

درجة رضا الطلبة عن جودة الخدمات الإلكترونية في عملية التعلم عن بعد

- د./ محمود أحمد حميدات^{*}
د./ رنده موسى المومني^{**}
د./ جبريل اجريد العودات^{***}
د./ صفاء احمد الصمادي^{****}

الملخص

هدفت الدراسة التعرف إلى درجة رضا الطلبة عن جودة الخدمات الإلكترونية في عملية التعلم عن بعد، حيث اعتمدت على المنهج الوصفي، وتم استخدام استبانة لجمع البيانات اشتملت على مقياس رضا الطلبة ومقياس جودة الخدمات الإلكترونية، وتم التأكد من مؤشرات صدقها وثباتها، وتكونت عينة الدراسة من (٤٦٠) طالباً وطالبة من طلبة جامعة البلقاء التطبيقية في الأردن. أظهرت النتائج أنّ جودة الخدمات الإلكترونية ككل وجودة الخدمات الإلكترونية من حيث المضمون جاءت بدرجة متوسطة، وجاءت جودة الخدمات الإلكترونية من حيث الشكل بدرجة مرتفعة، كما جاءت درجة رضا الطلبة عن جودة الخدمات الإلكترونية في عملية التعلم عن بعد بدرجة متوسطة.

الكلمات المفتاحية:

رضا الطلبة، جودة الخدمات الإلكترونية، التعلم عن بعد.

* جامعة البلقاء التطبيقية

** جامعة البلقاء التطبيقية

*** جامعة البلقاء التطبيقية

**** جامعة البلقاء التطبيقية

The Degree of Student Satisfaction with The Quality of Electronic Services in The Distance Learning Process

Abstract

This study aimed to find out the degree of student satisfaction with the quality of electronic services in the distance learning process. The study relied on the descriptive approach. A questionnaire was used to collect data that included the student satisfaction scale and the e-services quality scale. (460) male and female students from Al-Balqa Applied University in Jordan. The results showed that the quality of electronic services as a whole and the quality of electronic services in terms of content came to a moderate degree, the quality of electronic services in terms of form was high, and the degree of student satisfaction with quality. The percentage of electronic services in the distance learning process was moderate.

Keywords:

student satisfaction, The quality of electronic services, distance learning.

المقدمة

يتسم عصرنا الحاضر بالتقدم السريع في جميع المجالات، ويشهد العلم تطوراً واضحاً في مختلف المجالات العلمية والتقنية المتعددة، وقد فرضت التكنولوجيا الحديثة نفسها في مختلف مجالات الحياة، أبرزها مجال التربية والتعليم، حيث أدى التقدم التكنولوجي إلى ظهور أنماط جديدة للتعليم تعتمد على توظيف المستحدثات التكنولوجية لتحقيق أهداف التعليم، وعملت المؤسسات التعليمية على تطوير مناهجها وفعاليتها التدريسية بحيث تواكب ثورة المعلومات والاتصالات، ويعد التعلم الإلكتروني عن بعد ، أحد أبرز تلك التطبيقات، إذ عمل على تغيير هيكلية التعليم الاعتيادي بالمؤسسات التعليمية، وتغيير أشكاله وادوار كل من المعلم والمتعلم والتغيير في شكل البيئة التعليمية سواء في المدارس او الجامعات على حد سواء (عامر، ٢٠١٥).

إن رضا الطلبة عما تقدمه الجامعات من خبرات تعليمية شكلا ومضمونا؛ أحد أهم مقاييس نجاح الجامعة في أداء رسالتها (العبادي والطائي، ٢٠١١) ، وعليه فإن رضا الطلبة عن خدمات التدريس الإلكتروني عن بعد التي تقدمها الجامعات حالياً في ظل جائحة كورونا (COVID-19) يمكن أن يسهم في رضا الطلبة وبالتالي يواصلون استخدامه بفاعلية، أما إذا كانت تجربة الطالب حول التعلم عن بعد سلبية، وكان الطالب غير راضي يقلل من تفاعله مع هذه النمط من التدريس (Puska, Puska, Dragic, Maksimovic & Osmanovic, 2020). (Papagianni & Eteokleous, ٢٠٢١) ."

لقد ذكر (Hadullo, Oboko, R., & Omwenga, 2018) ثمانية عوامل تؤثر على جودة التعلم عن بعد تتضمن تصميم المقرر ومعلوماته ودعم المحتوى ، والدعم الاجتماعي والدعم الإداري والتقييم وخصائص المتعلم وخبراته وخصائص المعلم ، إضافة الى العوامل المؤسسية مثل السياسات والتمويل والبنية التحتية.

