوصل إلى أنه يهدف إلى رفع مستوى قدرات المعلمين في توظيف تقنية المعلومات في العملية التعليمية، كما يتم تناقل الخبرات التربوية من خلال إيجاد قنوات الاتصال التي تمكن المتعلمين والمدرسين المشرفين من المناقشة وتبادل الآراء.

دور التعليم الإلكتروني في تنمية مهارات الاتصال والتواصل لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة...

للتعليم الإلكتروني أهمية كبيرة وفوائد متعددة كما ذكرها (الجبالي في كتابه، 2016، ص27) من خلال زيادة إمكانية الاتصال بين الطلبة فيما بينهم، وبين الطلبة والمؤسسة التعليمية، وذلك من خلال سهولة الاتصال ما بين هذه الأطراف في اتجاهات عدة مثل مجالس النقاش والبريد الإلكتروني، وغرف الحوار وترى الباحثة أن هذه الإمكانيات تزيد وتحفز الطلاب على المشاركة والتفاعل مع المواضيع المطروحة في أي وقت ومكان، مما يطور إحدى مهارات الاتصال والتواصل وهي مهارة إدارة اللقاءات والاجتماعات.

يسهم التعليم الإلكتروني في عرض وجهات النظر المختلفة للمتعلمين من خلال المنتديات الفورية مثل مجالس النقاش وغرف الحوار تتيح فرص لتبادل وجهات النظر في المواضيع المطروحة مما يزيد فرص الاستفادة من الآراء والمقترحات المطروحة ودمجها مع الآراء الخاصة بالطالب مما يساعد في تكوين أساس متين عند المتعلم. وتوضح الباحثة أنه بذلك تتكون عند المتعلم معرفة وأراء سديدة وذلك من خلال ما اكتسبه من معارف ومهارات من تفاعله ومشاركته في غرف الحوار وهذا له الأثر في تطوير مهارة التحدث والإصغاء.

الاستمرارية في الوصول إلى المناهج: هذه الميزة تجعل المتعلم في حالة استقرار ذلك أن بإمكانه الحصول على المعلومة التي يريدتها في الوقت الذي يناسبه. وتعلل الباحثة ذلك بأن هذه الميزة تؤدي إلى توفير المناخ النفسي والمادي الذي يؤمن الاتصال المفتوح، وبالتالي متعلم مشارك ومبدع غير منطو أو مدخر للمعلومة، ويسعى دائما لنشرها لأنه يرغب في خلق بيئة متطورة في مجال تخصصه.

الإفادة القصوى من الزمن وسهولة وتعدد طرق تقييم تطور المتعلم حيث يوفر أدوات التقييم الفوري وطرق متنوعة لبناء وتصنيف المعلومات بصورة سريعة وسهلة للتقييم. تشير الباحثة أن ذلك يعطي المتعلم التغذية الراجعة لمدى تقدمه واستثارة الدافعية لديه للوصول إلى النتائج المطلوبة وهذه الأمور تؤثر على مهارات الاتصال والتواصل العامة.

#### متطلبات التعليم الإلكتروني

"التعليم الإلكتروني له متطلبات، إذ يجب أن يتوفر للمتلقى كمبيوتر مجهز بمودم وعتاد الملتيميديا، واشترتاك بشبكة إنترنت، وامتلاكه بريدًا إلكترونيًا، وأن يتوفر لديه حد أدنى من المعرفة التقنية في استخدام الكمبيوتر؛ عمومًا يجري التواصل بين الطلاب فيما بينهم وبين المدرس، بتنسيق

مسبق بوساطة وسائل الاتصال الإلكتروني وهي البريد الإلكتروني، وغرف الدردشة، ومنتديات الحوار، كما يمكن في حالات خاصة استخدام تقنيات إضافية و برمجيات خاصة تكون ما يدعى بالقاعة الافتراضية أو الحرم الجامعي الافتراضي، تبعاً لطبيعة المادة التعليمية، والتقنيات المتوفرة لدى المؤسسة التعليمية" (صالح، 2013، ص482).

وأشار (shudong & fang, 2014) إلى متطلبات التعليم الإلكتروني:

- لابد من وجود بنية تحتية شاملة تتمثل في وسائل اتصال سريعة وأجهزة ومختبرات حديثة للحاسوب الآلي.
  - يجب تأهيل وتدريب المعلمين على كيفية استخدام التقنيات والتعرف على كيفية استخدامها، في مجال التعليم.
  - الاستثمار في بناء مناهج ومواد تعليمية إلكترونية.
  - لابد من وجود تشريعات وقوانين تسهم في دعم العملية التعليمية الإلكترونية.
  - بناء أنظمة معلومات قادرة على إدارة عملية التعليم بشكلها الجديد.
- وقامت الباحثة بدراسة مدى توافر متطلبات التعليم الإلكتروني في جامعة القدس المفتوحة، وجدت أن الجامعة قامت بحملة واسعة لبناء وتطوير بيئات التعلم والتعليم باستخدام التكنولوجيا، وقد رافق ذلك تطوير البنى التحتية وإدخال الوسائط الرقمية المساندة للمقررات واعتماد نظام البوابة الأكاديمية ونظام إدارة التعلم، وتطوير مهارات الكوادر التربوية والفنية، وصولاً إلى اعتماد الجامعة نموذج التعليم المدمج في طرح مقرراتها.
- وعملت على تطوير ونشر المحتوى الرقمي كمصادر تربوية مفتوحة، من خلال تطوير المعايير التربوية والفنية لإنتاج المحتوى الرقمي، واعتماد معايير التأليف والنشر المفتوح ( Creative Commons)، وإنشاء مستودع أصول للمحتوى الرقمي، ومنصات لعرض ومشاركة الفيديوهات التعليمية، وصولاً إلى إطلاق فضائية القدس التعليمية. وقد توجت جهود الجامعة بإطلاق نموذج المساقات الذكية أو مساقات التعلم الذاتي المفتوحة عبر الإنترنت، والتي أصبحت تدرس لطلبة الجامعة وتنتشر كمصادر تربوية مفتوحة للمتعلمين من حول العالم كافة (دليل جامعة القدس المفتوحة، 2020).

### عناصر التعليم الإلكتروني:

أن للتعليم الإلكتروني مجموعة من العناصر المتفاعلة التي ينبغي توفرها جميعاً أو توفر معظمها لكي تتحقق فلسفة التعليم الإلكتروني، ومن هذه العناصر: (عامر، 2015، ص99) المتعلم الإلكتروني: وهو الطالب الذي يتعلم من خلال أسلوب التعليم والتعلم الإلكتروني. المعلم الإلكتروني: وهو المعلم الذي يشرف على عملية التعليم الإلكتروني ويتفاعل مع المتعلمين ويوجه تعلمهم ويقوم أدائهم.

قامت الباحثة بعد الاطلاع على دليل الجامعة، ومقابلة أصحاب المعرفة والخبرة في هذا المجال داخل الجامعة - فرع جنين بتلخيص جهود جامعة القدس المفتوحة لبناء المعلم والمتعلم الإلكتروني بأنها وفرت مجموعة من الخدمات التدريبية التي تهدف إلى رفع كفاية الطلبة والهيئة التدريسية بالمهارات الرقمية المطلوبة لدعم عملية التعلم والتعليم من خلال إعداد وتنفيذ خطط فصلية لبناء قدرات الطلبة وأعضاء هيئة التدريس في التعليم المدمج وأدوات التعلم الإلكتروني المستخدمة في الجامعة. وتنفذ الجامعة أيضاً ورشات عمل تدريبية وجاهية وافترضية عبر الإنترنت للتعريف بهذه الخدمات وكيفية توظيفها في عملية التعلم والتعليم في جميع فروع الجامعة.

