

تاريخ الإرسال (2020-07-01)، تاريخ قبول النشر (2020-09-15)

د. فادي حامد القضاة

اسم الباحث:

العلوم الإدارية والمالية وتقنياتها - المجتمع
بخيبر-جامعة طيبة -المملكة العربية

اسم الجامعة والبلد:

* البريد الإلكتروني للباحث المرسل:

E-mail address:

fqudah@taibahu.edu.sa

تقييم جودة التعليم الإلكتروني
وأثرها على درجة رضا طلاب
الجامعات: دراسة حالة - جامعة
طيبة في المملكة العربية السعودية

<https://doi.org/10.33976/IUGJEB.29.1/2021/2>

الملخص:

تهدف الدراسة إلى دراسة وتحليل وتقييم جودة التعليم الإلكتروني بأبعاده (تقييم أعضاء هيئة التدريس، تقييم العملية التعليمية عن بعد ، تقييم البنية التحتية) وأثرها على درجة رضا طلاب الجامعات في جامعة طيبة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. وتم جمع البيانات الأولية للدراسة من خلال أداة الاستبيان والتي تكونت من (18) فقرة وجرى توزيعها على عينة عشوائية بسيطة من الطلاب والطالبات بلغت (300) مفردة. وتم تحليل النتائج باستخدام أسلوب أنموذج المعادلة الهيكلية (SEM) Structural Equation Model ing باستخدام برمجة Amos Ver.24 وذلك بهدف تحديد التأثيرات بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة. وتوصلت الدراسة إلى أن الاتجاه العام نحو جودة التعليم الإلكتروني بأبعاده في جامعة طيبة في المملكة العربية السعودية كان مرتفعاً وبمتوسط حسابي عام بلغ (3.897) حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لأبعاد جودة التعليم الإلكتروني بين (4.172- 3.651) ، كما توصلت إلى أن الاتجاه العام لرضا طلاب الجامعات بأبعاده في جامعة طيبة في المملكة العربية السعودية كان مرتفع بمتوسط حسابي عام بلغ (4.128) حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لأبعاد جودة التعليم الإلكتروني بين (4.070 - 4.187)، وتوصي الدراسة بضرورة استمرار جامعة طيبة في اعتماد التعليم الإلكتروني كخيار إستراتيجي ، والاطلاع على أفضل الممارسات العالمية في مجال التعليم الإلكتروني، وتبني ممارسات معاصرة في هذا المجال.

كلمات مفتاحية: الجودة ، التعليم الإلكتروني ، درجة الرضا ، جامعة طيبة.

Evaluating the Quality of E-Learning and its Impact on the Degree of Satisfaction of University Students: A case study – Taibah University

Abstract:

The study aims to study, analyze and evaluate the quality of e-learning in its dimensions (evaluation of faculty members, Distance evaluation of the educational process, evaluation of infrastructure) and its impact on the degree of satisfaction of university students at Taibah University. The study relied on the descriptive analytical approach. The primary data for the study was collected through the questionnaire tool, which consisted of (18) items and was distributed to a simple random sample of (300) male and female students. In order to determine the effects between independent and dependent study variables, the results were analyzed using the Structural Equation Modeling (SEM) method using Amos Ver.24 programming. The study revealed that the general attitudes towards the quality of e-learning with its dimensions at Taibah University in the Kingdom of Saudi Arabia were high and with an average of (3.897) where the means for the dimensions of e-learning quality ranged between (3.561 – 4.172). Moreover, the results also found that the learners' satisfaction degree at Taibah University in the Kingdom of Saudi Arabia was high with an average of (4.128) where the means for the dimensions of the quality of e-learning ranged between (4.070 - 4.187). The study recommends that Taibah University should continue to adopt e-learning as a strategic option, and familiarize with the best global practices in the field of e-learning, and adopting contemporary practices in this field.

Keywords: Quality, E-learning, Satisfaction Degree, Taibah University

أولاً: مقدمة:

تشهد الجامعات في هذا العصر تطورات هائلة تتمثل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، على اعتبار أن الجامعات تمثل المكان الأمثل لبناء الإنسان القادر على بناء مجتمعه، وذلك من خلال تبني الجامعات وعلى كافة المستويات نظام التعليم الإلكتروني المرتكز على تكنولوجيا المعلومات، كون التعليم الإلكتروني يساهم في دعم العملية التعليمية وتحولها من التلقين إلى الإبداع والتفاعل وتنمية المهارات في أي مكان وزمان، عن طريق الوسائط المتعددة (النصية، الصوتية، الحركية)، ويقدم من خلال وسائط إلكترونية متعددة مثل الحاسوب والإنترنت، حيث لم تعد الأساليب التقليدية قادرة على مواكبة كل ما هو جديد في عالم التعليم، بل أصبحت الحاجة ملحة لتبني أنواع حديثة ومتطورة في التعليم وهو التعليم الإلكتروني بهدف بناء مجتمع يواكب التقدم في شتى مجالات العلوم، والتخصصات العلمية.

ثانياً: مشكلة الدراسة وأسئلتها:

بالرغم من الإمكانيات الواسعة والمتنوعة للتعليم الإلكتروني فإن هنالك قصوراً واضحاً في تطبيقه في مواجهة تحديات العصر وخاصة مقارنة بالخدمات الإلكترونية في الدول المتقدمة. وقد ظهر جلياً هذا النقص مع تنوع الموارد الإلكترونية والابتكارات في مجال تكنولوجيا المعلومات المتجددة باستمرار، ولعل هذا ما ظهر بصورة غير متكاملة ضمن إطار التعليم الإلكتروني وتطبيقاته العملية. ونظراً لمحدودية الاهتمام بدراسة أبعاد التعليم الإلكتروني وأثرها على درجة الرضا، وغياب الدراسات الرابطة بينها، وحاجة المنظمات إلى دراسة أبعاد التعليم الإلكتروني، ودراسة مجالات الرضا، والتفكير بتحليل أثر جودة التعليم الإلكتروني على درجة رضا طلاب الجامعات، وعليه فإن الغرض من هذه الدراسة هو تحديد أثر جودة التعليم الإلكتروني على درجة رضا الطلاب في الجامعات.

إن مشكلة الدراسة نابعة من واقع ملاحظة الباحث ردود أفعال بعضاً من طلاب جامعة طيبة حول الرضا عن التعامل مع نظام التعليم الإلكتروني، ويمكن التعبير عن مشكلة الدراسة من خلال السؤال الرئيس التالي: ما هو أثر جودة التعليم الإلكتروني بأبعاده (تقييم أعضاء هيئة التدريس، تقييم العملية التعليمية عن بعد، تقييم البنية التحتية) على درجة رضا طلاب الجامعات بأبعاده (الرضا عن التحصيل الأكاديمي، الرضا عن تعامل المدرس ومصداقيته، الرضا عن التعامل مع نظام التعليم الإلكتروني)؟، ويتفرع منه الأسئلة التالية:

1. ما أثر جودة التعليم الإلكتروني بأبعاده (تقييم أعضاء هيئة التدريس، تقييم العملية التعليمية عن بعد، تقييم البنية التحتية) على الرضا عن التحصيل الأكاديمي في جامعة طيبة؟
2. ما أثر جودة التعليم الإلكتروني بأبعاده (تقييم أعضاء هيئة التدريس، تقييم العملية التعليمية عن بعد، تقييم البنية التحتية) على الرضا عن تعامل المدرس ومصداقيته في جامعة طيبة؟
3. ما أثر جودة التعليم الإلكتروني بأبعاده (تقييم أعضاء هيئة التدريس، تقييم العملية التعليمية عن بعد، تقييم البنية التحتية) على الرضا عن التعامل مع نظام التعليم الإلكتروني في جامعة طيبة؟

ثالثاً: فرضيات الدراسة:

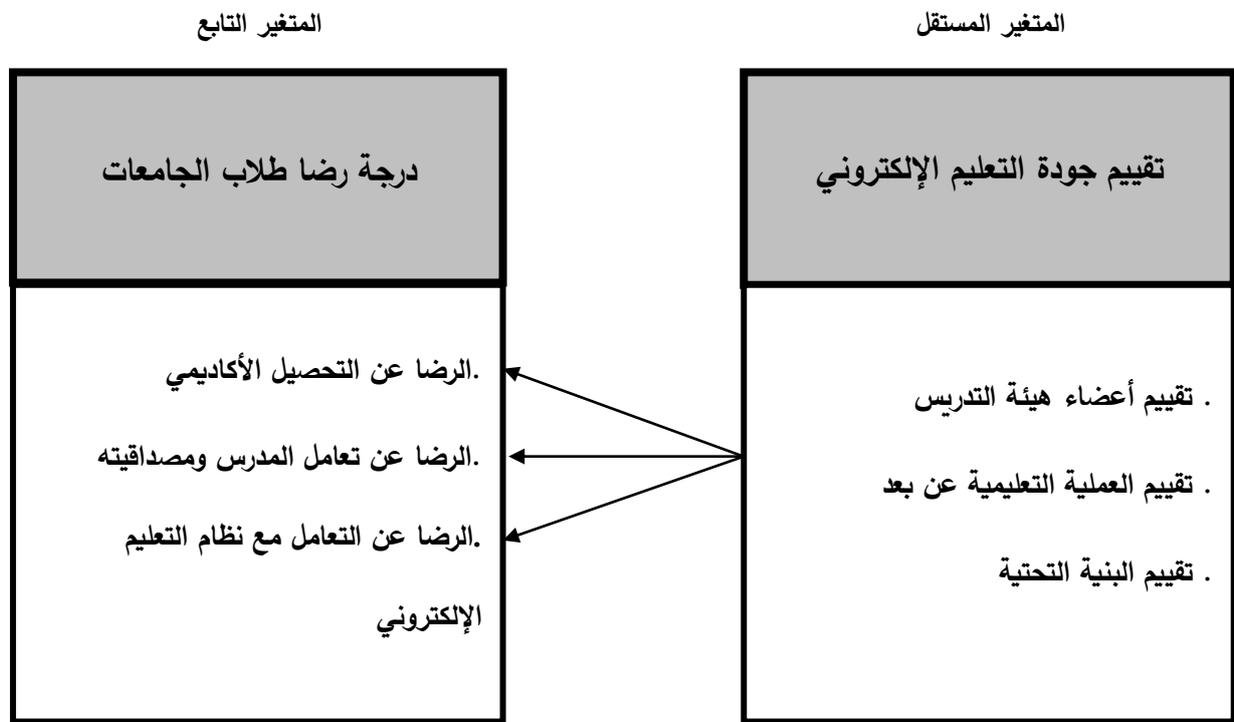
للإجابة عن تساؤلات الدراسة اشتقت الفرضيات الآتية:

1. الفرض الرئيس: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) لأبعاد جودة التعليم الإلكتروني (تقييم أعضاء هيئة التدريس، تقييم العملية التعليمية عن بعد، تقييم البنية التحتية) على درجة رضا طلاب الجامعات بأبعاده (الرضا عن التحصيل الأكاديمي، الرضا عن تعامل المدرس ومصداقيته، الرضا عن التعامل مع نظام التعليم الإلكتروني) في جامعة طيبة. ويتفرع منه الفرضيات الفرعية التالية:

- 1.1 يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) لأبعاد جودة التعليم الإلكتروني على الرضا عن التحصيل الأكاديمي في جامعة طيبة.
- 2.1 يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) لأبعاد جودة التعليم الإلكتروني على الرضا عن تعامل المدرس ومصادقته في جامعة طيبة.
- 3.1 يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) لأبعاد جودة التعليم الإلكتروني على الرضا عن التعامل مع نظام التعليم الإلكتروني في جامعة طيبة.