إن جودة التعلم عن بعد يعتمد على ممارسات المدرسين في توظيف ادوات التعليم الالكتروني، والتي تظهر بوضوح في استخدام الحاسوب في الأنشطة التفاعلية، مما قد يسهم في تحسين تعلم المتعلمين (الخرجي، ٢٠١١)؛ لذا فإن على المؤسسات التعليمية السعي للتكيف مع استخدام ادوات التكنولوجيا التفاعلية بطريقة تعزز التعلم لدى المتعلمين (Sibayan, Halibas & Sibayan, 2019).

وأكد الراحمي (Al-Rahmi, 2018) على أن التعلم الالكتروني عن بعد يُمكن الطلبة من مشاركة المعرفة ومن التفاعل مع زملائهم ومدرسيهم، فضلا عن واجهة التعلم وطريقة تصميمه مما يزيد من رضاهم عنه ، والتنقل ضمن المحتوى الالكتروني وسهولة الوصول الى الأنشطة والواجبات والاختبارات وغيرها تعزز رضا الطلبة عن التعلم الالكتروني عن بعد ، وتشجعهم على الاستفادة منه، و اضاف الجعفري (٢٠١١) أن التعليم الالكتروني عن بعد يساعد في ايجاد بيئة تفاعلية وتلبية الاحتياجات الفردية، والاستفادة من الخدمات الالكترونية المتاحة عبر شبكة الانترنت، والتغلب على التحديات التي تواجه العملية التعليمية.

ويتميز التعلم الالكتروني عن أنماط التعلم الاخرى بالمرونة والحرية الحرية في اختيار زمن ومكان التعلم ، وتلبية الاحتياجات الفردية للمتعلمين، وتوفير بيئة تعلم تفاعلية تشجع على الإبداع وسهولة البحث والاستقصاء، فضلا عن قلة التكاليف مقارنة بالتعليم الاعتيادي(الساعي، ٢٠٠٧).

مشكلة الدراسة

تعتمد الجامعات في ظل جائحة كورونا على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التدريس بالاعتماد على بعض منصات التعليم الالكتروني عن بعد لتقديم خدماتها الاكاديمية للطلبة من خلال التعلم عن بعد، وحيث أن جامعة البلقاء التطبيقية من أوائل الجامعات الاردنية التي بادرت باستخدام نظام موودل (Moodle) وتطبيق (Teams) سعيا منها للتكيف مع ظروف الجائحة، واستمرارا لمسيرة النهوض بالعملية التعليمية من خلال ادماج التكنولوجيا في التدريس الاعتيادي والالكتروني ، والاهتمام

بتلبية احتياجات الطلبة وتقديم الخبرات التعليمية لهم ونظرا لحدائثة التجربة فقد جاءت الدراسة للتعرف إلى درجة رضا الطلبة عن جودة الخدمات الإلكترونية في عملية التعلم عن بعد.

أهداف الدراسة

حاولت الدراسة الكشف عن درجة رضا الطلبة عن جودة الخدمات الإلكترونية في عملية التعلم عن بعد.

تساؤلات الدراسة

سعت الدراسة إلى الإجابة عن التساؤلين الآتيين:

١- ما مستوى رضا طلبة جامعة البلقاء التطبيقية عن جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة لهم من وجهة نظرهم من حيث الشكل والمضمون ؟

٢- ما درجة تقبل طلبة جامعة البلقاء التطبيقية لاستمرار تطبيق التعليم الإلكتروني عن بعد في التدريس الجامعي بشكل دائم بالنظر لحسناته؟

أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة الحالية من جانبين عملي ونظري على النحو الآتي:

الأهمية العملية: يأمل الباحثون في أن تساعد نتائج هذه الدراسة مؤسسات التعليم العالي على تحسين استخدام منصات التعلم عن بعد والوقوف على اسباب ضعف رضا الطلبة عن التعلم عن بعد والعمل على مواجهتها وتحسين نواحي القوة للأفضل، كما أنّ فهم اسباب رضا المتعلمين عن جودة التعلم عن بعد من حيث المضمون والشكل في الجامعات، يساعد المسؤولين فيها على إعادة فحص نظام التعلم والتأكد من جودة المقررات والخدمات الإلكترونية ومحتواها والتأكد من فاعليتها واعداد الورش التدريبية

لمدرسين والطلبة لتحسين اداءهم في مجال استخدام التعليم الالكتروني عن بعد وتهيئة البنية التحتية الالكترونية لتطبيق التعليم الالكتروني عن بعد.