الكتاب الإلكتروني: هو المقرر التعليمي المشابه للكتاب المدرسي المعروف، إلا انه يختلف في شكله ويتفوق عليه في محتواه، إذ قد يشتمل على نصوص مكتوبة وصور ومقاطع فيديو تجعل المحتوى التعليمي أكثر متعة وأوضح للطالب ويمكن أن يكون الكتاب الإلكتروني موجوداً على صفحات الإنترنت أو منسوخاً على اسطوانة ممغنطة .

المؤتمرات التعليمية الإلكترونية: إن المؤتمرات التي تمس موضوعات تهتم الطلاب والباحثين أمر يهتم به التعليم ويخصص له قدر من الإمكانيات المادية والبشرية ويأخذ قدراً كبيراً من التنسيق، إلا أن التقنية وكأحد تطبيقاتها في التعليم يمكن أن تسهل عقد مؤتمر تعليمي علمي يضم متحدثين وخبراء وحضور من أقطار مختلفة، ليحقق القدر الأكبر من الانتشار والفائدة وذلك من خلال شبكة الإنترنت، إذ يكون كل من المتحدثين في جامعته أو في منزله وكذلك الطلاب أو المهتمين قد يكونون في قاعة تبعد عنه آلاف الكيلومترات، أو حتى في منازلهم، وهذه خدمة مهمة يتيحها التعليم الإلكتروني.

الصفوف الافتراضية: وهي عبارة عن صف تخيلي يحاكي الفصل الحقيقي، يتم برمجته ووضعه على صفحة خاصة على الإنترنت، بحيث يحضر الطلاب والمعلم في وقت محدد ويتم التفاعل بينهم إلكترونياً.

فيما يتعلق بالعناصر السابقة فإن الباحثة توضح أن جامعة القدس المفتوحة توفر منظومة متكاملة انطلاقاً من البوابة الأكاديمية التي تتيح للطلبة الخدمات الأكاديمية وخدمات الاتصال والتواصل، وصولاً إلى المنصات التي توفر للطلبة الموارد التعليمية المفتوحة بأشكالها جميعاً وفضائية القدس التعليمية التي توفر المحاضرات المسجلة.

### مفهوم الاتصال

الاتصال: هو عملية نقل الأفكار والمعلومات التربوية من المحاضر إلى الطلبة أو بالعكس أو من مجموعة من المعلمين إلى مجموعة أخرى، أو من المحاضرين إلى إدارة الجامعة وبالعكس وذلك عن طريق الأسلوب الكتابي أو الشفهي مما يؤدي إلى وحدة الجهود لتحقيق أهداف الجامعة ورسالتها.

أوضح بلقيس أن التواصل التربوي هو عملية تفاعل بين مرسل و مستقبل مع رسالة معينة في سياق اجتماعي معين، وعبر وسيط معين بهدف تحقيق غاية أو هدف محدد (القميزي، 2012، ص12).

وورد في كتاب (صوالحة، 2014، ص35) أن عناصر الاتصال هي:

- المرسل: هو مصدر الرسالة التي يضعها في كلمات أو إشارات ينقله للآخرين وهو الشخص الذي يود نقل الرسالة إلى الطرف الآخر ولديه مجموعة معلومات وأفكار وهو يتأثر بطريقة فهمه وتفسيره وحكمه على هذه الأفكار وكذلك بخبرته وخلفيته من معلومات وغيرها.
- الرسالة: وهي المحتوى المعرفي الذي يريد المرسل نقله إلى المستقبل، كما أنها الهدف الذي تسعى عملية الاتصال ككل لتحقيقه، فهي محتوى فكري معرفي يشمل عنصر المعلومة باختلاف أشكالها سواء مطبوعة أو مسموعة أو مرئية.
- قناة الاتصال: وهي عبارة عن حلقة وصل بين شخصين أو أكثر ويمكن أن تكون قناة الاتصال أجزاء من المرسل والمستقبل أو غير ذلك حسب طبيعة الرسالة التي تحدد شكل

دور التعليم الإلكتروني في تنمية مهارات الاتصال والتواصل لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة...

قناة الاتصال ومن أهم وسائل الاتصال المستخدمة الوسائل المكتوبة كالكتب والصحف والمجلات و الوسائل الشفوية المباشرة .

- المستقبل: وهو الهدف النهائي الذي يسعى إليه القائم بعملية الاتصال بغية التأثير على رأيه أو سلوكه أو اتجاهاته أو توصيل معلومات جديدة له تساعده في اختيار موقف معين.
- التغذية الراجعة: هي عملية تقويم متعددة الأشكال تين مدى تأثير المستقبل بإحدى وسائل المعرفة أو مدى تأثير تلك الرسائل على هذا المستقبل أو قياس فعالية الوسيلة أو قناة الاتصال التي استخدمت في توصيل الرسالة.

### مهارات الاتصال والتواصل

ذكر كل من (الديس وأندراوس، 2000) في كتابهما أن مهارات الاتصال والتواصل عملية اجتماعية متبادلة بين أطراف العملية التفاعلية، وهناك بعض المهارات التي يجب أن تتوافر في المرسل والمستقبل لإتمام عملية الاتصال بشكلٍ فعالٍ وهي:

- مهارة التحدث: قدرة المتعلم على التحدث مع الآخرين بفاعلية، وتجنب الوقوع في الخطأ. ويمثل أحد أوجه الاتصال اللفظي ورموز لغوية منطوقة تنقل بوساطتها الأفكار والمشاعر والأحاسيس إلى الآخرين عن طريق وسائل الاتصال المتطورة، ويعد التحدث وسيلة اتصال الإنسان مع الآخرين، ونقل المعلومات إلى الآخرين الذين يتلقون هذه المعلومات والذين سيتفاعلون معها سلباً أم إيجاباً.
- مهارة الاستماع: يعني الإصغاء، وتلقي الفرد للأصوات بقصد، وينبني عليه فهم الأمور وتحليلها.
- مهارة الإقناع: وتتضمن القدرة الإقناعية وهي مجموعة من المهارات المتمثلة في القدرة على التحليل والابتكار والقدرة على العرض والتعبير والقدرة على الضبط الانفعالي وأيضاً القدرة على تقبل النقد.
- ضبط النفس: هي عملية خلق عادات لأفكارك وأفعالك وكلامك لتطوير نفسك والوصول إلى أهدافك.
- فهم الذات: تكوين معرفي منظم للتقييمات والتطورات الخاصة بذات الفرد والتي تعد تعريفاً نفسياً لذاته، كما أنه الجانب المنظم من جوانب الشخص، والتي تستقبل حولها مجموعة

من النشاطات التي تهدف تحقيق كمال الإنسان، فتزوده هذه المبادئ بالوحدة والاستقرار، وهما هدف الفرد في حياته.

- مهارة العرض الفعال: القدرة على تقديم المعلومات التي تعرفها بشكل واضح وفعال وتعد المفتاح الرئيسي الذي يمكنك من إيصال رسالتك وجعلها تعبر بين فردين أو أكثر بشكل سهل وواضح وقوي.

واستنادا إلى الدراسات السابقة والاطلاع والبحث ترى الباحثة أن من أجل تطوير وتحسين مهارات الاتصال والتواصل يجب الاهتمام بالمناخ النفسي والمادي للمتعلم، وتطوير القدرة اللفظية لديه، بالإضافة إلى تقديم التغذية الراجعة وتعزيز سلوك المتعلم.

#### الدراسات السابقة

الدراسات التي تناولت التعليم الإلكتروني ومهارات الاتصال والتواصل متنوعة وعديدة، واختيرت الدراسات التي تناسب البحث، وعُرضت في محورين، المحور الأول يتناول التعليم الإلكتروني، والمحور الثاني يتناول مهارات الاتصال والتواصل.