رابعاً: أنموذج الدراسة:

شكل (1): أنموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على دراسة: (Mtebe & Raphael, 2018)، والمنصور (2019)، و المشهراوي (2020).

خامساً: أهداف الدراسة:

1. دراسة واقع جودة التعليم بأبعاده (تقييم أعضاء هيئة التدريس ، تقييم العملية التعليمية عن بعد ، تقييم البنية التحتية) وبيان أثره على درجة رضا طلاب الجامعات بأبعاده (الرضا عن التحصيل الأكاديمي ، الرضا عن تعامل المدرس ومصادقته ، الرضا عن التعامل مع نظام التعليم الإلكتروني) في جامعة طيبة.
2. التعرف على مفاهيم جودة التعليم الإلكتروني وأبعاده.
3. التعرف على درجة رضا طلاب الجامعات بأبعاده (الرضا عن التحصيل الأكاديمي ، الرضا عن تعامل المدرس ومصادقته ، الرضا عن التعامل مع نظام التعليم الإلكتروني) في جامعة طيبة.
4. تقديم توصيات مهمة تفيد متخذي القرار في جامعة طيبة.

سادساً: الدراسات السابقة:

1. دراسة المشهراوي (2020)، هدفت الدراسة الكشف عن أثر تجربة توظيف التعلم الإلكتروني لتحسين العملية التعليمية في المرحلة الأساسية العليا في قطاع غزة ، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (220) معلماً ومعلمة يعملون في المدارس الحكومية في غزة ، وتمثلت أداة الدراسة في استبانة لجمع المعلومات، حيث تضمنت (60) فقرة، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أبرزها "وجود في المدرسة قاعة حاسوب مجهزة" هي الأكثر تكراراً في محور مدى استخدام التعلم الإلكتروني ، وأهم الأنماط المستخدمة هي التعليم الذاتي ، ومقرر التكنولوجيا هو الأكثر توظيفاً للتعليم الإلكتروني ، كونه يراعي الفروق الفردية بين مستويات الطلاب ، وإن أهم المعوقات التي تواجه التعلم الإلكتروني هو ضعف تأهيل وتدريب المعلمين على استخدام التقنيات الحديثة في التعليم. وأوصت الدراسة بضرورة العمل على استخدام التعلم الإلكتروني في العملية التعليمية ، وتزويد المدارس بالأجهزة الإلكترونية اللازمة لتطبيق التعلم الإلكتروني.
2. دراسة المنصور (2019)، هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق التعلم الإلكتروني في برامج الدراسات العليا من وجهة نظر طالبات الدراسات العليا بكلية التربية بجامعة الملك سعود، وقد استخدمت الدراسة المنهج الكمي الوصفي من خلال تطبيق استبانة تضمنت ثلاثة محاور أساسية: استخدام بعض أدوات التعلم الإلكتروني المعتمد على الإنترنت، رضا الطالبات عن تطبيق التعلم الإلكتروني، ومعوقات تطبيق التعلم الإلكتروني ، وتمثلت عينة الدراسة بـ (182) طالبة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها: أن أدوات التعلم الإلكتروني المعتمد على الإنترنت جاءت على الترتيب التالي: شبكة الويب هي أكثر أدوات التعليم الإلكتروني استخداماً ، تلاها البريد الإلكتروني ، ثم المنتديات الإلكترونية العلمية، وحلت أخير المدونات والشبكات الاجتماعية مثل (الفيس بوك، تويتر، اليوتيوب) . كما وجدت الدراسة أن أفراد العينة انقسموا إلى فئتين في رضاهم عن تطبيق التعلم الإلكتروني: فئة راضية وفئة أخرى غير راضية. وبينت نتائج الدراسة أن هنالك عدداً من المعوقات لتطبيق التعلم الإلكتروني منها ضعف اللغة الإنجليزية، ارتفاع تكلفة الإتصال بالإنترنت، انخفاض عدد الأساتذة المشجعين لاستخدام التعلم الإلكتروني. وقد أوصت الدراسة واقترحت بضرورة تفعيل برامج لتطوير استخدام التعلم الإلكتروني وموجهه للأساتذة والطلبة والجامعة.
3. دراسة Zaheer et al. (2016) ، هدفت الدراسة إلى قياس مدى رضا الطلاب الذين يدرسون بطريقة التعلم الإلكتروني في باكستان ، حيث تم استخدام استبيان منظم لقياس رضا الطلاب حول ثمانية أبعاد هي: التقييم ، محتوى المقرر والتنظيم ، المدرس ، بيئة التعلم وأساليب التدريس ، مصادر التعلم ، جودة التسليم ، مساهمة الطلاب والبرامج التعليمية. وقد أجريت الدراسة في جامعة باكستان الافتراضية وهي أول وأكبر جامعة في باكستان تقدم التعليم الإلكتروني. وقد شارك 21608 طالب وطالبة في الدراسة، 65% منهم ذكور و 35% إناث. وأوضحت الدراسة أن التعلم عن بعد اكتسب قبولاً أوسع وأصبح بديلاً قابلاً للتطبيق في التدريس في الفصول الدراسية التقليدية، نظراً لأن التعلم عن بعد يوفر مزايا التكلفة المنخفضة وإمكانية الوصول الأوسع والموارد المشتركة، إلا أن هناك بعض المشكلات التي يواجهها الطلاب، على سبيل المثال ليس لديهم فصول رسمية / عادية حيث يمكنهم الذهاب ومناقشة القضايا المفاهيمية لمواضيع مختلفة ونقص الاتصال الاجتماعي والعاطفي. وأشارت نتائج الدراسة إلى أن غالبية الطلاب راضون عن التعليم الذي يتلقونه في وضع التعلم الإلكتروني مما يدل على أن التعلم الإلكتروني لديه الكثير من الإمكانيات في زيادة التعليم العالي في بلد مثل باكستان حيث قدرة معاهد التعليم العالي محدودة.
4. دراسة Mtebe & Raphael (2018) ، هدفت الدراسة إلى تحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر على رضا المتعلمين عن نظام التعلم الإلكتروني في جامعة دار السلام في تنزانيا ، باستخدام عينة من 153 طالب مسجلين. حيث بينت الدراسة أن اعتماد واستخدام أنظمة التعلم الإلكتروني المختلفة يكتسب أهمية وشعبية في تعزيز التدريس والتعلم في التعليم العالي في صحراء

جنوب أفريقيا الكبرى ، من خلال برنامج قائم على الويب لتوزيع المقررات الدراسية وتتبعها وإدارتها عبر الإنترنت ، تحتوي على ميزات مثل غرف الدردشة ومنتديات المناقشة والاستطلاعات والاختبارات والاستطلاعات التي تسمح للمدرسين والطلاب بمشاركة محتوى المقررات والتواصل عبر الإنترنت بشكل متزامن وغير متزامن ، وتميل المؤسسات إلى استخدام هذه الأنظمة لتحسين جودة التسليم وجهاً لوجه من خلال تمكين المتعلمين من الوصول بشكل مستقل إلى محتوى المقررات. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أبرزها تطوير نموذج لدراسة العوامل الهامة لرضا المتعلم عن نظام التعلم الإلكتروني، وقد تكون النموذج المقترح من ستة عوامل: جودة النظام، جودة المقرر، جودة الخدمة، جودة المدرس، الإفادة المدركة ، ورضا المتعلم. كما أن جميع العوامل كان لها تأثير كبير وبدرجات متفاوتة على رضا المتعلمين عن نظام التعلم الإلكتروني، وأن جودة الخدمة هي أقوى مؤشر على رضا المتعلمين. وبينت النتائج أن هذه الدراسة ستساعد المؤسسات في التخطيط بشكل استراتيجي لتحسين العوامل التي يبدو أن لها تأثيراً كبيراً على رضا المتعلمين عن أنظمة التعلم الإلكتروني لضمان الاستدامة والاستخدام المستمر.

5. دراسة زعباط وسعداوي (2020)، أوضحت الدراسة خصائص التعليم الإلكتروني، حيث ساهمت شبكة الإنترنت بالاهتمام بالتعليم الإلكتروني وبرامجه، وذلك من خلال توفير المعلومات وبجسم كبير في بيئة رقمية متاحة للجميع، متجاوزة الحدود السياسية والجغرافية والنفسية، من خلال مجموعة من الخصائص أبرزها: تتيح برامج التعليم الإلكتروني إمكانية الوصول إليها بغض النظر عن الزمان والمكان أو أي حواجز أخرى قد تعيق التواصل والاندماج بالعملية التعليمية؛ إمكانية استباق المقررات الدراسية بالاطلاع على مقررات المراحل اللاحقة، أو مراجعة مقررات المراحل السابقة لتحقيق المزيد من المعرفة؛ إتاحة المحتوى التعليمي الرقمي للمتعلم بسهولة اعتماداً على الوسائط المتعددة بمنظومة متكاملة لتحقيق الأهداف التعليمية؛ تحقيق مستوى أعلى من التفاعل بين المتعلم من جهة، والمعلم والمحتوى والزملاء والمؤسسة التعليمية، والبرامج والتطبيقات من جهة ثانية؛ السهولة والمرونة في التحديث المستمر للمقررات الدراسية ومواكبة التطورات العلمية وبدون كلف إضافية؛ إمكانية تقديم المحتوى الرقمي للمقررات الدراسية في بيئة متعددة الوسائط وذلك على شكل نصوص مكتوبة، منطوقة، مؤثرات صوتية، رسومات خطية بأنماطها، صور متحركة وثابتة، لقطات فيديو وغيرها؛ و تمكن برامج التعليم الإلكتروني المتعلم من تقييم نفسه بشكل مستمر وذلك من خلال تنفيذ الاختبارات المباشرة وبصورة اختيارية لقياس مستوى التعلم.

6. دراسة عامر (2018)، هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم الكفايات اللازمة من أجل التعليم الإلكتروني، وذلك من خلال التركيز على القدرة على اكتساب وتنمية المهارات والمعارف اللازمة، والسيطرة على المواقف التعليمية ذات الأهداف المحددة واكتساب الخبرات المختلفة لتحقيق النجاح بكفاءة، وفاعلية. كما أوضحت الدراسة أهمية التعليم الإلكتروني وخصائصه المتمثلة بالقدرة على التدريس، واستخدام تقنيات التعليم الحديثة، ومعرفة استخدام الحاسب الآلي بما في ذلك الإنترنت، والبريد الإلكتروني. وتناولت الدراسة المتطلبات الأساسية (المادية وغير المادية) للتعليم الإلكتروني، والتي كان من أهمها: توفير الإمكانيات المادية والمتمثلة بأجهزة الحاسوب، وملحقاته، وأجهزة العرض الإلكترونية، وشبكة للاتصال عبر الإنترنت والفصائيات، ومكتبة الكترونية وقاعات، وأثاث مناسب؛ تدريب الأستاذ الجامعي والطلاب على مهارات التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والبرمجيات التعليمية؛ توفير الكوادر الفنية المتخصصة بتشغيل، وصيانة الأجهزة المتعلقة بتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات والتدريب عليها؛ والحاجة إلى وجود تخطيط ومنهجية مدروسة لتطبيق التعليم الإلكتروني من خلال الاستفادة من تجارب الدول المتقدمة في هذا المجال.