الأهمية النظرية: يمكن أن تساهم نتائج هذه الدراسة في إثراء مكتبة الأبحاث العربية المتعلقة بالتعليم الإلكتروني والتعلم عن بعد ، ويمكن أن يستفيد الباحثون من أداة الدراسة التي تم التحقق من مؤشرات صدقها وثباتها عند إجراء أبحاث مشابهة.

التعريفات الاصطلاحية والإجرائية

رضا الطلبة: هو اقتناع الطالب بجودة الخدمات التعليمية الالكترونية المقدمة له في البيئة الجامعية، وثقته بها وتفاعله معها واستجابته لها على الوجه الذي يحقق الكثير من النتائج والإيجابيات، على المستوى الأكاديمي والنفسي (الصارمي، ٢٠٠٦، ٩٢). وتعرف إجرائياً بالدرجة الكلية التي يحصل عليها المستجيب عن الإجابة عن فقرات مقياس رضا الطلبة المعد لهذا الغرض في هذه الدراسة.

التعليم الإلكتروني: هو طريقة للتعليم باستخدام آليات الاتصال الحديثة من كمبيوتر وشبكاته ووسائطه المتعددة وآليات البحث الالكترونية للمساعدة على اكتساب المتعلمين خبرات التعلم المرغوبة بأقل وقت وكلفة وجهد ومرونة مع توافر فرص التفاعل مع مصادر التعلم (عامر، ٢٠١٥، ٦٣). ويعرف إجرائياً بأنه النظام الالكتروني المعتمد على شبكة الانترنت والذي تم استخدامه التعليم الجامعي في جامعة البلقاء التطبيقية اثناء فترة جائحة كورونا ولا زال مستخدماً حتى الان

جودة الخدمات الإلكترونية: "هي عملية الإنتاج المشترك بين بيئة التعليم عن بعد والمتعلم والمؤسسة التعليمية بما يضمن أن المخرجات من العملية التعليمية لا تتأثر بعمليات إنتاج المؤسسة ومدى توافر مجموعة من المعايير والمواصفات اللازمة لتحقيق مخرجات التعلم المقصودة" (الصالح، ٢٠٠٥، ٥). وتعرف إجرائياً بالدرجة الكلية التي يحصل عليها المستجيب عن الإجابة عن فقرات مقياس جودة الخدمات الإلكترونية المعد لهذا الغرض في هذه الدراسة.

حدود الدراسة

الحدود البشرية: اقتصر تطبيق هذه الدراسة على طلبة جامعة البلقاء التطبيقية.

الحدود الزمانية: تمّ تطبيق الدراسة الكترونياً خلال الفصل الثاني من العام الجامعي ٢٠٢١/٢٠٢٢م.

الحدود المكانية: جامعة البلقاء التطبيقية في الأردن.

الدراسات السابقة

قام الباحثون بالاطلاع على الأدب النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع البحث، واستطاعوا العثور على مجموعة من الدراسات ذات العلاقة، وفيما يلي عرضاً موجزاً لها من الأحدث فالأقدم:

هدفت دراسة بوسكا وآخرون (Puska, et, al., 2020) التعرف إلى مستوى رضا طلبة جامعة البوسنة عن استخدام التعلم عن بعد، واعتمدت الدراسة على المنهج المسحي الوصفي، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات ، اشتملت على مجال التعلم عن بعد وأبعاده (ما وراء المعرفة، والكفاءة الذاتية، وتحديد الأهداف، وهيكلية البيئة التعليمية) ومجال رضا الطلبة، وتكونت عينة الدراسة من (٣١٢) من طلبة أحد عشر جامعة في البوسنة والهرسك، حيث أظهرت النتائج أن مجال استراتيجيات ما وراء المعرفة يؤثر بشكل مباشر على تحسين رضا الطلبة عند استخدام التعلم عن بعد، بينما تؤثر متغيرات الكفاءة الذاتية وتحديد الأهداف للطلبة بشكل غير مباشر على رضاهم، إلى جانب هيكلية البيئة التعليمية والأبعاد الاجتماعية.