#### دراسات تناولت التعليم الإلكتروني

#### دراسة حنتولي (2016):

هدفت الدراسة التعرف إلى واقع التعلم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية ودوره في تحقيق التفاعل بين المتعلمين من وجهة نظر طلبة كلية الدراسات العليا برامج كلية التربية وأعضاء الهيئة التدريسية وبيان أثر متغيرات الدراسة على ذلك، وتكون مجتمع الدراسة من أعضاء الهيئة التدريسية من تسعة أعضاء هيئة تدريس في كلية الدراسات العليا، والطلبة من (428) طالباً وطالبة من كلية الدراسات العليا في برامج كلية التربية، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي باستخدام عدد من الأدوات وهي الاستبانة، والمقابلة.

أظهرت النتائج أن الدرجة الكلية لمجالات واقع التعلم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية من وجهة نظر طلبة كلية الدراسات العليا في برامج كلية التربية قد أتت بمتوسط ( 74.6%) وقد توافقت هذه النتيجة مع النتائج للمقابلات مع أعضاء الهيئة التدريسية في كفاية البنية التحتية في الجامعة وتلبيتها لحد كبير لمتطلبات التعلم الإلكتروني كما أن للتعليم الإلكتروني دوراً في تحقيق

دور التعليم الإلكتروني في تنمية مهارات الاتصال والتواصل لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة...

التفاعل بين المتعلمين، وبناء على ذلك أوصت الباحثة بضرورة تطوير البنية التحتية للجامعة والعمل على تحسينها لزيادة استثمار ما يطرحه التعلم الإلكتروني من أدوات تواصل مختلفة.

**دراسة (Wang and yang, 2014):**

هدفت هذه الدراسة تحديد ما إذا كان هناك اختلاف في مستوى إبداع الطلاب في علم الأحياء بين الذين تعلموا بطريقة التعلم الإلكتروني التعاوني والذين تعلموا باستخدام الطريقة التقليدية، واستخدام المنهج الوصفي. أظهرت النتائج أن استخدام التعلم الإلكتروني التعاوني في تدريس علم الأحياء في المدارس الثانوية يشجع على الإبداع لدى المتعلمين، وهذا يعني تشجيع المتعلمين على التفكير في طرق بديلة أخرى للنظر في القضايا بدلاً من إتباع الطرق الروتينية، وأيضاً رجحت الدراسة أن يرافق الارتفاع في قدرات المتعلمين الإبداعية ارتفاع في مستوى الإنجاز أيضاً، وأوصت الدراسة أنه يجب على الإداريين التربويين وواضعي المناهج الدراسية التأكيد على استخدام التعلم الإلكتروني التعاوني في تدريس الأحياء و العلوم وغيرها لتحسين فعالية المعلمين، وينبغي على المؤسسات التعليمية تدريب المعلمين أيضاً ليتمكنوا من استخدام هذه الإستراتيجية مما يفتح المجال أما المعلمين لجعل صفوفهم أكثر إثارة للاهتمام من خلال تخصيص المهام الإبداعية و بالتالي تحقيق التعلم التعاوني.

**دراسة ندى (2012):**

هدفت الدراسة إلى معرفة معوقات التعلم الإلكتروني في البيئة الفلسطينية كما يراها طلبة جامعة القدس المفتوحة في محافظة قلقيلية شمال الضفة الغربية، استخدم الباحث المنهج الوصفي مستخدماً استبانته وزعت على عينة مكونة من (472) طالباً وطالبة، وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى التعلم الإلكتروني في البيئة الفلسطينية كما يراها أفراد العينة كانت مرتفعة، وحاز مجال المعوقات الاجتماعية والثقافية على أعلى نسبة، ثم المعوقات المتعلقة بالمشرف الأكاديمي، ثم مجال المعوقات في بيئة الجامعة، و أخيراً مجال المعوقات في بيئة المتعلم، وبناء على هذه النتائج وضع الباحث توصيات أهمها توفير الإمكانيات المادية للجامعات للوقوف بوجه التحديات التي تواجه التعلم الإلكتروني والعمل على توفير البيئة التحتية للتعلم الإلكتروني في البيئة الفلسطينية.

**دراسة (2011) Siirak and virve:**

هدفت الدراسة إلى معرفة كيف يقدر الطلبة الدورات المقدمة لهم في بيئة التعلم الإلكتروني (موديل)، واستخدمت الدراسة الإستبانة أداة لجمع البيانات ووزعت على مجموعة من الطلبة في نهاية الدورات المقدمة، وقد أجاب 96% من أفراد العينة أن بيئة التعلم الإلكتروني (موديل) هي أداة تعليمية فاعلة جداً، وعبر الطلبة عن أن بيئة التعلم الإلكتروني مودل تشجعهم وتحفزهم على تعلم المزيد وأنهم لا يرغبون في الدورات التي لا تقدم في بيئة التعلم الإلكتروني مودل، وأشار 80% من أفراد العينة أن مشاركتهم في المحافل والأنشطة المتاحة بشكل واضح في بيئة التعلم الإلكتروني مفيدة جداً لتعلمهم و تشجعهم للحصول على معرفة جديدة وتزيد من اهتمامهم في الأنشطة الصيفية، وأشار بعض الطلبة أن بيئة التعلم الإلكتروني (مودل) تمنح الفرصة للتعلم في المكان والزمان المناسبين لكل طالب، وأضاف بعض الطلبة أن تجربة التعلم في تلك البيئة هي مفيدة لتطوير انضباطهم الذاتي.

**دراسة (2010) seddon and biasutti:**

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم موارد التعلم الإلكتروني الموسيقي من منظور المشتركين وتم اختيار الدراسة الاستقصائية التجريبية فعالية موارد التعلم الإلكتروني الموسيقي والتي صممت خصيصاً لتمكين المتعلمين من العزف على أداة موسيقية في بيئة تعلم إلكتروني، وسعت الدراسة التعرف على وجهة نظر المشاركين في هذه التجربة والتعرف على تصورات المشاركين لدور المعلم في هذه البيئة الإلكترونية، اعتمدت الدراسة على المنهج النوعي من خلال شريط فيديو للمشاركين ومع تحليل بيانات الفيديو استقرائياً للوصول إلى النتائج، وأجريت مقابلات فردية مع المشاركين. أظهرت النتائج تفاعل المشاركين جميعاً بنجاح المهمة في تعلم الموسيقى في بيئة الكترونية كما وأظهرت مستويات مختلفة للتفاعل مع المعلم على الخط و الذي تبني دور الميسر البعيد.

**دراسة (2011) mehra and Omidian:**

هدفت هذه الدراسة لفحص اتجاهات الطلاب في جامعة بنجاب في الهند نحو التعلم الإلكتروني وجمعت البيانات من خلال مسح عينة من (400) من طلبة الدراسات العليا، وقد تم اختيار عينة عشوائية طبقية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لمعالجة البيانات التي تم جمعها عن طريق الاستبيان، وتم تحليل البيانات عن طريق برنامج الرزم الإحصائية (SPSS)،

دور التعليم الإلكتروني في تنمية مهارات الاتصال والتواصل لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة...

أظهرت النتائج أن 76% من الطلبة لديهم اتجاهات ايجابية واضحة نحو التعلم الإلكتروني في حين أظهر 24% اتجاهات سلبية نحو التعلم الإلكتروني وتصور 82% من الطلبة فوائد التعلم الإلكتروني واعتزم 57% من الطلبة على تبني التعلم الإلكتروني في تعلمهم.