7. دراسة الشريدة (2019)، هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى توظيف أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية لنظام (Blackboard) في العملية التعليمية من وجهة نظر الطلاب والطالبات بجامعة الأمير سطام بن عبد العزيز. وكذلك التعرف على مستوى توفر التجهيزات التي تدعم استخدام نظام (Blackboard) في القاعات الدراسية بكلية التربية. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (286) طالباً وطالبة، وقد تم استخدام الاستبانة للإجابة على أسئلة الدراسة. وقد توصلت

الدراسة إلى عدة نتائج كان من أبرزها: أن الأجهزة الداعمة لاستخدام نظام التعليم الإلكتروني (البلاك بورد) متوفرة داخل الكلية بدرجة متوسطة؛ وأن توظيف أعضاء هيئة التدريس لنظام التعليم الإلكتروني في العملية التعليمية بالكلية ما بين الدرجة المتوسطة والمنخفضة؛ وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) بين نوع الجنس ودرجة توافر الأجهزة اللازمة لدعم التعليم الإلكتروني داخل الكلية والقاعات لمصلحة الذكور؛ وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية بين نوع الجنس والتخصص ومستوى الدراسة واستجابة أفراد العينة نحو توظيف أعضاء هيئة التدريس للتعليم الإلكتروني في العملية التعليمية.

سابعاً: التعليق على الدراسات السابقة:

تشابهت الدراسة الحالية مع جميع الدراسات السابقة في تناول متغيري التعليم الإلكتروني ودرجة الرضا مع الاختلافات الطفيفة في الأبعاد الخاصة بالتعليم الإلكتروني، حيث تناولت الدراسة الحالية كل من (تقييم أعضاء هيئة التدريس، تقييم العملية التعليمية عن بعد، وتقييم البنية التحتية) كمغيرات مستقلة فرعية، و (الرضا عن التحصيل الأكاديمي، الرضا عن تعامل المدرس ومصداقيته، والرضا عن التعامل مع نظام التعليم الإلكتروني) كمغيرات تابعة فرعية، كما اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في مجتمع التطبيق والإطار الزمني للدراسة.

الجزء الثاني: الإطار المفاهيمي لجودة التعليم الإلكتروني ودرجة الرضا.

أولاً: مفهوم جودة التعليم الإلكتروني:

تشير أفضل استراتيجيات التعليم الإلكتروني إلى الإعتماد على المتعلم. وهذا يشمل ضرورة تحديد احتياجات المتعلمين قبل البدء في المشروع، وبالتالي فإن الجوانب الهامة هي وعي سيرة التعليم الفردية والاحتياجات الاجتماعية. ومن المهم الاعتراف بأن جودة عملية التعليم ليست شيئاً يتم تسليمه إلى المتعلم من قبل مزود التعليم الإلكتروني بل يشكل عملية إنتاج مشترك بين المتعلم وبيئة التعلم. ويعتبر منظور المتعلمين في الجودة أحد التحديات المركزية للنظرية والممارسة لإجابات الأسئلة المتعلقة بالجودة في التعليم الإلكتروني، ويشير (Ehlers، 2004) إلى الأبعاد المتعددة لمفهوم الجودة في التعليم الإلكتروني وهي (المعاني المختلفة للجودة، المستويات المختلفة للجودة، وجهات النظر المختلفة)، و وفقاً لأبحاث الجودة والتقييم فإنه يمكن تمييز وتقسيم جودة العملية التعليمية إلى خمسة أقسام أو عمليات فرعية: جودة السياق، جودة الهيكل، جودة العملية، جودة المخرجات و جودة التأثير، حيث تنطبق الجودة على كل قسم من هذه الأقسام الفرعية بشكل مختلف. وإذا كانت الجودة في الواقع تعني سهولة الاستخدام أو القيمة مقابل المال، فإن تعريف الجودة يعني وضع الذات في هذا الفضاء متعدد الأبعاد، حيث لا يوجد علاج لبراءات الاختراع ولا يوجد معيار قابل للتطبيق عالمياً لتطوير أو ضمان الجودة، بمعنى إن تطوير الجودة يجب أن يأخذ في الاعتبار دائماً وجهات نظر مختلفة ومعاني مختلفة.

لذا يجب تعريف الجودة لخدمات التعليم حيث يوجد المتعلم، وبالطبع هذا لا يعني أن وجهة نظر المتعلم وتفضيلاته يجب أن تؤخذ في الاعتبار وحدها، بل يجب النظر في اللوائح الاقتصادية والتنظيمية أو حتى القانونية. ويمكن تصور بيئة التعليم من خلال أربعة مكونات مختلفة (المتعلم، بيئة التعليم، الهدف، محتوى الموضوع) و تتضمن كلاً منها وجهات نظر مختلفة حول الجودة، وبالتالي، فإن تطوير الجودة من منظور المتعلم يعني أخذ تفضيلات المتعلمين كنقطة انطلاق للجودة ثم التنمية في جميع المجالات الأخرى. (Ehlers، 2004).

ثانياً: الفرق بين التعليم التقليدي و التعليم الإلكتروني:

يوضح الجدول رقم (1) أهم الفروقات بين التعليم التقليدي و التعليم الإلكتروني (Titthasiri، 2013)

التعليم التقليدي	التعليم الإلكتروني
يقيم الطلاب في الفصل طوال اليوم.	يحصل الطلاب على مزيد من الوقت لقضائه مع العائلة والأصدقاء.

يجب على الطالب انتظار رد المدرس عبر البريد الإلكتروني.	الطلاب لديهم فرصة مناقشة مباشرة مع المدرس.
المناقشة الجماعية والعمل من الصعب القيام به.	نقاش المجموعة والعمل ليس مشكلة.
تكنولوجيا الإنترنت مطلوبة.	تقنية الإنترنت ليست ضرورية.
الطلاب لديهم فرصة للبحث عن المزيد من المال وتحسين مستوى حياتهم المعيشية.	لا يحصل الطلاب على عطلات أثناء الدراسة في البرنامج.
يضع الطلاب جدول التعلم الخاص به.	يتطلب التعلم في الفصل الدراسي حضور الطلاب شخصياً.
لا يحتاج الطلاب إلى تكلفة السفر.	يحتاج الطلاب إلى تكلفة السفر.
يتمتع الطلاب بفرصة أكبر للتواصل عبر البريد الإلكتروني أو الدردشة ، بعيداً عن الفصل الدراسي المادي.	ينتقد الطلاب أن بعض الطلاب في الفصل الدراسي قد يكونون خجولين جداً للحصول على فرصة للمشاركة أمام أقرانهم.
يبدو أن الطلاب وحدهم.	يحصل الطلاب على المزيد من الأصدقاء.
يبدو أن خط الاتصال عبر الإنترنت ليس كذلك، ويمكن أن تكون النصائح طوال اليوم طوال الوقت 24/7 .	يحتاج الطلاب إلى ساعات العمل الإضافية للمدرس للحصول على النصائح.
يتم تجاهل حجم الفصل.	يفضل الطلاب فئة صغيرة.
غرفة الدردشة جيدة ولكن الكتابة أبطأ وأكثر صعوبة من التحدث.	غرفة الصف مناسبة ومريحة
يقترح الطلاب عقد اجتماع مرة أو مرتين في الجامعة.	يقترح الطلاب أن يكون لديهم مزيج من مرافق التعلم الإلكتروني.
يحتاج الطلاب لجلسة مراجعة قبل الامتحان النهائي.	يحتاج الطلاب لجلسة مراجعة قبل الامتحان النهائي.
لا يمكن أن يكون لدى الطلاب محاضرة للمراجعة مرة أخرى.	لا يوجد لدى الطلاب أسئلة في الفصل الدراسي بسبب صعوبة فهم المحاضرة.
يحتاج الطلاب إلى تدريب على الكمبيوتر. بما في ذلك كيفية استخدام أنظمة إدارة التعليم.	لا يحتاج الطلاب إلى تدريب على الكمبيوتر.
تكلفة الدراسة مرتفعة للغاية وتحتاج إلى منحة دراسية.	تكلفة التعليم عالية جداً.

المصدر: (Titthasiri، 2013)

ثالثاً: أبعاد جودة التعليم الإلكتروني:

1. تقييم أعضاء هيئة التدريس:

يعتبر عضو هيئة التدريس أحد العناصر الحرجة التي تتطافر للارتقاء بالعملية التدريسية وصولاً إلى تحقيق التميز والجودة المطلوبة ، لا سيما في ظل التنافس الشديد بين المؤسسات التعليمية في عصر العولمة، الذي يشهد ثورة معرفية وتكنولوجية هائلة، وتتوغى في أساليب التدريس الحديثة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات . لذلك أصبح لزاماً على المؤسسات التعليمية تهيئة كافة الظروف لتحسين جودة أداء عضو هيئة التدريس من خلال عمليات التحسين والتطوير المستمر، الأمر الذي ينعكس وبشكل إيجابي على جودة ومخرجات المؤسسات التعليمية. (أبو الرب و قداة، 2008: 70).

ويتم تقييم أداء عضو هيئة التدريس من خلال عدة فقرات أساسية:

أ. إمكانيات عضو هيئة التدريس في تدريس المادة والإعداد والتحضير لها، وتشمل:

توزيع الخطة الدراسية في الأسبوع الأول، عرض المادة العلمية في المحاضرات بشكل واضح ومتربط ومنظم ، استغلال وقت المحاضرات بشكل فعال، مدى تمكن المدرس من المادة العلمية، مدى التوافق بين مفردات الخطة وما تم تدريسه فعلياً، والإلتزام بمواعيد المحاضرات.

ب. مساهمة المادة في التحصيل العلمي للطلبة، وتشمل:

تحفيز الطلبة على المشاركة وإبداء وجهات نظرهم حول المادة، إبداء الاهتمام بالتحصيل الدراسي للطلبة بشكل عام ، التعامل مع الطلبة باحترام ضمن معايير المهنة وآدابها ، استخدام أساليب تدريسية تستثير التفكير وحب الاستطلاع ، استخدام الأساليب التوضيحية والتطبيقية في عرض المادة ، التنوع في طرائق التدريس بما يلائم موضوع المادة وحاجات الطلبة ، واستخدام لغة واضحة ومفهومة في تدريس المادة.

ج. تقويم محتوى المادة، ويشمل:

محتوى الامتحانات ومدى توافقه مع شرح مفردات الخطة التدريسية للمادة، مناقشة الطلبة للإجابات الصحيحة للأسئلة التي تضمنها الامتحان، والتنوع في أساليب قياس تحصيل الطلبة وتقدير علاماتهم.