وأجرى صفصوف ومنصوري وبويرر (Safsouf, Mansouri & Poirier, 2020) دراسة هدفت التعرف إلى مستوى رضا المتعلمين عن أنظمة التعلم عن بعد في مؤسسات التعليم العالي المغربية، بالاعتماد على المنهج المسحي الوصفي، حيث تم توزيع استبانة على عينة تكونت من (١٣٤) طالباً وطالبة من الجامعات المغربية.

أظهرت النتائج أن تنوع التقييم، ومرونة في المقررات الإلكترونية، والتفاعلات الاجتماعية، وجودة النظام الإلكتروني، والفائدة المتصورة، له آثار إيجابية على رضا المتعلم.

كما أجرى سورهمان (Surahman, 2020) دراسة هدفت إلى قياس مستوى رضا الطلبة عن خدمات التعلم عبر الإنترنت في التعليم العالي. واعتمدت الدراسة المنهج المسحي الوصفي من خلال استبانة وزعت على (٢٢٤) طالب من ٢٦ جامعة في اندونيسيا. وقد بينت النتائج مستوى مرضي للغاية بنسبة ١٩٪ راضون بدرجة كبيرة جداً، و ٤١٪ راضون ، و ٣٠٪ غير راضين ، و ١٠٪ غير راضين تماماً. كما بينت ان من اسباب ضعف الرضا محدودية الوصول إلى الإنترنت، وانخفاض ارتباط المحاضر وتوجيهه. وأوصت الدراسة بضرورة تحسين جودة خدمات التعلم عبر الإنترنت وفقاً لاحتياجات الطلاب.

كما قامت القرشي (Alqurashi, 2019) بدراسة هدفت إلى استكشاف كيف يمكن (الكفاءة الذاتية للتعلم عبر الإنترنت، وتفاعل المتعلم مع المحتوى، وتفاعل المتعلم مع المعلم، وتفاعل المتعلم مع المتعلم) أن يتنبأ برضا الطلبة والتعلم المدرك، وتم استخدام استبيان لجمع البيانات، وتكونت عينة الدراسة من (١٦٧) طالباً وطالبة من طلبة الدراسات العليا والباكالوريوس الذين يأخذون مقرر واحد على الأقل عبر الإنترنت في جامعة خاصة غير ربحية في غرب بنسلفانيا. أظهرت النتائج جميع المتغيرات الأربعة (الكفاءة الذاتية للتعلم عبر الإنترنت، وتفاعل المتعلم مع المحتوى ، وتفاعل المتعلم مع المعلم ، وتفاعل المتعلم مع المتعلم) تتنبأ بشكل كبير بالرضا والتعلم المدرك، ووجدت نتائج الدراسة أن التفاعل بين المتعلم والمحتوى كان أقوى وأهم مؤشر لرضا الطلبة، في حين أن الكفاءة الذاتية للتعلم عبر الإنترنت كانت أقوى وأهم مؤشر للتعلم المدرك، وتشير هذه الدراسة إلى أن المعلمين يستخدمون استراتيجيات تعزز الكفاءة الذاتية للتعلم عبر الإنترنت، وتفاعل المتعلم مع المحتوى، وتفاعل المعلم مع المعلم.

وكشفت دراسة الراحمي (Al-Rahmi, 2018) عن نية طلبة الجامعات في استخدام التعلم عن بعد في ماليزيا، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتم

استخدام استبانة لجمع البيانات، وتكونت عينة الدراسة من (١٠٦) طالباً وطالبة من الجامعة التكنولوجية الماليزية. أشارت النتائج إلى أن محتوى التعلم عن بعد والكفاءة الذاتية لهما تأثير إيجابي ويرتبطا ارتباطاً إيجابياً بالفائدة المتصورة من التعليم عن بعد ورضا الطلبة، مما يؤثر على نية طلاب الجامعات في استخدام التعلم عن بعد.

وهدف دراسة (Al-Samarraie, Teng, Alzahrani, & Alalwan, 2018) إلى تحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر على رضا الطلبة والمعلمين المستمر عن التعلم عن بعد في التعليم العالي. وتكونت عينة الدراسة من (٩) مدرسين و(٣٨) طالباً في خمس جامعات في ماليزيا، تم توزيع استبانة عليهم بالإضافة إلى إجراء مقابلة معهم. أسفرت النتائج عن خمسة عوامل أساسية تؤثر على استمرار التعلم عن بعد في مؤسسات التعليم العالي، وهي: جودة المعلومات، والتناسب بين التكنولوجيا والمهام، وجودة النظام، وقيمة المنفعة، والفائدة المحققة، وتلك العوامل تؤثر على رضا المستخدمين عن التعلم عن بعد. وكشفت النتائج عن وجود دور وسيط للرضا في العلاقة بين العوامل التي تؤثر على استمرار التعلم عن بعد وقرارات المستخدمين لمواصلة استخدام أنظمة التعلم عن بعد.