دراسات تناولت مهارات الاتصال والتواصل

دراسة برجى (2016):

اهتمت هذه الدراسة بصور الاتصال التربوي بين الأسرة والمدرسة وتأثيرها على التفوق الدراسي للتميز في المرحلة الابتدائية محاولة عرض أهم هذه الصور التي تعكس العلاقة الارتباطية بين الأسرة والمدرسة ومحاولة التعرف على العوامل والمحددات التي تتخذها الأسرة والمدرسة عاملاً للتواصل وتشخيص الاتصال التربوي والتعبير عنه، اعتمد الباحث العينة القصدية في اختيار خمس مدارس ابتدائية والتلاميذ المتفوقين الذين قدر عددهم ب (31) تلميذ ثم اختيار أوليائهم باعتبارهم عينة الدراسة وأيضاً 16 معلماً لهذه الفئة من التلاميذ المتفوقين، وأظهرت نتائج الدراسة تأثير المتابعة الأسرية باعتبارها صورة من صور الاتصال التربوي بين الأسرة والمدرسة على التفوق الدراسي للتميز بالمرحلة الابتدائية، وتأثير العلاقة بين المعلم والأسرة كصورة اتصال بين الأسرة والمدرسة على التفوق الدراسي للتميز بالمرحلة الابتدائية بالإضافة إلى تأثير العلاقة بين المعلم والأسرة كصورة اتصال بين الأسرة والمدرسة على التفوق الدراسي للتميز بالمرحلة الابتدائية. أوصت الدراسة بالاهتمام بالتميز المتفوق دراسياً وخلق روح التعاون بين الأسرة والمدرسة واستعمال تكنولوجيا التعليم لإشراك أولياء الأمور في الأنشطة المدرسية.

دراسة الخزاعلة (2011)

هدفت الدراسة التعرف إلى دور مشرفي التربية العملية في تحقيق مهارات الاتصال التربوي للطلبة المعلمين في كليتي تربية جامعة الزرقاء وآل البيت، وكان مجتمع الدراسة الطلبة المعلمين المسجلين في برنامج التربية العملية (412) طالباً وطالبة في الفصل (2009-2008). أظهرت نتائج الدراسة أن الدور الحقيقي لمشرفي برامج التربية العملية في تحقيق مهارات الاتصال التربوي من وجهة نظر الطلبة بالمجالات قيد الدراسة ككل كان متوسطاً، وهناك اختلاف في وجهة نظر الطلبة المعلمين فيما يتعلق بدور المشرفين في تحقيق مهارات الاتصال التربوي،

وذلك تبعاً لمتغير الجنس لصالح الذكور في كلتا الجامعتين، ولمتغير الجامعة لصالح جامعة الزرقاء بشكل عام.

### تعقيب على الدراسات السابقة

كثرة الدراسات التي تناولت مهارات الاتصال والتواصل دليل على أهميتها، وأكدت نتائج وتوصيات تلك الدراسات ضرورة إنجاز دراسات أخرى بمتغيرات جديدة. جاءت الدراسات السابقة مشابهة للدراسة الحالية من حيث تطرقها للتعليم الإلكتروني ومهارات الاتصال والتواصل لكنها اختلفت بالمتغيرات التابعة ومن ناحية المكان والزمان وأفراد المجتمع والعينة.

أجمعت نتائج الدراسات السابقة على وجود فاعلية للتعليم الإلكتروني ودور في تحقيق التفاعل بين المتعلمين والبيئة التعليمية كافة، مثل دراسة **حنتولي (2016)** التي بحثت واقع التعلم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية ودوره في تحقيق التفاعل بين المتعلمين. وذكرت الدراسات كلها وجود اتجاهات إيجابية نحو التعليم الإلكتروني سواء من قبل المعلمين أو المتعلمين.

وتشابهت دراسة **ندى (2012)** مع هذه الدراسة بالإشارة إلى معوقات التعليم الإلكتروني في البيئة الفلسطينية واختلفت بنتائجها من حيث مستوى التعلم الإلكتروني في البيئة الفلسطينية كما يراها أفراد العينة كانت مرتفعة. وأكدت نتائج دراسة **برجي (2016)** أهمية وتأثير مهارات الاتصال والتواصل على المتعلمين وتحصيلهم الدراسي.

جاءت الدراسة من واقع عمل الباحثة عضو هيئة تدريس في جامعة القدس المفتوحة، من خلال ملاحظتها أثناء عملها الميداني ضعف ممارسة مهارات الاتصال والتواصل الفعال بين المتعلمين مع زملائهم من جهة ومع عضو هيئة التدريس من جهة أخرى، فكان لابد من البحث عن أهم المعوقات التي تواجه الطلبة و أهم المقترحات التي تساعد في حل هذه المشكلة.

وبعد الاطلاع والبحث في الموضوع تحاول الباحثة من خلال هذه الدراسة تأييد نتائج مؤتمر نظمته كلية العلوم التربوية وعمادة البحث العلمي في جامعة القدس المفتوحة في فلسطين (2018) لتشخيص واقع التعليم في فلسطين. حيث تم ذكر مجموعة من الإشكاليات التي تواجه التعليم بشكل عام. وشدد المشاركون في المؤتمر على ضرورة الإفادة من تجربة جامعة القدس المفتوحة في المصادر التربوية المفتوحة ومراكز التعلم عن بعد. فجاءت الدراسة للتأكيد على دور

### دور التعليم الإلكتروني في تنمية مهارات الاتصال والتواصل لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة...

التعليم الإلكتروني في العملية التربوية والذي يعد من وسائل التعلم عن بعد في الجامعة ودراسة مدى تأثيره على مهارات الاتصال والتواصل لدى المتعلمين. بالإضافة للأهمية الكبيرة لضرورة امتلاك الطلبة مهارات الاتصال والتواصل الفعال. ذكر (سعدات، 2016) في كتابه مهارات الاتصال الفعال أنه "يتوقف نجاح المرء في الحياة على قدرته على الاتصال الفعال؛ إذ أثبتت الدراسات أن (85 %) من النجاح يُعزى إلى مهارات الاتصال، و(15 %) منه فقط تعزى إلى إتقان مهارات العمل، ولكي نتواصل مع الآخرين ببراعة لا بد لنا من إتقان أساسيات التواصل".

وتتمثل مشكلة الدراسة بالسؤال الرئيس التالي: ما دور التعليم الإلكتروني في تنمية مهارات الاتصال والتواصل لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظرهم في فرع جنين؟

#### الأسئلة الفرعية

- 1- ما مستوى دور التعليم الإلكتروني في تنمية مهارات الاتصال والتواصل لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظرهم في فرع جنين؟
- 2- هل يوجد اختلاف بين متوسطات تقديرات الطلبة لدور التعليم الإلكتروني في تنمية مهارات الاتصال والتواصل في جامعة القدس المفتوحة فرع جنين من وجهة نظرهم تعزى لمتغيرات (الجنس، الكلية، المستوى الدراسي)؟
- 3- ما المعوقات التي تواجه طلبة جامعة القدس المفتوحة عند ممارسة مهارات الاتصال والتواصل من وجهة نظرهم؟
- 4- ما أهم المقترحات لتفعيل ممارسة طلبة جامعة القدس المفتوحة لمهارات الاتصال والتواصل؟

#### فرضيات الدراسة

للإجابة عن السؤال الثاني تمت صياغة الفروض الآتية:

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha > 0.05$ ) في متوسطات تقديرات الطلبة لدور التعليم الإلكتروني في تنمية مهارات الاتصال والتواصل في جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظرهم في فرع جنين تعزى لمتغير الجنس.

2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha > 0.05)$  في متوسطات تقديرات الطلبة لدور التعليم الإلكتروني في تنمية مهارات الاتصال والتواصل في جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظرهم في فرع جنين تعزى لمتغير الكلية (العلوم التربوية، التجارة، الآداب، الزراعة، كلية التنمية المجتمعية والأسرية).
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha > 0.0)$  في متوسطات تقديرات الطلبة لدور التعليم الإلكتروني في تنمية مهارات الاتصال والتواصل في جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظرهم في فرع جنين تعزى لمتغير المستوى الدراسي (سنة أولى، ثانية، ثالثة، رابعة).