د. علاقة عضو هيئة التدريس بالطلبة، وتشمل:

التزام المدرس بالساعات المكتبية وتشجيع الطلبة على مراجعته خلالها، مدى الدقة والعدالة في منح العلامات، تحفيز الطلبة للاطلاع على مراجع المادة المختلفة، وتنمية اتجاهات وعادات وأخلاق حميدة عند الطلبة.

هـ. الفقرة المفتوحة والخاصة بالمقترحات والملاحظات التي يرغب الطالب بذكرها بهدف تحسين أداء المادة.

2. تقييم العملية التعليمية عن بعد:

تعددت مفاهيم التعليم عن بعد من قبل الباحثين، حيث ترى (الملا، 2016: 128) بأنه "نظام تعليمي يراعي البعد المكاني، والمرونة في الوقت ، والاستخدام الواسع للتكنولوجيا ، والتخطيط لخبرات التعليمية وتصميمها بطريقة تضمن التعلم الذاتي ، والتفاعل الاجتماعي مع إتقان التعلم". ويمتاز التعليم عن بعد بالعديد من المزايا منها على سبيل المثال لا للحصر:

- الإعتماد على وسائل ومصادر مختلفة ومتعددة في إيصال المعلومات.
- الاستفادة من ميزات التقنيات الحديثة ومستجداتها.
- تمكين المتعلمين من التواصل كتابياً أو شفهيّاً مع أساتذتهم وزملائهم الطلبة.
- إمكانية وسهولة الرجوع إلى المادة التعليمية في أي وقت.
- تنمية مهارات الطلبة في استخدام الكمبيوتر والإنترنت.
- توفير الوقت والجهد على الجهات ذات العلاقة بالعملية التعليمية.

3. تقييم البنية التحتية:

لا يخلو نظام التعليم الإلكتروني من بعض المعوقات، التي تؤثر سلباً على تطبيقه، والتي قد تعود إلى عضو هيئة التدريس، أو الطالب، أو المنهج الدراسي، أو من الجهاز الإداري بالمؤسسة التعليمية، أو من مناخ العمل السائد، ومن أبرز هذه المعوقات: العجز في توفير البنية التحتية ، عجز الإمكانيات المادية، حيث نتج عنه نقص في توافر أجهزة الحاسبات والبرامج والمعدات اللازمة، وصعوبة توفير صيانة الأجهزة في بعض المؤسسات التعليمية، وعدم التطوير المستمر في الأجهزة والبرامج التعليمية، وارتفاع أسعارها، ومحدودية تغطية الإنترنت، وبطئها النسبي ، الخلل الفني أو التقني، فقد يواجه مستخدمو هذه التقنية عوائق فنية وتقنية في عملية التعلم، وذلك من خلال الانقطاع في أثناء البحث والتصفح وإرسال الرسائل؛ حيث يفقد المستخدم البيانات التي كتبها، وصعوبة العودة إلى مواقع البحث المتصفح. (الشهري، 2014: 73).

رابعاً: أبعاد درجة رضا طلاب الجامعات:

تعتبر الجامعات مؤسسات تربوية تعليمية تقوم على فلسفة محددة تتبع من قيم وأهداف المجتمع، حيث تقوم على استثمار الموارد (المدخلات) المتنوعة وتخضع لعمليات وأنشطة متنوعة بهدف الحصول على مخرجات محددة. لقد حظي مفهوم جودة الخدمات التعليمية ودرجة رضا متلقي خدماتها على اهتمام واسع من الباحثين في هذا المجال، وذلك بسبب الدور الذي تؤديه الجامعات في تبني ونشر العلوم والمعارف بجميع المجالات. ولعل توفير الخدمات التعليمية بالجودة المطلوبة يحقق درجات من رضا الطلبة، الأمر الذي ينعكس على تحصيلهم الأكاديمي بشكل مباشر. ولعل أحد أهم أسباب الاهتمام بمعايير جودة العملية التعليمية هو لرفع وتحسين مستوى مخرجاتها، وهذا ما تؤكدته المواصفة القياسية، والتي كان أهم سماتها التركيز على متلقي الخدمة، مما يدعو الجامعات الي تبني أساليب واضحة لمعرفة درجة رضا الطلبة تجاه الخدمات التعليمية التي تقدمها، وعن أداء الجامعات ودرجة استجابتها لمتطلبات وحاجات الطلبة. (عز الدين، والعرومطي، 2016م، ص1197).

1. الرضا عن التحصيل الأكاديمي:

تسعى جامعة طيبة إلى تطوير مدخلاتها وعملياتها بشكل مستمر، بهدف الحصول على أفضل المخرجات وفي وقت أقصر، وتكلفة أقل، وتوفير بيئة جامعية مناسبة للطلبة لتلبية حاجاتهم ورغباتهم. ويعد رضا الطلبة أحد المصادر الداعمة لتحقيق حاجاتهم، والمساهمة في تطوير تحصيلهم الأكاديمي، بالشكل الذي يسهم في رفع مستوى جودة العملية التعليمية، ويساعد في وضع الخطط والإستراتيجيات لرفع المستوى التعليمي للطلبة. ولما كان الطالب محور العملية في المؤسسات التعليمية، فإنها تسعى جاهدة لتلبية احتياجاته الأكاديمية والإدارية واشباعها، وتقديم التسهيلات والخدمات التي تدفعه إلى الاهتمام بالعملية التعليمية والمشاركة في أنشطتها. (شلدان، 2017: 140).

2. الرضا عن تعامل المدرس ومصادقيته:

لقد حدد الباحثون خمسة محددات أو أبعاد لجودة الخدمة والتي يمكن تعميمها على أي نوع من الخدمات، وتشمل:

- العناصر الملموسة: وهي تشمل جميع المكونات الملموسة للمؤسسة التي تقدم الخدمة، مثل الأدوات والآلات والمباني ومظهر العاملين والأجزاء الملموسة التي تشكل جزءا من الخدمة نفسها.
- الاعتمادية: وتعني الاعتماد على المؤسسة في قدرتها على تقديم مستوى معين من الجودة كلما طلب منها ذلك.
- الاستجابة: وتعني رغبة واستعداد العاملين في المؤسسة التعليمية لتقديم الخدمات والرد على استفسارات الطلاب وتلبية طلباتهم في الوقت المحدد.
- الأمان: شعور الطالب بالراحة والاطمئنان إلى المعلومات التي يأخذها، وعدم استخدام مصطلحات أو ألفاظ لا يفهمها وكذلك شعوره بالأمان من المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها نتيجة سوء الخدمة وشعوره بالثقة.
- التعاطف: أن يشعر الطالب أنه محور اهتمام المدرس وأن مصلحته هي الأساس وأنه قادر على الاتصال والاستفسار في أي وقت. (حسنين، و الشريبي، 2017: 145).

3. الرضا عن التعامل مع نظام التعليم الإلكتروني:

يأتي نظام التعليم الإلكتروني العديد من المزايا للطلاب، ومنها على سبيل المثال لا للحصر:

- تزايد أعداد المتعلمين بشكل كبير مما يصعب على المؤسسات التعليمية التقليدية استيعاب جميع هذه الأعداد.
- مراعاة الفروقات الفردية بين المتعلمين ، وتمكينهم من إتمام عمليات التعلم في بيئات مناسبة لهم والتقدم في ضوء قدراتهم الذاتية.
- تمكين الطلبة من التعبير عن أفكارهم ، والبحث عن المعلومات والحقائق بوسائل أكثر مما هو متاح في القاعات الدراسية التقليدية.

- زيادة شعور وإحساس الطلبة بالعدالة والمساواة في توزيع فرص العملية التعليمية ، وكسر حاجز الخوف والقلق لديهم.
- إتاحة الفرصة للطلبة للتفاعل الفوري الإلكتروني فيما بينهم ومدرسيهم.
- تمكين الطلبة من تلقي المادة العلمية بالشكل الذي يتناسب وقدراتهم الذاتية ، من خلال الوسائل المرئية والمسموعة والمقروءة وغيرها. (العادلي، 2007: 753).

خامساً: نبذة عن جامعة طيبة:

نشأة الجامعة:

تأسست جامعة طيبة عام 1424 هـ ، الموافق 2003م.

رؤية الجامعة:

جامعة سعودية شاملة تلتزم بالتميز في نشر المعرفة وإنتاجها وخدمة المجتمع، والإرتقاء لمصاف الجامعات المتقدمة محلياً وإقليمياً وعالمياً.

رسالة الجامعة:

المساهمة في بناء مجتمع يعزز التنمية المستدامة واقتصاديات المعرفة من خلال تعليم متميز وبحوث نوعية وشراكة مجتمعية في بيئة محفزة للتعلم والإبداع.

القيم:

تلتزم الجامعة في جميع أنشطتها بترسيخ مجموعة من القيم تتمثل في:

المسؤولية: تحمل المسؤولية تجاه الذات والمجتمع الأكاديمي والمجتمع عموماً.

الاحترام والتقدير: احترام وتقدير جميع منسوبي الجامعة وشركائها.

الشفافية والمحاسبية: التعامل بوضوح وعلانية في جميع الأعمال مع أعضاء هيئة التدريس والموظفين والطلبة، وفق آلية واضحة للمحاسبة.

الحرية المسؤولة: منح مساحة كافية من الحرية المنضبطة لأعضاء هيئة التدريس والموظفين والطلبة.

الجودة والتميز: البحث الدائم عن أفضل السياسات والممارسات والعمل على تطبيقها بدرجة عالية من الجودة.

الإبداع: تشجيع الأفكار والطلول الإبداعية في مجالات البحث والتدريس والإدارة، ومكافأة أصحاب المبادرات الهادفة.

القيادة: دعم وتشجيع الأدوار القيادية على جميع المستويات.

الجاهزية والمرونة: القدرة على الاستجابة السريعة لمتغيرات بيئة العمل الداخلية والخارجية.

العدالة: التأكيد على تكافؤ الفرص في القبول والتوظيف والتعامل بإنصاف مع الجميع.

المستقبلية: التركيز على استشرف المستقبل والالتزام بالتخطيط المستمر.

التوجهات الإستراتيجية للجامعة:

تحقيقاً لرؤية الجامعة، ورسالتها وقيمتها، تلتزم جامعة طيبة بالعمل على تحقيق توجهاتها السبعة الاستراتيجية الآتية:

- التميز في التعليم والتعلم.
- تطوير البحث العلمي والدراسات العليا لخدمة قضايا المجتمع.
- بناء شراكة حقيقية مع المجتمع.
- التحسين المستمر للتنظيم الإداري والمالي بالجامعة.
- تنويع مصادر الدخل.
- بناء بيئة جامعية جاذبة ومتكاملة.

- الارتقاء بمكانة وتصنيف الجامعة محلياً وإقليمياً وعالمياً.