وأجرى (Pham, Williamson, & Berry, 2018) دراسة هدفت إلى تحديد أبعاد جودة خدمة التعلم عن بعد الأساسية، وفحص العلاقات بين أبعاد جودة خدمة التعلم عن بعد، وجودة خدمة التعلم عن بعد بشكل عام، والرضا عن التعلم عن بعد، والولاء للتعلم الإلكتروني كما يراها الطلبة، وتكونت عينة الدراسة من (١٩٥) طالباً من طلاب جامعة حكومية في شمالي الولايات المتحدة أخذوا مساق تعليمي إلكتروني واحد على الأقل، وتم توزيع استبانة عليهم. أشارت النتائج إلى تحديد خمسة عوامل رئيسية تقيس جودة خدمة التعلم عن بعد، وهي: إدارة التعلم عن بعد ودعم جودة الخدمة، جودة مدرب التعلم عن بعد، ودقة التعلم عن بعد، وجودة مواد مساقات التعلم عن بعد، وأمن وخصوصية التعلم عن بعد. وارتبطت جودة خدمة الدعم الإداري والدعم الإلكتروني للتعلم، وأداء المعلم، والمواد الدراسية ارتباطاً إيجابياً بجودة خدمة التعلم عن بعد بشكل عام، وكانت جودة مدرب التعلم عن بعد الأكثر تأثيراً. وكان هناك ارتباط إيجابي بين جودة

خدمة التعلم عن بعد الإجمالية والولاء للتعلم الإلكتروني، وبين رضا التعلم عن بعد والولاء للتعلم الإلكتروني.

التعقيب على الدراسات السابقة

تناولت الدراسات السابقة العوامل التي تؤثر على رضا الطلبة والمعلمين عن التعلم عن بعد (Al-Samarraie, et, al., 2018)، وتناولت بعض الدراسات التعليم عن بعد في الجامعات ورضا الطلبة (Puska, et, al., 2020؛ Safsouf, Mansouri؛ & Poirier, 2020؛ Pham, Williamson, & Berry, 2018)، وكشفت بعض الدراسات عن للكفاءة الذاتية للتعلم عبر الإنترنت، وتفاعل المتعلم مع المحتوى (Alqurashi, 2019).

ما يميز الدراسة الحالية

وتميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في المتغيرات التي تناولتها، وهي درجة رضا الطلبة عن جودة الخدمات الإلكترونية في عملية التعلم عن بعد من ناحية الشكل أو المضمون ، بالتطبيق على التدريس الجامعي ودرجة تقبل الطلبة لاستخدام هذه النمط من التدريس الجامعي بشكل دائم وبشكل كلي او جزئي ؛ حيث تناولت معظم الدراسات الأخرى الحديث عن أثر رضا الطلبة عن جودة الخدمات الإلكترونية بالمجمل ولم تأخذ بعين الاعتبار الشكل أو المضمون وأثره على رضا الطلاب، وكما تميزت الدراسة بكونها الأولى التي أجريت في جامعة البلقاء التطبيقية والتي تناولت دراسة درجة رضا الطلبة عن جودة الخدمات الإلكترونية في عملية التعلم عن بعد من حيث الشكل والمضمون على رضا الطلبة ودرجة تقبلهم لاستخدام هذه النمط في التدريس الجامعي بشكل دائم وبشكل كلي او جزئي .

الطريقة والإجراءات

منهج الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج المسحي الوصفي، وذلك لملائته لطبيعة الدراسة ولتحقيق أهدافها.

مجتمع الدراسة

تكوّن مجتمع الدراسة من جميع طلبة جامعة البلقاء التطبيقية في الأردن، خلال العام الدراسي ٢٠٢١/٢٠٢٢م.

عينة الدراسة

اشتملت عينة الدراسة على (٤٦٠) طالباً وطالبة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية من مجتمع الدراسة، حيث تمّ توزيع الاستبانات على مجموعة من الكليات الجامعية التابعة لجامعة البلقاء التطبيقية وتم الاستجابة من قبل (٤٦٠) استبانة. والجدول (١) يوضّح توزيع أفراد العينة تبعاً للمتغيرات (الجنس، الكلية، المستوى التعليمي).