#### أهداف الدراسة

1. تحديد مستوى دور التعليم الإلكتروني في تنمية مهارات الاتصال والتواصل لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظرهم في فرع جنين.
2. التعرف إلى الفروق في تقديرات الطلبة لدور التعليم الإلكتروني في تنمية مهارات الاتصال والتواصل في جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظرهم في فرع جنين حسب متغيرات الجنس، الكلية، المستوى الدراسي.
3. تحديد أهم المعوقات التي تواجه طلبة جامعة القدس المفتوحة عند ممارسة مهارات الاتصال والتواصل من وجهة نظرهم.
4. التعرف على أهم المقترحات لتفعيل ممارسة طلبة جامعة القدس المفتوحة لمهارات الاتصال والتواصل.

#### أهمية الدراسة

1. تسهم نتائج الدراسة في توفير المعلومات حول دور التعليم الإلكتروني في تنمية مهارات الاتصال والتواصل لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة في فرع جنين من وجهة نظرهم حسب متغيرات الجنس، الكلية، المستوى الدراسي.
2. تفيد المقترحات التي يقدمها طلبة جامعة القدس المفتوحة لتفعيل ممارسة مهارات الاتصال والتواصل بوضع خطة لتنفيذها من قبل إدارة الجامعة والجهات المعنية.

#### حدود الدراسة

الحدود المكانية: طبقت هذه الدراسة على الطلبة المسجلين في الفصل الدراسي الثاني لعام (2018) في جامعة القدس المفتوحة فرع جنين.

الحدود الزمانية: طبقت هذه الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي (2018).

#### مصطلحات الدراسة

**التعلم الإلكتروني:** هو تعزيز ممارسات التعلم ودعمها، باستخدام الأدوات التكنولوجية المختلفة التي تكون قائمة على الويب، أو موزعة على شبكة الانترنت، أو المعتمدة على استخدام شبكة الانترنت وتوظيفها لأغراض التعليم، وهو تفاعلات تزامنية أو غير تزامنية بوساطة تقنية الانترنت وتطبيقاتها في الشبكة العنكبوتية (عبد الغفور، 2012، ص68).

**وتعرفه الباحثة إجرائيا:** طريقة للتعلم حديثة باستخدام آليات الاتصال التكنولوجية من حاسوب وشبكات ووسائط متعددة لتوفير بيئة تعليمية تفاعلية متعددة المصادر.

**مهارات الاتصال والتواصل:** وهو عملية تفاعلية ذات محتوى معين تتم داخل سياق محدود، وتتضمن نقل حقائق وتلقيها، وإدراك مشاعر وأحاسيس واتجاهات وأفكار ووجهات نظر وخبرات، وتأثير وتأثر باستخدام وسائط محددة كاللغة والإشارات والإيماءات وغيرها من أساليب التواصل اللفظي وغير اللفظي (عبد الجواد، قنديل، 2012، ص185).

**وتعرفها الباحثة إجرائيا:** هي مجموعة من القدرات والإمكانيات التي تفيد الفرد في التفاعل والتعامل مع الآخرين، إذ إن امتلاك هذه المهارات مثل فن التحدث والإصغاء والقدرة على إقناع الآخرين وفهم الذات تسمح له بأن يستقبل ويرسل ما يريد بطريقة فعالة صحيحة.

**جامعة القدس المفتوحة:** هي مؤسسة تعليمية تضم أعضاء هيئة تدريس لأجل إعداد خريجين مؤهلين لتلبية حاجات المجتمع. وتهتم بتكنولوجيا التعليم بحيث تخدم نظام الجامعة. حيث يعتمد نظام الجامعة على التدريس عن بعد.

## إجراءات الدراسة

### منهجية الدراسة

استخدم المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لأغراض الدراسة. وهو المنهج القائم على وصف خصائص ظاهرة معينة وجمع معلومات عنها، والتعرف على الأسباب والعوامل التي أسهمت في حدوث الظاهرة مع محاولة التوصل لنتائج تسهم في حل المشكلة.

### عينة الدراسة

#### العينة الاستطلاعية

طبقت الباحثة أداة الدراسة على عينة استطلاعية تتكون من (40) طالباً وطالبة من مجتمع الدراسة بهدف التأكد من صدقها وثباتها، وتم استبعادهم من مجتمع الدراسة عند سحب عينة الدراسة.

### عينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من (200) طالب وطالبة مسجلين في الفصل الدراسي الثاني لعام (2018) جامعة القدس المفتوحة فرع جنين، اختيروا بصورة عشوائية طبقية.

### متغيرات الدراسة

تشمل هذه الدراسة على مجموعة من المتغيرات هي:

المتغيرات المستقلة

التعليم الإلكتروني

الجنس: ( ذكر، أنثى)

الكلية: (العلوم التربوية، التجارة، الآداب، الزراعة، كلية التكنولوجيا، كلية التنمية المجتمعية

والأسرية)

المستوى الدراسي: (سنة أولى، سنة ثانية، سنة ثالثة، سنة رابعة)

المتغيرات التابعة: مهارات الاتصال والتواصل

أدوات الدراسة

استخدمت الباحثة أداتين للدراسة للتعرف على (دور التعليم الإلكتروني في تنمية مهارات

الاتصال والتواصل لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظرهم في فرع جنين )

دور التعليم الإلكتروني في تنمية مهارات الاتصال والتواصل لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة...

**الأداة الأولى:** تمثلت باستبانة لقياس دور التعليم الإلكتروني في تنمية مهارات الاتصال والتواصل، وقد تم إعداد فقرات الاستبانة وفقاً للخطوات التالية:-

1. الرجوع إلى الأدب التربوي والدراسات السابقة والاطلاع على أهم ما ورد فيه حول مهارات الاتصال والتواصل.

2. إعداد قائمة بمهارات الاتصال والتواصل وهي: مهارة التحدث، مهارة الإصغاء، مهارة إقناع الآخرين، مهارة التركيز، مهارة فهم الذات، مهارة العرض الفعال، ومهارة ضبط النفس.

3. عرض الاستبانة على عدد من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص حيث تم تعديلها حسب ملاحظاتهم وتمت صياغة الاستبانة بشكلها النهائي.

وتكونت الاستبانة في صورتها النهائية من قسمين: القسم الأول: يحتوي على بيانات شخصية متعلقة بالمستجيب شملت عدداً من المغيرات قسمت إلى (الجنس، الكلية، المستوى الدراسي).

والقسم الثاني: يشتمل على (23) فقرة ربطت بين التعليم الإلكتروني ومهارات الاتصال والتواصل.

#### صدق الأداة

#### صدق المحكمين

من أجل التحقق من مدى صلاحية أداة الدراسة تم عرضها على مجموعة من المتخصصين في ميدان البحث الذين أفادوا بإجراء بعض التعديلات على فقراتها لضرورة صلاحيتها لأغراض البحث، حيث تم تعديلها وصياغتها بصورتها النهائية.

#### صدق الاتساق الداخلي

تحقق صدق الاتساق الداخلي عن طريق إيجاد معامل الارتباط بين كل مهارة مع الاستبانة ككل، حيث تبين أن قيم معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (0.05 أو 0.01) وهذا يدل على أن الاستبانة بصفة عامة على درجة جيدة من الاتساق الداخلي.

#### ثبات الأداة

طبقت على العينة الاستطلاعية والتحقق من ثبات الأداة بواسطة المعالجة الإحصائية لفقرات الأداة التي أجريت بواسطة اختبار (كرونباخ - ألفا) على فقرات الاستبانة جميعها، وبلغت قيمة معامل ثبات الأداة (0.887) وهو معامل ثبات مناسب وفيه بأغراض الدراسة.