كليات الجامعة:

بدأت الجامعة عامها الأول بسبع كليات وتطورت حتى أصبحت في العام الجامعي 1434-1435 هـ تضم 28 كلية ومعهد واحداً، منها 16 بالمقر الرئيسي بالمدينة المنورة، والباقي في ستة فروع هي: ينبع - العلا - الحناكية - خيبر - المهدي - بدر، والكليات هي:

1. الطب
2. طب الأسنان
3. الصيدلة
4. العلوم الطبية التطبيقية
5. العلوم الطبية التطبيقية
6. العلوم الطبية التطبيقية بالعلا
7. التأهيل الطبي
8. التمريض
9. العلوم
10. المعهد العالي للأتمتة والخطباء
11. العلوم بيبع
12. الهندسة
13. الهندسة بيبع
14. علوم وهندسة الحاسب الآلي
15. المجتمع
16. التربية
17. الآداب والعلوم الإنسانية
18. علوم وهندسة الحاسبات بيبع
19. إدارة الأعمال
20. الحقوق
21. الآداب والعلوم الإنسانية بيبع
22. علوم الأسرة
23. إدارة الأعمال بيبع
24. العلوم والآداب بالعلا
25. المجتمع بالحناكية
26. المجتمع بخيبر
27. المجتمع بالمهد
28. المجتمع بالعلا
29. المجتمع ببدر.

عدد أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم بالجامعة:

يبلغ عدد أعضاء هيئة التدريس بالجامعة 1409 عضواً، بالإضافة إلى 1606 ما بين معيد ومحاضر ومدرس لغة.

البرامج والدرجات:

يبلغ عدد البرامج العلمية بالجامعة 89 برنامجاً منها 6 برامج درجة المشارك، و 47 لدرجة البكالوريوس، و 36 على مستوى الدراسات العليا، وعدد الدرجات العلمية التي تمنحها الجامعة ست درجات هي: المشارك - البكالوريوس - الدبلوم العام - الدبلوم العالي - الماجستير - الدكتوراة. (www.taibahu.edu.sa).

الجزء الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها:

أولاً: المنهج العلمي المستخدم:

اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كمياً ونوعياً، إضافة إلى التحليل والربط والتفسير للوصول إلى استنتاجات وتوصيات نظرية وتطبيقية، وقد تجسد ذلك في الاطلاع على الأدب النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، ومن ثم تطوير أداة القياس وجمع البيانات الميدانية وتحليلها وتقديم إجابات لأسئلة الدراسة واختبار فروضها وصولاً للنتائج والتوصيات. (غرابية وآخرون، 2019:35).

ثانياً: مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من جميع طلاب وطالبات كلية المجتمع بخيبر والبالغ عددهم (1624) مفردة وفقاً لإحصاءات جامعة طيبة للعام 2020م وبالاعتماد على جداول مورجان الاحصائي لحساب العينات تم أخذ عينة عشوائية مقدارها (300) طالباً وطالبة من إجمالي الطلاب، وتم استرداد (300) استبيان بنسبة استرداد بلغت (100%) وهي نسبة استرداد عالية ومقبولة إحصائياً، والجدول الآتي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للخصائص الديموغرافية المحددة في استبانة الدراسة.

جدول (2): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية:

المتغير	المضمون	التكرار	النسبة المئوية (%)
الجنس	ذكر	133	44.3
	أنثى	167	55.7
السنة الدراسية	السنة الأولى	49	16.3

22.7	68	السنة الثانية	
19	57	السنة الثالثة	
25	75	السنة الرابعة	
17	51	السنة الخامسة	
21.7	65	الحاسوب الشخصي	
54	162	الهاتف الذكي	الأدوات المستخدمة في عملية التعليم الإلكتروني
21	63	الحاسوب المحمول	
3.3	10	الحاسوب اللوحي (التابلت)	
100	300	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج AMOS، 2020م
يوضح الجدول أعلاه توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية، المتضمنة (الجنس، السنة الدراسية والأدوات المستخدمة في عملية التعليم الإلكتروني)، والجدول (2) يوضح ذلك. حيث يتضح أن:

1. الجنس: حيث تبين أن (44.3%) هم من الذكور، وأن (55.7%) من أفراد عينة الدراسة هم من الإناث.
2. السنة الدراسية: تبين أن (16.3%) هم من السنة الأولى، وأن (22.7%) من أفراد عينة الدراسة هم من السنة الثانية، وأن (19%) من أفراد عينة الدراسة هم من السنة الثالثة، وأن (25%) من أفراد عينة الدراسة هم من السنة الرابعة، وأخيراً، فإن (17%) من أفراد عينة الدراسة هم من السنة الخامسة.
3. الأدوات المستخدمة في عملية التعليم الإلكتروني: تبين أن (21.7%) هم ممن يستخدمون الحاسوب الشخصي في عملية التعليم الإلكتروني، وأن (54%) من أفراد عينة الدراسة هم ممن يستخدمون الهاتف الذكي في عملية التعليم الإلكتروني، وأن (21%) من أفراد عينة الدراسة هم ممن يستخدمون الحاسوب المحمول في عملية التعليم الإلكتروني، وأخيراً، بينت النتائج أن (3.3%) من أفراد عينة الدراسة هم ممن يستخدمون الحاسوب اللوحي (التابلت) في عملية التعليم الإلكتروني.

ثالثاً: أداة الدراسة:

اعتمدت الدراسة بشكل رئيسي على أداة الاستبيان في جمع البيانات الأولية من المبحوثين، حيث تم تصميم استبانة حول "تقييم جودة التعليم الإلكتروني وأثرها على درجة رضا طلاب الجامعات: دراسة حالة - جامعة طيبة"، وصممت الاستبانة بالاعتماد على المراجع العلمية والدراسات السابقة، وروعي في إعدادها الدقة واتباع الأصول العلمية، والجدول التالي يوضح محاور ومجالات الاستبانة:

جدول (3): محاور ومجالات الاستبانة:

عدد الفقرات	المجال	المحور
3	تقييم أعضاء هيئة التدريس	الأول
3	تقييم العملية التعليمية عن بعد	الثاني
3	تقييم البنية التحتية	الثالث
3	الرضا عن التحصيل الأكاديمي	الرابع
3	الرضا عن تعامل المدرس ومصادقته	الخامس
3	الرضا عن التعامل مع نظام التعليم	السادس

	الإلكتروني	
18	مجموع الفقرات	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على المراجع ذات العلاقة.

رابعاً: صدق أداة الدراسة وثباتها:

1. صدق آراء المحكمين

تم عرض الاستبانة على خمسة عشر من الأساتذة الجامعيين المتخصصين في مجال إدارة الأعمال والتعليم الإلكتروني، حيث قاموا بإبداء ملاحظاتهم وآرائهم حول مدى ملائمة فقرات الاستبانة وانتمائها للمجالات، ومستوى وضوحها وسلامة صياغتها، وبناء على هذه الآراء تم إجراء التعديلات اللازمة، واعتماد الاستبانة التي تكونت من (18) فقرة موزعة على ستة محاور.

2. صدق البناء

للتحقق من صدق البناء لأبعاد الدراسة المستقلة والتابعة تم استخدام التحليل العاملي التوكيدي Confirmatory Factor Analysis . فما يتعلق بالأوزان الإنحدارية المعيارية لفقرات مقياس تقييم جودة التعليم الإلكتروني في جامعة طيبة فقد تراوحت قيمها بين (0.480) كحد أدنى و (0.926) كحد أعلى والتي تعتبر مقبولة ضمن الحدود المحددة. ويوضح الجدول (4) قيم معاملات الارتباط بين أبعاد تقييم جودة التعليم الإلكتروني في جامعة طيبة.

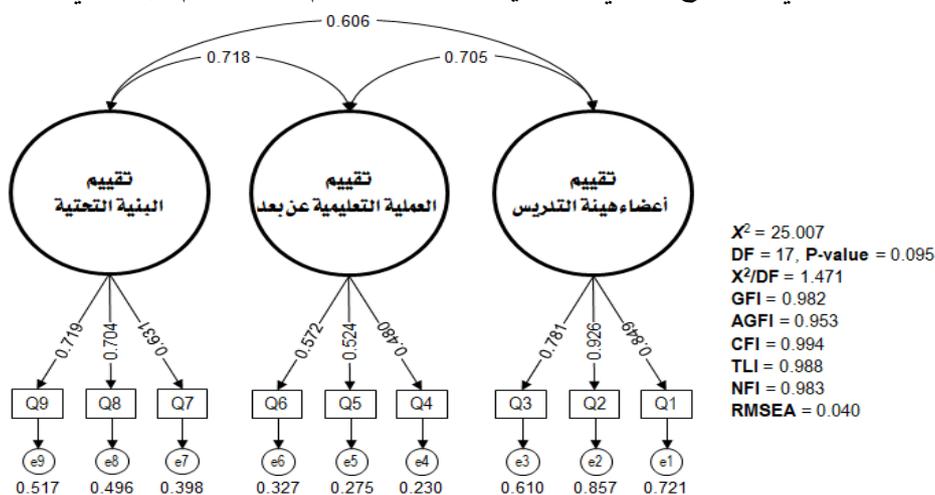
الجدول (4) معاملات الارتباط بين أبعاد تقييم جودة التعليم الإلكتروني في جامعة طيبة

تقييم أعضاء هيئة التدريس	تقييم العملية التعليمية عن بعد	تقييم البنية التحتية
1		
0.705	1	
0.606	0.718	1

حيث بلغت قيمة χ^2 (25.007) لتقييم جودة التعليم الإلكتروني بأبعاده، بدرجات حرية بلغت (17). ووفقاً لرأي Ahmad, et al., (2016) بأنه لا بد أن تقل قيمة الحد الأدنى للتباين (حاصل قسمة قيمة χ^2 على درجات الحرية DF) عن القيمة (5) وفي ضوء ذلك يتضح أن قيمة الحد الأدنى للتباين لمتغير تقييم جودة التعليم الإلكتروني بأبعاده في جامعة طيبة بلغت (1.471). والشكل (2) يوضح المسار التخطيطي للأنموذج العاملي التوكيدي لأبعاد تقييم جودة التعليم الإلكتروني بفقراته. حيث يتضح من النتائج بالجدول (4) والشكل (2) جودة المطابقة وصدق فقرات مقياس تقييم جودة التعليم الإلكتروني بأبعاده.

الشكل (2)

المسار التخطيطي للأنموذج العملي التوكيدي لأبعاد مقياس جودة التعليم الإلكتروني بفقراته



أما الأوزان الإنحدارية المعيارية لفقرات مقياس رضا طلاب جامعة طيبة فقد تراوحت قيمها بين (0.751) كحد أدنى و (0.924) كحد أعلى والتي تعتبر مقبولة وضمن الحدود المحددة. ويوضح الجدول (5) قيم معاملات الارتباط بين أبعاد رضا الطلاب في جامعة طيبة.