الأداة الثانية: استمارة المقابلة

تكونت هذه الأداة من سؤالين مفتوحين للطلبة، ولهم حرية الإجابة، والسؤالان هما:

- 1- ما المعوقات التي تواجهك عند الاتصال والتواصل مع زملائك وأستاذك؟
- 2- ما مقترحاتك لتفعيل وتنمية ممارسة الاتصال والتواصل بينك وبين زملائك وأستاذك؟

المعالجة الإحصائية

عولجت البيانات بواسطة الحاسوب من خلال برنامج الرزم الإحصائية (SPSS) استخرجت النسب المئوية والمتوسطات الحسابية وكذلك إجراء اختبار (T-test) للعينات المستقلة، واختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) من أجل فحص الفرضيات للتوصل إلى نتائج الدراسة.

مفتاح تصحيح الأداة:-

جدول (1): اعتمد المفتاح التالي في عملية تصحيح أداة الدراسة واستخراج النتائج حسب طريقة ليكرت

الخماسية

درجة الاستجابة	درجة كبيرة جداً	بدرجة كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً
رتبة الاستجابة	5	4	3	2	1
المتوسط الحسابي	5-4.21	4.20-3.41	-2.61 3.40	-1.81 2.60	1.80-1

نتائج الدراسة

للإجابة عن السؤال الأول من أسئلة الدراسة الذي ينص على: ما مستوى دور التعليم الإلكتروني في تنمية مهارات الاتصال والتواصل لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظرهم في فرع جنين؟

حُسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابة أفراد العينة على فقرات الاستبانة ومجالها الكلي والجدول التالي يوضح ذلك:

دور التعليم الإلكتروني في تنمية مهارات الاتصال والتواصل لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة...

الجدول (2) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية استجابات أفراد العينة على فقرات الاستبانة

ومجالها الكلي

الترتيب	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرقم
14	70%	.88641	3.5000	شجعتني التعليم الإلكتروني على دخول المواقع التعليمية للبحث عن المعلومات.	1.
7	71.6%	.94954	3.5800	شعرت بزيادة الدافعية للتعلم بسبب استخدام التعلم الإلكتروني.	2.
21	68.4%	1.07076	3.4200	شجعتني التعليم الإلكتروني على المشاركة والتفاعل مع الزملاء.	3.
2	74%	.93131	3.7000	يقدم لي تغذية راجعة حسب قدراتي والأوقات المناسبة لي.	4.
9	71.2%	.99304	3.5600	شعرت بالتجديد في أساليب عرض الأفكار التعليمية وفق نظام البلاك بورد.	5.
19	68.8%	.81215	3.4400	أكسبني التعلم الإلكتروني مهارة تنظيم الوقت والترتيب	6.
12	70.8%	.99406	3.5400	زاد من قدرتي على التعامل مع المواقف الاجتماعية.	7.
20	68.8%	1.10951	3.4400	زاد من قدرتي على التحدث بجرأة أمام الآخرين.	8.
22	68.4%	.97080	3.4200	ينمي التعليم الإلكتروني القدرة على التذوق أثناء الاستماع للمحاضرة.	9.
11	70.8%	1.03431	3.5400	ينمي لدي الشعور الوجداني والتفاعل مع الآخرين.	10.
15	69.7%	.50	3.48	يوجهني التعليم الإلكتروني إلى انتقاء الموضوع والمستجدات التربوية التي قد تساعدني في تخصصي	11.
23	68%	1.01015	3.4000	استخدام التعليم الإلكتروني ينمي لدي القدرة على التركيز.	12.
6	72.4%	1.02798	3.6200	التعليم الإلكتروني يطور القدرة على إقناع الآخر.	13.
10	71.2%	.90711	3.5600	تدريب المشاركين على توظيف المعنى الديمقراطي في الاتصال.	14.
17	69.2%	.99406	3.4600	استثارة الدافعية لدى المستقبلين.	15.
13	70%	1.11117	3.5000	تطوير مهارات العمل التعاوني المتبادل.	16.
18	69.2%	.86213	3.4600	وجود مقاطع فيديو جاهزة ساعدني على	17.

إيمان أحمد عايش

				تنمية التغذية الراجعة واستخدمها في أي وقت.
3	73.6%	.93547	3.6800	18. توفير المناخ المناسب الذي يؤمن الاتصال.
4	72.8%	.96384	3.6400	19. تطوير القدرة اللفظية للمرسل والمستقبل.
5	72.8%	.82709	3.6400	20. ساعد البث المباشر عند استخدام التعليم الإلكتروني على تطوير القدرة اللفظية للمرسل والمستقبل.
1	74.8%	.82833	3.7400	21. استخدام التعليم الإلكتروني زاد من قدرتي على استخدام عبارات مهذبة عند التعامل مع الآخرين.
16	69.2%	.78792	3.4600	22. تعطي الطالب القدرة على الاعتذار إذا بدر منه شيء سيء اتجاه زملائه.
8	71.6%	.85928	3.5800	23. القدرة على بناء علاقات طيبة مع الزملاء والأساتذة.
	69.7%	.50056	3.4852	دور استخدام التعليم الإلكتروني في تنمية مهارات الاتصال والتواصل

يتضح من الجدول رقم (4): أن النسبة المئوية لدور التعليم الإلكتروني في تنمية مهارات الاتصال والتواصل كانت (69.7%) مما يشير إلى أن مستوى دور التعليم الإلكتروني في تنمية مهارات الاتصال والتواصل كان جيداً لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظرهم في فرع جنين. والسبب حسب رأي الباحثة يعود إلى أدوات الاتصال في التعليم الإلكتروني من بريد إلكتروني ومجالس النقاش وغرف الحوار والبوابة الإلكترونية وغيرها حيث تتيح لكل طالب فرصة الإلقاء برأيه في أي وقت ودون حرج، خلافاً لقاءات المحاضرات التقليدية. هذا الأسلوب في التعليم يجعل الطلاب يتمتعون بجرأة أكبر في التعبير عن أفكارهم.

وتتمية مهارة التحدث والقدرة على الإصغاء السليم، والتركيز وغيرها من مهارات الاتصال والتواصل. توافقت النتيجة مع دراسة (mehra and Omidian (2011 حيث أظهرت أن طلبة الدراسة لديهم اتجاهات ايجابية واضحة نحو التعلم الإلكتروني بنسبة 76% .

كانت المرتبة الأولى لصالح الفقرة (21) والتي نصت على (استخدام التعليم الإلكتروني زاد من قدرتي على استخدام عبارات مهذبة عند التعامل مع الآخرين)، بمتوسط حسابي قدره (3.74) حيث كانت درجة الاستجابة على هذه الفقرة كبيرة، تعزو الباحثة ذلك إلى أن استخدام الطلبة للتعليم

دور التعليم الإلكتروني في تنمية مهارات الاتصال والتواصل لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة...

الإلكتروني زاد من خبرتهم وقدرتهم على استخدام بعض العبارات الجيدة عند تعاملهم مع الآخرين، وزاد من قدرتهم على التعامل ومواجهة من حولهم بأسلوب لبق، فكلما زاد مستوى استخدام التعليم الإلكتروني أصبح الطالب أكثر قدرة على التحدث الفعال والتأثير في الآخرين.

وللإجابة عن السؤال الثاني للدراسة

هل يوجد اختلاف بين متوسطات تقديرات الطلبة لدور التعليم الإلكتروني في تنمية مهارات الاتصال والتواصل في جامعة القدس المفتوحة فرع جنين من وجهة نظرهم تعزى لمتغيرات (الجنس، الكلية، المستوى الدراسي)؟ تحققت الباحثة من الفروض الثلاث الآتية:

للتحقق من الفرض الأول والذي ينص على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $\alpha \geq 0.05$  في متوسطات تقديرات الطلبة لدور التعليم الإلكتروني في تنمية مهارات الاتصال في جامعة القدس المفتوحة - وجهة نظرهم في فرع جنين تعزى لمتغير الجنس؟

ومن أجل فحص هذه الفرضية تم استخدام اختبار "ت" للعينات المستقلة والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار:-

جدول (3): نتائج اختبار (T.test) للعينات المستقلة لفحص مستوى دلالة الفروق بين إجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير الجنس

المجال	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	درجات الحرية	قيمة (ت) المحسوبة	مستوى الدلالة
المجال الكلي	ذكر	37	77.97	198	0.510	0.610
	أنثى	163	79.02			

♦ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $\alpha \geq 0.05$

يتضح من استعراض الجدول السابق أن قيم مستوى الدلالة الإحصائية للمجال الكلي (0.610) وهذه القيمة أكبر من القيمة المفترضة  $\alpha \geq 0.05$  أي أنه لا يوجد فروق بين الطلبة الذكور والإناث في تقدير دور التعليم الإلكتروني في تنمية مهارات الاتصال والتواصل.