الجدول (5)

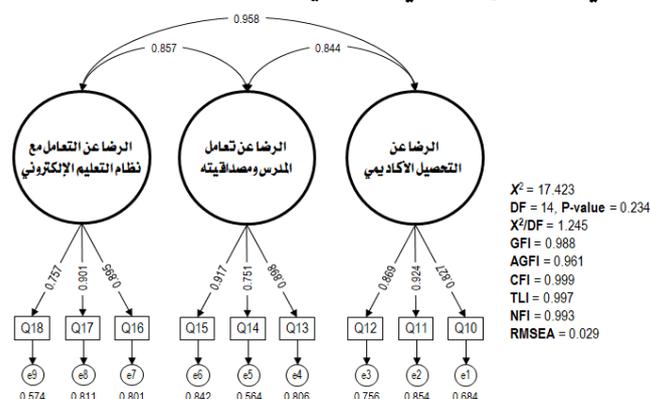
معاملات الارتباط بين أبعاد رضا الطلاب في جامعة طيبة

الرضا عن التعامل مع نظام التعليم الإلكتروني	الرضا عن تعامل المدرس ومصادقته	الرضا عن التحصيل الأكاديمي	
		1	الرضا عن التحصيل الأكاديمي
	1	0.844	الرضا عن تعامل المدرس ومصادقته
1	0.857	0.958	الرضا عن التعامل مع نظام التعليم الإلكتروني

حيث بلغت قيمة χ^2 (17.423) لمقياس رضا الطلاب بأبعاده، بدرجات حرية بلغت (14). ووفقاً لرأي Ahmad, et al., (2016) بأنه لا بد أن تقل قيمة الحد الأدنى للتباين (حاصل قسمة قيمة χ^2 على درجات الحرية DF) عن القيمة (5) وفي ضوء ذلك يتضح أن قيمة الحد الأدنى للتباين لمقياس رضا الطلاب بأبعاده في جامعة طيبة بلغت (1.245). والشكل (3) يوضح المسار التخطيطي للأنموذج العملي التوكيدي لأبعاد رضا الطلاب بفقراته. حيث يتضح من النتائج بالجدول (5) والشكل (3) جودة المطابقة وصدق فقرات مقياس رضا الطلاب بأبعاده.

الشكل (3)

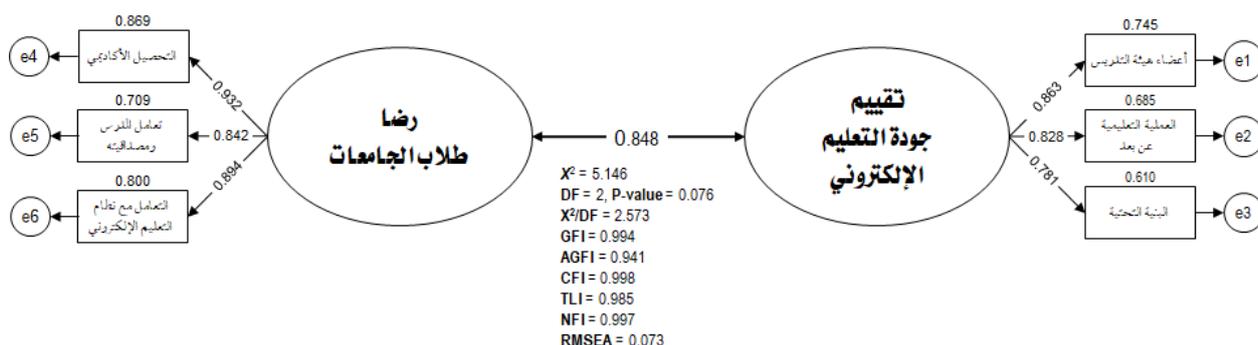
المسار التخطيطي للأنموذج العاملي التوكيدي لأبعاد مقياس رضا الطلاب بفقراته



3. الأنموذج البنائي لقياس متغيرات الدراسة مجتمعة

يوضح الشكل (4) الأنموذج البنائي لقياس متغيرات الدراسة مجتمعة.

الشكل (4) الأنموذج البنائي لقياس متغيرات الدراسة مجتمعة



حيث يوضح الشكل الموائمة التامة للأنموذج البنائي لمؤشرات قياس متغيرات الدراسة مجتمعة، وهو ما عكسته نتائج الأنموذج.

4. ثبات الاستبانة:

تم استخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) للتحقق من الاتساق الداخلي والتناسق لفقرات الإستبانة، حيث ان الحصول على $(0.70 \leq \alpha)$ يعتبر ملائماً في العلوم الإدارية (Hair et al., 2010). والجدول (6) يبين نتائج أداة الثبات لهذه الدراسة.

الجدول (6)

معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة (مقياس كرونباخ ألفا)

ت	المتغير	عدد الفقرات	قيمة (α) ألفا
1	تقييم جودة التقييم الإلكتروني	9	0.884
1. 1	أعضاء هيئة التدريس	3	0.748
2. 1	العملية التعليمية عن بعد	3	0.734
3. 1	البنية التحتية	3	0.720

0.949	9	رضا طلاب الجامعات	2
0.889	3	الرضا عن التحصيل الأكاديمي	1.2
0.887	3	الرضا عن تعامل المدرس ومصادقته	2.2
0.880	3	الرضا عن التعامل مع نظام التعليم الإلكتروني	3.2

خامساً: سلم المقياس المستخدم في الدراسة:

اعتمد الباحث على مقياس ليكرث الخماسي للحكم على اتجاه الإجابة ودرجة الموافقة على كل فقرة وكل مجال من مجالات الاستبانة، وذلك بالاعتماد بشكل رئيسي على قيمة الوسط الفرضي والوزن النسبي، والجدول التالي يوضح سلم المقياس المستخدم في الدراسة:

جدول (7): سلم المقياس المستخدم في الدراسة:

الدرجة الموافقة	الوزن النسبي	الوسط الفرضي	الدلالة الإحصائية
موافق بشدة	5	4,20 - 5	الموافقة بشدة
موافق	4	3,40 - 4,19	الموافقة
موافق بدرجة متوسطة	3	2,60 - 3,39	موافق بدرجة متوسطة
غير موافق	2	1,80 - 2,59	عدم الموافقة
غير موافق بشدة	1	1 - 1,79	عدم الموافقة بشدة

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على الدراسات ذات العلاقة.

الجزء الرابع: الدراسة الميدانية:

أولاً: الإحصاء الوصفي لعبارات محاور الدراسة:

لتحديد اتجاه متغيرات الدراسة (جودة التعليم الإلكتروني بأبعاده ورضا طلاب الجامعات بأبعاده) في جامعة طيبة في المملكة العربية السعودية تم الاعتماد على قيمة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للفقرة من خلال الاعتماد على المقياس النسبي التالي: من الدرجة (1) إلى الدرجة (1.79) يكون الاتجاه منخفض جداً، من الدرجة (1.80) إلى الدرجة (2.59) يكون الاتجاه منخفض، من الدرجة (2.60) إلى الدرجة (3.39) يكون الاتجاه متوسط، من الدرجة (3.40) إلى الدرجة (4.19) يكون الاتجاه مرتفع، من الدرجة (4.20) إلى الدرجة (5) يكون الاتجاه مرتفع جداً. والجدول (8) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واتجاه جودة التعليم الإلكتروني بأبعاده ورضا طلاب الجامعات بأبعاده.

جدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واتجاه متغيرات الدراسة

ت	المتغيرات وأبعادها	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه
1 -	تقييم أعضاء هيئة التدريس	3.958	0.976	2	مرتفع
1 -	تقييم العملية التعليمية عن بعد	4.172	0.955	1	مرتفع

مرتفع	3	0.832	3.561	تقييم البنية التحتية	- 1 3
مرتفع	-	-	3.897	جودة التعليم الإلكتروني	
مرتفع	1	0.956	4.187	الرضا عن التحصيل الأكاديمي	- 2 1
مرتفع	3	1.009	4.070	الرضا عن تعامل المدرس ومصادقته	- 2 2
مرتفع	2	1.005	4.128	الرضا عن التعامل مع نظام التعليم الإلكتروني	- 2 3
مرتفع	-	-	4.128	رضا طلاب الجامعات	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج AMOS، 2020م

إذ يبين الجدول (8) أن الاتجاه العام نحو جودة التعليم الإلكتروني بأبعاده في جامعة طيبة في المملكة العربية السعودية كان مرتفع بمتوسط حسابي عام بلغ (3.897) حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لأبعاد جودة التعليم الإلكتروني بين (3.561 - 4.172)، إذ حصل بعد تقييم العملية التعليمية عن بعد على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.172) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.897)، وجاء بعد تقييم أعضاء هيئة التدريس بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (3.958) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.897) يليه في المرتبة الثالثة والاختيرة بعد تقييم البنية التحتية بمتوسط حسابي بلغ (3.561) وهو أدنى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.897). كما يبين الجدول (8) أن الاتجاه العام لرضا طلاب الجامعات بأبعاده في جامعة طيبة في المملكة العربية السعودية كان مرتفع بمتوسط حسابي عام بلغ (4.128) حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لأبعاد جودة التعليم الإلكتروني بين (4.070 - 4.187)، إذ حصل الرضا عن التحصيل الأكاديمي على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.187) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (4.128)، وجاء الرضا عن التعامل مع نظام التعليم الإلكتروني بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (4.128) وهو مساوي للمتوسط الحسابي العام البالغ (4.128) يليه في المرتبة الثالثة والاختيرة الرضا عن تعامل المدرس ومصادقته بمتوسط حسابي بلغ (4.070) وهو أدنى من المتوسط الحسابي العام البالغ (4.128).

ثانياً: اختبار فرضيات الدراسة:

لاختبار فرضيات الدراسة تم استخدام أسلوب نموذج المعادلة الهيكلية (*Structural Equation Modeling (SEM)*) باستخدام برمجية *Amos Ver.24* وذلك بهدف تحديد التأثيرات بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة، وكما يلي:
H_a: تؤثر أبعاد جودة التعليم الإلكتروني (تقييم أعضاء هيئة التدريس "X₁"، تقييم العملية التعليمية عن بعد "X₂" وتقييم البنية التحتية "X₃") على درجة رضا طلاب الجامعات بأبعاده مجتمعاً "Y" في جامعة طيبة بالمملكة العربية السعودية.
لاختبار هذه الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية تم استخدام نموذج المعادلة الهيكلية. إذ يوضح الجدول (9) تأثير أبعاد جودة التعليم الإلكتروني على درجة رضا طلاب الجامعات في جامعة طيبة بالمملكة العربية السعودية، حيث أظهرت النتائج أن تقييم أعضاء هيئة التدريس وتقييم البنية التحتية تؤثر على درجة رضا طلاب الجامعات في جامعة طيبة بالمملكة العربية السعودية بقيم تأثير Estimate بلغت (0.413)، (0.749) على التوالي وهي دالة إحصائياً بدلالة قيمة المسار الحرج C.R. (t) البالغة قيمها (12.147)، (22.029) على التوالي.