وتبرر الباحثة ذلك باهتمام كلا الجنسين بتحقيق الاتصال والتواصل والاهتمام بمستوى تحصيلهم العلمي ومحاولة إتمام مسؤولياتهم بالقدر نفسه. واختلفت مع دراسة الخزاعلة (2011) التي جاءت نتيجتها فيما يتعلق بدور المشرفين في تحقيق مهارات الاتصال لصالح الذكور.

وللتحقق من الفرض الثاني والذي ينص على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \geq 0.05)$  في متوسطات تقديرات الطلبة لدور التعليم الإلكتروني في تنمية مهارات الاتصال في جامعة القدس المفتوحة - وجهة نظرهم في فرع جنين تعزى لمتغير الكلية (العلوم التربوية، التجارة، الآداب، الزراعة، كلية التنمية المجتمعية والأسرية).

ولمعرفة الفروق في المتغيرات ذات أكثر من مستويين لخصائص العينة (الكلية، المستوى الدراسي)، تم استخدام تحليل التباين الأحادي.

جدول (4): نتائج تحليل التباين للكشف عن أثر متغير الكلية التي يدرس بها الطالب في درجة تقدير أفراد عينة الدراسة لدور التعليم الإلكتروني في تنمية مهارات الاتصال والتواصل

مستوى الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المجال
0.141	1.526	36.56	198	329.029	اختلاف الكلية	المجال الكلي

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \geq 0.05)$

يتضح من استعراض الجدول السابق أن قيمة مستوى الدلالة الإحصائية للمجال الكلي (0.141) وهذه القيمة أكبر من قيمة الدلالة المفترضة  $(\alpha \geq 0.05)$ . أي أنه لا يوجد فروق في تقدير الطلبة لدور التعليم الإلكتروني في تنمية مهارات الاتصال والتواصل في الكليات المختلفة. وترى الباحثة أن السبب يعود إلى اهتمام الطلبة بالاتصال والتواصل للحصول على أفضل النتائج لا يختلف باختلاف الكلية لأن الطلبة جميعاً وبأي مجال يسعون ليكونوا الأفضل في تخصصهم، وذلك لتشابه المستوى الثقافي والاجتماعي والاقتصادي بينهم وتمائل الأهداف التربوية بشكل عام.

وللتحقق من الفرض الثالث والذي ينص على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \geq 0.05)$  في متوسطات تقديرات الطلبة لدور التعليم الإلكتروني في تنمية مهارات الاتصال في جامعة القدس المفتوحة فرع جنين من وجهة نظرهم تعزى لمتغير المستوى الدراسي (سنة أولى، ثانية، الثالثة، رابعة).

دور التعليم الإلكتروني في تنمية مهارات الاتصال والتواصل لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة...

جدول (5): نتائج تحليل التباين للكشف عن أثر متغير المستوى الدراسي للطلاب في درجة تقدير أفراد عينة

الدراسة لدور التعليم الإلكتروني في تنمية مهارات الاتصال والتواصل

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
المجال الكلي	المستوى الدراسي	147.240	198	73.62	3.046	0.049

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha > 0.05)$

يتضح من استعراض الجدول السابق أن قيمة مستوى الدلالة الإحصائية للمجال الكلي (0.049) وهذه القيمة أقل من قيمة الدلالة المفترضة  $(\alpha > 0.05)$ . أي أنه يوجد فروق في تقدير الطلبة لدور

التعليم الإلكتروني في تنمية مهارات الاتصال والتواصل حسب متغير المستوى الدراسي.

ولمعرفة اتجاه الفروق استخدم اختبار شيفيه البعدي للمقارنات المتعددة وكانت الفروق لصالح مستوى السنة الرابعة. وترى الباحثة هذه النتيجة ربما تعود إلى أن الثقافة الإلكترونية التقنية لدى طلاب المستوى الرابع قد تكون أكبر من الطلاب في المستويات الأخرى بسبب العمر والخبرة. حيث أن طالب السنة الرابعة قد يمتلك قدرة على التعامل مع تطبيقات التعليم الإلكتروني بشكل أفضل من طالب السنة الأولى في ظل المستحدثات التكنولوجية الجديدة ووسائل التواصل الاجتماعي.

ولإجابة عن السؤالين الثالث والرابع من أسئلة الدراسة، واللذين ينصان على:

1- ما المعوقات التي تواجه طلبة جامعة القدس المفتوحة عند ممارسة مهارات الاتصال والتواصل من وجهة نظرهم؟

2- ما أهم المقترحات لتفعيل ممارسة طلبة جامعة القدس المفتوحة لمهارات الاتصال والتواصل؟  
قابلت الباحثة (200) من أفراد العينة، حيث وجه سؤالان مفتوحان لكل منهم، ومن ثم ترك لهم حرية الإجابة عنهما كتابياً على ورقة، وبعد الانتهاء من المقابلة جمعت الباحثة الإجابات التي حصلت على نسبة تكرار أي اتفاق بين الطلبة بنسبة 50% أو أكثر واستبعدت الإجابات التي حصلت على نسبة أقل أو خارج سياق الأسئلة.

كانت إجابات الطلبة عن السؤال الذي ينص على: ما المعوقات التي تواجه طلبة جامعة القدس المفتوحة عند ممارسة مهارات الاتصال والتواصل من وجهة نظرهم؟

- عدم التمكن من تطبيقات التعليم الإلكتروني واستخدامها بشكل صحيح.

- بعض الظروف البيئية مثل درجة الحرارة والحيز المكاني والوضوء في مختبرات الحاسوب تؤثر على استخدام مهارات الاتصال والتواصل الفعال.
  - تؤثر كفاءة أدوات الاتصال المستخدمة في التعليم الإلكتروني عند بعض الطلبة على ممارسة مهارات الاتصال والتواصل الفعال.
  - عدم رد عضو هيئة التدريس على الرسائل الواردة من الطلبة.
  - قد تكون شخصية عضو هيئة التدريس لا تسمح للطلبة بالنقاش وإبداء الرأي.
  - العدد الكبير للطلبة عند عضو هيئة التدريس.
  - قد يقوم بعض الطلبة بحجب المعلومات عن بعض ورفض التعاون مع زملائهم والتصرف بأنانية.
  - قلة الأنشطة الاجتماعية بين الطلبة مما يؤدي إلى تباعد العلاقات الاجتماعية بينهم وصعوبة في التفاهم فيما بينهم.
- اختلفت نتائج هذا السؤال مع نتائج دراسة ندى (2012) بأن مستوى استخدام التعلم الإلكتروني في البيئة الفلسطينية كما يراها أفراد العينة كانت مرتفعة.
- أما إجابات الطلبة عن السؤال الذي ينص على: ما أهم المقترحات لتفعيل ممارسة طلبة جامعة القدس المفتوحة لمهارات الاتصال والتواصل؟ فكانت كما يلي:
- الاهتمام بالبنية التحتية والأدوات والتجهيزات والبيئة التعليمية اللازمة لاستخدام التعليم الإلكتروني بشكل أفضل وفعال
  - ضرورة إعداد دروس توضيحية للطلبة والأساتذة في الجامعة لكيفية استخدام تطبيقات التعليم الإلكتروني بشكل فعال.
  - ضرورة اجتماع عضو هيئة التدريس مع طلبته في بداية الفصل الدراسي، من أجل تقوية العلاقة معهم وتشجيعهم على التواصل معه. وكسر حاجز الخوف الذي يمنع الطالب من التواصل معه.
  - ضرورة أن يقدم عضو هيئة التدريس الاهتمام بطلبته والرد على استفساراتهم ورسائلهم.
  - تعزيز الطلبة وتقديم التغذية الراجعة وتحفيزهم لكي يمتلكوا الدافعية، لان التعليم الإلكتروني يعتمد على مجهود المتعلم في تعليم نفسه (التعلم الذاتي).

دور التعليم الإلكتروني في تنمية مهارات الاتصال والتواصل لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة...

وانفقت نتائج هذا السؤال مع نتيجة دراسة (Wang and yang, 2014) بضرورة إعداد دورات تدريبية تساعد على استخدام التعليم الإلكتروني للمعلمين، ودراسة حنتولي (2016) بالاهتمام وتطوير البنية التحتية للجامعة والعمل على تحسينها لزيادة استثمار ما يطرحه التعلم الإلكتروني من أدوات تواصل مختلفة،

### التوصيات

1. أن تعمل إدارة الجامعة على الاهتمام بتوظيف وتطوير استخدام التعليم الإلكتروني بشكل أوسع ويشمل الجميع بحيث يسهم في تنمية مهارات الاتصال والتواصل بين الطلبة أنفسهم وبين أعضاء هيئة التدريس.
2. الإعداد والتدريب المستمر للطلبة وأعضاء هيئة التدريس إلكترونياً. ومواكبة ما هو جديد في تكنولوجيا التعليم. لأجل الاستفادة من التقنية في تنمية مهارات الاتصال والتواصل.
3. الاهتمام بتقوية العلاقة بين أعضاء هيئة التدريس وطلبتهم من جهة وبين الطلبة من جهة أخرى، بشكل يشجع على ممارسة الاتصال والتواصل بشكل فعال.
4. إجراء دراسات جديدة تهتم بمتطلبات عملية الاتصال والتواصل وطرق تفعيلها بين الطلبة.

### قائمة المراجع

- أحمد، ريهام. (2012): توظيف التعلم الإلكتروني لتحقيق معايير الجودة في العملية التعليمية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد الخامس، العدد(9).
- برجي، هناء. (2016): صور الاتصال التربوي بين الأسرة و المدرسة و تأثيرها على التفوق المدرسي، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة محمد خيضر ، سكرة.
- الجبالي، حمزة. (2016): التعليم الإلكتروني مدخل إلى حوسبة التعليم، ط(1)، دار صفاء للطباعة و النشر و التوزيع، عمان.
- لحجايا، محمد نائل. (2013): واقع التعلم الإلكتروني في الجامعات الأردنية، المجلة التربوية الدولية المتخصصة، المجلد 2، العدد2، عمان.

حناوي، مجدي محمد رشيد. (2018): واقع استخدام الطلبة لنمط التعلم الإلكتروني المنظم ذاتياً واتجاهاتهم نحوه في جامعة القدس المفتوحة. مجلة العلوم التربوية والنفسية، مجلد19، عدد1.

حنتولي، تغريد محمد. (2016): واقع التعلم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية ودوره في تحقيق التفاعل بين المتعلمين من وجهة نظر طلبة كلية الدراسات العليا برامج كلية التربية وأعضاء الهيئة التدريسية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس- فلسطين.  
الخزاعلة، محمد (2011): دور مشرفي التربية العملية في تحقيق مهارات الاتصال التربوي للطلبة المعلمين في كليتي التربية جامعة الزرقاء وآل البيت، مجلة الجامعة الإسلامية، سلسلة الدراسات الإنسانية، مجلد19، عدد1.

الديس، محمد وأندراوس، تيسير. (2000): مهارات التصوير الإلكتروني وتصميم البرامج التعليمية وإنتاجها، ط1، دار صنعاء للنشر والتوزيع، عمان.

الدعس، زياد أحمد. (2010): معوقات الاتصال و التواصل التربوي بين المديرين والمعلمين بمدارس محافظة غزة وسبل مواجهتها في ضوء الاتجاهات المعاصرة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة- فلسطين.

سعادت، محمود فتوح. (2016): مهارات الاتصال الفعال، شبكة الألوكة للنشر، الرياض، السعودية.  
صالح، منى هادي. (2013): دراسة إمكانية تطبيق بيئة تعلم افتراضية في المؤسسات التعليمية. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، جامعة بغداد، العراق.

صوالحة، أمل زهير. (2014): مهارات التفكير الإبداعي وعلاقته بأنماط الاتصال لدى مديري المدارس الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر المعلمين والمعلمات، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس- فلسطين.

عامر، طارق. (2015): التعليم الإلكتروني والتعليم الافتراضي، المجموعة العربية للتدريب و النشر، ط (1)، القاهرة، مصر.

عبد الجواد، إياد وقنديل، أنيسة. (2013): مهارات الاتصال والتواصل التربوي لدى مشرفي التربية العملية في كلية التربية بجامعة الأقصى، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية، المجلد الأول، العدد(2).

دور التعليم الإلكتروني في تنمية مهارات الاتصال والتواصل لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة...

- عبد الغفور، نضال عبد. (2012): الأطر التربوية لتصميم التعلم الإلكتروني. مجلة جامعة الأقصى، المجلد 16، العدد 1، ص 63-86.
- العواودة، طارق حسين فرحان. (2012): صعوبات توظيف التعليم الإلكتروني في الجامعات الفلسطينية بغزة كما يراها الأساتذة والطلبة. رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة.
- قبلة، وآخرون. (2017): "الاتصال التربوي بين الأستاذ والمتعلم وعلاقته بالتحصيل الدراسي (دراسة ميدانية لبعض المدارس الابتدائية بمدينة مسعد ولاية الجلفة)، رسالة ماجستير منشورة، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر.
- القميزي، حمد. (2012): تقنيات التعليم ومهارات الاتصال، ط (2)، دار روابط للنشر وتقنية المعلومات و دار الشقري للنشر، الرياض،
- المزين، سليمان حسن موسى. (2015): معوقات تطبيق التعليم الإلكتروني في الجامعات الفلسطينية وسبل الحد منها من وجهة نظر الطلبة في ضوء بعض المتغيرات. الجامعة الإسلامية.
- النجدي، والشيخ. (2011): دور التعلم الإلكتروني على التفكير الناقد لدى دارسي جامعة القدس المفتوحة. المجلد الثالث، العدد الخامس.
- ندى، يحيى محمد. (2012): "معوقات التعليم الإلكتروني في البيئة الفلسطينية كما يراها طلبة جامعة القدس المفتوحة في محافظة قلقيلية شمال الضفة الغربية، مجلة البحوث و الدراسات التربوية الفلسطينية، العدد 19، فلسطين.
- الهمشري، يسرية. (2016): تصميم التدريس الإلكتروني (مهاراته وتطبيقاته للعاملين به)، المنشأة العربية لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات، ط (1)، مصر.
- دليل جامعة القدس المفتوحة. (2020). تم الاطلاع عليه في 2019/3/1. قسم التعليم الإلكتروني، و رابط الموقع: <https://elearning.qou.edu>.

المراجع الأجنبية:

- seddon and biasutti. (2010): Evaluating a music e- learning resource: the participants and perspective, Computers and Education online journal, 53.
- Siirak and virve. (2011): Moodle E-learning Environment as an effective Tool in university Education, online journal of information technology and Application in Education,1(2).
- Wang shudong and yang fang. (2014): Students perception toward personal information and privacy disclosure in E-learning, the Turkish online journal of education technology,13(1).
- mehra and Omidian. (2011): Examining students Attitudes toward e-learning : a case from India . Malaysia journal of Education technology, 11(2).