الجدول (9)

نتائج اختبار تأثير أبعاد جودة التعليم الإلكتروني على درجة رضا طلاب الجامعات في جامعة طيبة بالمملكة العربية السعودية

P	المسار الرجح C.R.	الخطأ المعياري S.E.	قيمة التأثير Estimate	قيمة معامل التحديد	المتغير التابع	أبعاد جودة التعليم الإلكتروني
***	12.147	0.034	0.413	0.734	درجة رضا طلاب الجامعات بأبعادها مجتمعة "Y"	X1 ←
0.07 5	1.931	0.029	0.056			X2 ←
***	22.029	0.034	0.749			X3 ←

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج AMOS، 2020م
أما قيمة معامل التحديد فقد بلغت (0.734)، أي أن ما قيمته (0.734) من التغيرات في درجة رضا طلاب جامعة طيبة بالمملكة العربية السعودية ناتج عن التغير في مستوى الاهتمام بجودة التعليم الإلكتروني (تقييم أعضاء هيئة التدريس وتقييم البنية التحتية). كما بينت النتائج في الجدول أعلاه بأن تقييم العملية التعليمية عن بعد لا تؤثر على درجة رضا طلاب الجامعات في جامعة طيبة بالمملكة العربية السعودية، حيث بلغت قيمة معامل التأثير Estimate (0.056) وهي غير دالة إحصائياً.
وللتعرف على تأثير أبعاد جودة التعليم الإلكتروني على كل بعد من أبعاد رضا طلاب الجامعات، تم تجزئة الفرضية الرئيسة إلى ثلاثة فرضيات فرعية، وكما يلي:

H_{a1}: تؤثر أبعاد جودة التعليم الإلكتروني (تقييم أعضاء هيئة التدريس "X₁"، تقييم العملية التعليمية عن بعد "X₂" وتقييم العملية التعليمية عن بعد "X₃") على الرضا عن التحصيل الأكاديمي "Y₁" في جامعة طيبة بالمملكة العربية السعودية.
يوضح الجدول (10) تأثير أبعاد جودة التعليم الإلكتروني على الرضا عن التحصيل الأكاديمي في جامعة طيبة بالمملكة العربية السعودية، حيث أظهرت النتائج أن تقييم أعضاء هيئة التدريس وتقييم البنية التحتية تؤثر على الرضا عن التحصيل الأكاديمي في جامعة طيبة بالمملكة العربية السعودية بقيم تأثير Estimate بلغت (0.172)، (0.729) على التوالي وهي دالة إحصائياً بدلالة قيمة المسار الرجح C.R. (t) البالغة قيمها (4.095)، (17.357) على التوالي.

الجدول (10)

نتائج اختبار تأثير أبعاد جودة التعليم الإلكتروني على الرضا عن التحصيل الأكاديمي في جامعة طيبة بالمملكة العربية السعودية

P	المسار الرجح C.R.	الخطأ المعياري S.E.	قيمة التأثير Estimate	قيمة معامل التحديد	المتغير التابع	أبعاد جودة التعليم الإلكتروني
***	4.095	0.042	0.172	0.685	الرضا عن التحصيل الأكاديمي "Y ₁ "	X1 ←
0.05 2	1.861	0.036	0.067			X2 ←
***	17.357	0.042	0.729			X3 ←

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج AMOS، 2020م

أما قيمة معامل التحديد فقد بلغت (0.685)، أي أن ما قيمته (0.685) من التغيرات في الرضا عن التحصيل الأكاديمي في جامعة طيبة بالمملكة العربية السعودية ناتج عن التغيير في مستوى الاهتمام بجودة التعليم الإلكتروني (تقييم أعضاء هيئة التدريس وتقييم البنية التحتية). كما بينت النتائج في الجدول أعلاه بأن تقييم العملية التعليمية عن بعد لا تؤثر على الرضا عن التحصيل الأكاديمي في جامعة طيبة بالمملكة العربية السعودية، حيث بلغت قيمة معامل التأثير Estimate (0.067) وهي غير دالة إحصائياً.

H_{a2}: تؤثر أبعاد جودة التعليم الإلكتروني (تقييم أعضاء هيئة التدريس "X₁"، تقييم العملية التعليمية عن بعد "X₂" وتقييم العملية التعليمية عن بعد "X₃") على الرضا عن تعامل المدرس ومصاديقته "Y₂" في جامعة طيبة بالمملكة العربية السعودية. يوضح الجدول (10) تأثير أبعاد جودة التعليم الإلكتروني على الرضا عن تعامل المدرس ومصاديقته في جامعة طيبة بالمملكة العربية السعودية، حيث أظهرت النتائج أن تقييم أعضاء هيئة التدريس وتقييم البنية التحتية تؤثر على الرضا عن تعامل المدرس ومصاديقته في جامعة طيبة بالمملكة العربية السعودية بقيم تأثير Estimate بلغت (0.687) ، (0.413) على التوالي وهي دالة إحصائياً بدلالة قيمة المسار الحرج C.R. (t) البالغة قيمها (15.976) ، (9.604) على التوالي.

الجدول (11)

نتائج اختبار تأثير أبعاد جودة التعليم الإلكتروني على الرضا عن تعامل المدرس ومصاديقته في جامعة طيبة بالمملكة العربية السعودية

P	المسار الحرج C.R.	الخطأ المعياري S.E.	قيمة التأثير Estimate	قيمة معامل التحديد	المتغير التابع	أبعاد جودة التعليم الإلكتروني
***	15.976	0.043	0.687	0.647	الرضا عن تعامل المدرس ومصاديقته "Y ₂ "	X ₁
0.108	1.567	0.037	0.058			X ₂
***	9.604	0.043	0.413			X ₃

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج AMOS، 2020م

أما قيمة معامل التحديد فقد بلغت (0.647)، أي أن ما قيمته (0.647) من التغيرات في الرضا عن تعامل المدرس ومصاديقته في جامعة طيبة بالمملكة العربية السعودية ناتج عن التغيير في مستوى الاهتمام بجودة التعليم الإلكتروني (تقييم أعضاء هيئة التدريس وتقييم البنية التحتية). كما بينت النتائج في الجدول أعلاه بأن تقييم العملية التعليمية عن بعد لا تؤثر على الرضا عن تعامل المدرس ومصاديقته في جامعة طيبة بالمملكة العربية السعودية، حيث بلغت قيمة معامل التأثير Estimate (0.058) وهي غير دالة إحصائياً.

H_{a3}: تؤثر أبعاد جودة التعليم الإلكتروني (تقييم أعضاء هيئة التدريس "X₁"، تقييم العملية التعليمية عن بعد "X₂" وتقييم العملية التعليمية عن بعد "X₃") على الرضا عن التعامل مع نظام التعليم الإلكتروني "Y₃" في جامعة طيبة بالمملكة العربية السعودية. يوضح الجدول (12) تأثير أبعاد جودة التعليم الإلكتروني على الرضا عن التعامل مع نظام التعليم الإلكتروني في جامعة طيبة بالمملكة العربية السعودية، حيث أظهرت النتائج أن تقييم أعضاء هيئة التدريس وتقييم البنية التحتية تؤثر على الرضا عن التعامل مع نظام التعليم الإلكتروني في جامعة طيبة بالمملكة العربية السعودية بقيم تأثير Estimate بلغت (0.243) ، (0.746) على التوالي وهي دالة إحصائياً بدلالة قيمة المسار الحرج C.R. (t) البالغة قيمها (5.062) ، (15.541) على التوالي.

أما قيمة معامل التحديد فقد بلغت (0.616)، أي أن ما قيمته (0.616) من التغيرات في الرضا عن التعامل مع نظام التعليم الإلكتروني في جامعة طيبة بالمملكة العربية السعودية ناتج عن التغير في مستوى الاهتمام بجودة التعليم الإلكتروني (تقييم أعضاء هيئة التدريس وتقييم البنية التحتية). كما بينت النتائج في الجدول (12) بأن تقييم العملية التعليمية عن بعد لا تؤثر على الرضا عن التعامل مع نظام التعليم الإلكتروني في جامعة طيبة بالمملكة العربية السعودية، حيث بلغت قيمة معامل التأثير Estimate (0.024) وهي غير دالة إحصائياً.

الجدول (12)

نتائج اختبار تأثير أبعاد جودة التعليم الإلكتروني على الرضا عن التعامل مع نظام التعليم الإلكتروني في جامعة طيبة بالمملكة العربية السعودية

P	المسار الحدج C.R.	الخطأ المعياري S.E.	قيمة التأثير Estimate	قيمة معامل التحديد	المتغير التابع	أبعاد جودة التعليم الإلكتروني
***	5.062	0.048	0.243	0.616	←	X1
0.52 3	0.585	0.041	0.024		←	X2
***	15.541	0.048	0.746		←	X3

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج AMOS، 2020م

الجزء الخامس: نتائج وتوصيات الدراسة:

أولاً: ملخص نتائج الدراسة:

1. إن جامعة طيبة سخرت كافة جهودها لضمان عدم انقطاع المنظومة التعليمية.
2. إن جامعة طيبة استغلت منظومة التقنية المتوافرة فيها خلال أزمة كورونا المستجد.
3. التعليم الإلكتروني خيار إستراتيجي حالي ومستقبلي في جامعة طيبة.
4. إن الاتجاه العام نحو جودة التعليم الإلكتروني بأبعاده في جامعة طيبة في المملكة العربية السعودية كان مرتفعاً.
5. إن الاتجاه العام لرضا طلاب الجامعات بأبعاده في جامعة طيبة في المملكة العربية السعودية كان مرتفعاً.
6. إن تقييم أعضاء هيئة التدريس وتقييم البنية التحتية تؤثران على درجة رضا طلاب جامعة طيبة في المملكة العربية السعودية بقيم تأثير Estimate بلغت (0.413)، (0.749) على التوالي. وتدل هذه النتيجة بأن أعضاء هيئة التدريس في جامعة طيبة يتمتعون بالمهارات الكافية لعملية التعليم الإلكتروني، ويستخدمون الأساليب العلمية الحديثة في التدريس، واهتمام أعضاء هيئة التدريس في جامعة طيبة بالرد على مناقشات واستفسارات الطلبة. إضافة إلى تقديم الجامعة خدمة الدعم التقني في حال وجود مشاكل بسرعة. مما ينعكس على درجة رضا الطلاب ايجابياً سواء من حيث الرضا عن التحصيل الأكاديمي، الرضا عن تعامل المدرس ومصداقيته، والرضا عن التعامل مع نظام التعليم الإلكتروني.
7. إن تقييم أعضاء هيئة التدريس وتقييم البنية التحتية تؤثران على الرضا عن التحصيل الأكاديمي للطلاب في جامعة طيبة في المملكة العربية السعودية بقيم تأثير Estimate بلغت (0.172)، (0.729) على التوالي، وتدل هذه النتيجة على أن المهارات الكافية التي يتمتع بها أعضاء هيئة التدريس لعملية التعليم الإلكتروني وتقديم الجامعة خدمة الدعم التقني في حال وجود مشاكل قد ساهم في زيادة التحصيل الأكاديمي للطلبة، وتشجيعهم على تقديم الواجبات والاختبارات بشكل مناسب، إضافة إلى مساهمة التعليم الإلكتروني في تحفيز الطلبة على المشاركة في إبداء وجهات نظرهم.

8. إن تقييم أعضاء هيئة التدريس وتقييم البنية التحتية تؤثران على الرضا عن تعامل المدرس ومصادقته في جامعة طيبة بالمملكة العربية السعودية بقيم تأثير Estimate بلغت (0.687) ، (0.413) على التوالي ، ويعود ذلك إلى تعامل أعضاء هيئة التدريس في جامعة طيبة بطريقة ودية ومرنة مع الطلبة، وإلتزام أعضاء هيئة التدريس بحضور المحاضرات في أوقاتها المحددة ، وتعامل أعضاء هيئة التدريس مع الطلبة بشكل فعال.
9. أن تقييم أعضاء هيئة التدريس وتقييم البنية التحتية تؤثران على الرضا عن التعامل مع نظام التعليم الإلكتروني في جامعة طيبة بالمملكة العربية السعودية بقيم تأثير Estimate بلغت (0.243) ، (0.746) على التوالي، وهذا المستوى المرتفع يعود إلى أن نظام التعليم الإلكتروني في جامعة طيبة يتسم بالسهولة واليسر في التعامل، ويتمتع بوجود أدوات ووسائل تعليمية متنوعة، إضافةً إلى تميز نظام التعليم الإلكتروني بأنه أكثر متعة من التعليم التقليدي.

ثانياً: توصيات الدراسة:

فيما يلي مجموعة من التوصيات الموجهة لجامعة طيبة:

1. استمرار جامعة طيبة في تسخير كافة جهودها لضمان عدم انقطاع المنظومة التعليمية.
2. استمرار جامعة طيبة في استغلال التقنية خلال أزمة كورونا المستجد.
3. استمرار جامعة طيبة في اعتماد التعليم الإلكتروني كخيار إستراتيجي.
4. حث أعضاء هيئة التدريس في الجامعة على اعتماد مصادر مختلفة ومتعددة في إيصال المعلومات من خلال التعليم الإلكتروني.
5. تنمية مهارات الطلبة في استخدام الكمبيوتر والانترنت من خلال عقد المزيد من الدورات التدريبية المتعلقة بالتعليم الإلكتروني.
6. استمرار جامعة طيبة في توفير الخدمات التعليمية بالجودة المطلوبة وبما يحقق درجات من رضا الطلبة.
7. استمرار جامعة طيبة في تهيئة كافة الظروف لتحسين جودة أداء أعضاء هيئة التدريس من خلال عمليات التحسين والتطوير المستمر.
8. مراعاة الفروقات الفردية بين الطلاب، وتمكينهم من إتمام عمليات التعلم في بيئات مناسبة لهم والتقدم في ضوء قدراتهم الذاتية.
9. الإطلاع على أفضل الممارسات العالمية في مجال التعليم الإلكتروني، وتبني ممارسات معاصرة في هذا المجال.

المصادر والمراجع

أولاً: المراجع العربية:

- أبو الرب، عماد و قداة، عيسى، (2008م). تقييم جودة أداء أعضاء هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي، *المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي*. مج (1) ، ع (1). الأمانة العامة لإتحاد الجامعات العربية ، صنعاء، اليمن.
- حسنين، منى و الشربيني، عادة، (2017م). استراتيجيات مقترحة لتطوير الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا بجامعة الملك خالد وفقاً لمقياس SERVQUAL وفي ضوء رؤية آفاق، *المجلة الدولية التربوية المتخصصة*. مج (6) ، ع (10). عمان، الأردن.
- زعباط، لطفي وسعداوي، نعيمه، (2020م). التعليم الإلكتروني ودوره في زيادة كفاءة وفاعلية التعليم. *رماح للبحوث والدراسات*. ع(42)، الأردن.
- شلدان، فايز، (2017م). مستوى الرضا الأكاديمي لدى طلبة كلية التربية بالجامعة الإسلامية بغزة وسبل تحسينه، *المجلة الدولية التربوية المتخصصة*. مج (6) ، ع (6). عمان، الأردن.

- الشريفة، ماجد، (2019م). توظيف أعضاء هيئة التدريس للتعليم الإلكتروني (Blackboard) من وجهة نظر الطلاب والطالبات في جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز. *مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية / جامعة بابل*. ع(42)، العراق.
- الشهري، ظافر، (2014م). تقويم التعلم الإلكتروني في التعليم العالي السعودي، *المجلة الدولية للتربية المتخصصة*. مج (3)، ع (6). عمان، الأردن.
- عامر، عبدالعزيز، (2018م). الكفايات اللازمة من أجل تطبيق التعليم الإلكتروني في جامعة الزاوية. *المجلة العربية للارشيف والتوثيق والمعلومات*. ع(44)، تونس.
- عزالدين، مدثر و العرموطي، أيمن، (2016م). درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية: دراسة حالة على جامعة أبو ظبي - فرع العين، *دراسات، العلوم التربوية، المجلد (43)*، ملحق (3). عمادة البحث العلمي / الجامعة الأردنية. عمان، الأردن.
- العادلي، أميمه، (2007م). التعليم الإلكتروني: فوائده، معوقات انتشاره، وإمكانات تطبيقه محليا، *مجلة كلية التربية، الجامعة المستنصرية*. ع(2)، بغداد، العراق.
- غرابية، فوزي و دهمش، نعيم و الحسن، ربحي و عبدالله، خالد و أبوجبارة، هاني، (2019). أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية. ط(7)، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- المشهوراي، حسن (2020م). أثر تجربة توظيف التعلم الإلكتروني لتحسين العملية التعليمية في المرحلة الأساسية العليا بمحافظات قطاع غزة من وجهة نظر المعلمين. *مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)*. مج 34 (1)، غزة.
- الملا، أحلام (2016م). تقويم تجربة التعليم عن بعد في الجامعة الماليزية وكلية التربية للبنات وفق معايير الجودة المأخوذة من وكالة التحقق من الجودة للتعليم العالي - بريطانيا. *المجلة الدولية للأبحاث التربوية / جامعة الإمارات العربية المتحدة*. مج(39)، الإمارات العربية المتحدة.
- المنصور، هيلة عبد العزيز (2019م). واقع تطبيق التعلم الإلكتروني في برامج الدراسات العليا من وجهة نظر طالبات الدراسات العليا بجامعة الملك سعود. *مجلة العلوم التربوية والنفسية*. مج (3)، ع (28)، جامعة الملك سعود، السعودية.

قائمة المراجع المرومنة:

- Abu al-Rub, I. & Qadada, I. (2008). Evaluating the quality of faculty members' performance in higher education institutions (in Arabic). *Arab Journal for Quality Assurance in Higher Education*, 1(1), 69-107.
- Al-Adly, O. (2007). E-learning: its benefits, obstacles to its spread, and the possibilities of applying it locally (in Arabic). *Journal of the College of Education*, 2, 749-767.
- Al-Mansour, H. (2019). The reality of applying e-learning in graduate studies from the point of view of graduate students at King Saud University (in Arabic). *Journal of Educational and Psychological Sciences*, 3(28), 41-61.
- Al-Mashharawi, H. (2020). The impact of the experience of employing e-learning to improve the educational process in the higher basic stage in the governorates of the Gaza Strip from the teachers' point of view (in Arabic). *An-Najah University Journal for Research (Humanities)*, 34(1), 40-74.
- Al-Mulla, A. (2016). Evaluating the distance education experience at the Malaysian University and the College of Education for Girls according to the quality standards taken from the Quality

- Verification Agency for Higher Education - Britain (in Arabic). *International Journal of Educational Research*, 39, 123-168.
- Al-Shehri, Z. (2014). Evaluation of E-Learning in Saudi Higher Education (in Arabic). *The International Educational Specialized Journal*, 3(6), 63-80.
- Al-Shuraida, M. (2019). Employment of faculty members for e-learning (Blackboard) from the viewpoint of male and female students at Prince Sattam bin Abdulaziz University (in Arabic). *Journal of the College of Basic Education for Educational and Human Sciences*, 42, 20-40.
- Amer, A. (2018). Competencies required for the application of e-learning at Zawia University (in Arabic). *The Arab Journal for Archiving, Documentation and Information*, 44, 150-170.
- Ehlers, D. (2004). Quality in e-learning from a learner's perspective, *European Journal for Distance and Open Learning*, 1-8.
- Gharaibeh, F. & Dahmash, N. & Al Hassan, R. & Abdullah, K. & Abu Jumara, H. (2019). Scientific research methods in the social and human sciences (in Arabic). *Wael House for Publishing and Distribution*, 7th ed., Amman, Jordan.
- Hassanein, M. & El-Sherbiny, G. (2017). A proposed strategy for developing educational services provided to students of higher education at King Khalid University according to the scale SERVQUAL and in the light of the vision of horizons (in Arabic). *International Interdisciplinary Journal of Education*, 6(10), 142-157.
- Izz Al-Din, M. & Al-Armouti, A. (2016). Degree of student satisfaction and educational services: a case study on the University of Abu Dhabi - two branches (in Arabic). *Studies, educational sciences*, 43(3), 1197-1212.
- Mtebe, J. & Raphael, C. (2018). Key factors in learners' satisfaction with the e-learning system at the University of Dar es Salaam, Tanzania. *Australasian Journal of Educational Technology*, 34(4), 107-122.
- Shaldan, F. (2017). The level of academic satisfaction of students of the Faculty of Education of the Islamic University of Gaza and its means to improve it (in Arabic). *The International Specialized Educational Journal*, 6(6), 139-154.
- Titthasiri, W. (2013). A Comparison of E-Learning and Traditional Learning: Experimental Approach, *International Journal of Information Technology & Computer Science (IJITCS)*, 12(3), 67-74.
- Zabat, L. & Saadawi, N. (2020). E-learning and its role in increasing the efficiency and effectiveness of education (in Arabic). *Ramah for Research and Studies*, 42, 333-359.
- Zaheer, M. & Babar, M. & Gondal, U. & Qadri, M. (2015). E-LEARNING AND STUDENT SATISFACTION, *9th Annual conference of Asian Association of Open Universities (AAOU)*, At Kuala Lumpur, Malaysia.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Ehlers, Daniel (2004). Quality in e-learning from a learner's perspective, Third EDEN Research Workshop 2004, Oldenburg, Germany, *European Journal for Distance and Open Learning*.
- Mtebe, Joel S. & Raphael, Christina (2018). Key factors in learners' satisfaction with the e-learning system at the University of Dar es Salaam, Tanzania. *Australasian Journal of Educational Technology*, 34(4). Tanzania.
- Titthasiri . Wanwipa , (2013). A Comparison of E-Learning and Traditional Learning: Experimental Approach , This paper was presented on International Conference on Mobile Learning, E-Society and E-Learning Technology (ICMLEET) – Singapore on November 6 – 7, 2013. *International Journal of Information Technology & Computer Science (IJITCS)* (<http://www.ijitcs.com>) (ISSN : 2091-1610) , Volume No : 12 Issue No : 3
- Zaheer, Muhammad & Babar, Masroor & Gondal, Uzma & Qadri, Mubasher , (2015) . E-LEARNING AND STUDENT SATISFACTION , Conference Paper , Conference: 9th

Annual conference of Asian Association of Open Universities (AAOU), At Kuala Lumpur,
<https://www.researchgate.net/publication/295400881>, Malaysia.

ثالثاً: المواقع الإلكترونية:

- الموقع الرسمي لجامعة طيبة www.taibahu.edu.sa