الجدول (١): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات

(الجنس، الكلية، المستوى التعليمي)

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكور	٢٩٤	٤٥.٩
	إناث	٣٤٦	٥٤.١
الكلية	الكلية	٦٤٠	١٠٠.٠
	علمية	٢٣٨	٣٧.٢
الكلية	إنسانية	٤٠٢	٦٢.٨
	الكلية	٦٤٠	١٠٠.٠
المستوى التعليمي	سنة أولى	١٥٩	٢٤.٨
	سنة ثانية	٢٤٩	٣٨.٩
	سنة ثالثة	١٠٥	١٦.٤
	سنة رابعة	١٢٧	١٩.٨
	الكلية	٦٤٠	١٠٠.٠

أداة الدراسة

قام الباحثون ببناء استبانة للحصول على آراء أفراد عينة الدراسة، وذلك بالاستعانة بالدراسات السابقة (Al-Rahmi, 2018)؛ Al-Samarraie, et, al., (2018؛ جلس، ٢٠١٣)، وتكوّنت الاستبانة من جزأين، على النحو الآتي:

الجزء الأول: اشتمل على المعلومات لأفراد عينة الدراسة (الجنس، الكلية، المستوى التعليمي).

الجزء الثاني: اشتمل على مقياسين، وهما:

١. مقياس درجة تقبل طلبة جامعة البلقاء التطبيقية لاستمرار تطبيق التعليم الإلكتروني عن بعد في التدريس الجامعي بشكل دائم بالنظر لحسناته ، وتضمّن (٢٠) فقرة.

٢. مقياس جودة الخدمات الإلكتروني من حيث المضمون والشكل، وتكون من (١٢) فقرة موزعة على مجالين، وهما:

المجال الأول: جودة الخدمات الإلكتروني من حيث المضمون، وتضمّن (٦) فقرات.

المجال الثاني: جودة الخدمات الإلكتروني من حيث الشكل، وتضمّن (٦) فقرات.

صدق أداة الدراسة

بهدف التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة، تمّ عرضها بصورتها الأولية على (٨) محكمين من ذوي الخبرة والكفاءة من أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية في الجامعات الأردنية، وذلك بغرض الحكم على درجة سلامة الصياغة اللغوية للفقرات ووضوحها، ومدى مناسبتها لقياس ما وضعت من أجله، ومدى انتماء كل فقرة للمجال والمقياس الذي تنتمي إليه، بالإضافة إلى أي إجراء يلزم من حذف أو تعديل أو إضافة على فقرات الاستبانة أو اقتراحات يرونها مناسبة، وتمّ الأخذ بملاحظات المحكمين

ومقترحاتهم وتعديل فقرات الاستبانة بناءً على إجماع غالبية المحكمين بنسبة اتفاق بلغت (٨٩%) على إجراء التعديل، وإخراج الاستبانة بصورتها النهائية.

ثبات أداة الدراسة

بغرض التأكد من مؤشرات ثبات أداة الدراسة، تمّ تطبيقها مرتين بفارق زمني أسبوعين على عينة استطلاعية مكون من (٢٥) طالباً وطالبة تمّ اختيارهم من مجتمع الدراسة ومن خارج العينة الأصلية، وتمّ حساب معامل ارتباط بيرسون بين التطبيقين لاستخراج ثبات الإعادة (Test-Retest)، كما تمّ تطبيق معادلة ثبات الأداة (كرونباخ ألفا) على جميع مقاييس الدراسة، والجدول (٣) يوضح ذلك.

الجدول (٣): معاملات كرونباخ ألفا وثبات الإعادة لمقاييس الدراسة

الرقم	المجال	عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا	ثبات الإعادة
أ	جودة الخدمات الإلكتروني من حيث المضمون	٦	0.89	0.87
ب	جودة الخدمات الإلكتروني من حيث الشكل	٦	0.90	0.88
٢	جودة الخدمات الإلكتروني من حيث المضمون والشكل ككل	١٢	0.91	0.87
١	مقياس رضا الطلبة عن التعليم الإلكتروني	٢٠	0.88	0.85

يظهر من الجدول (٣) أن جميع معاملات كرونباخ ألفا وثبات الإعادة مرتفعة ومقبولة لأغراض الدراسة، حيث يعد معامل الثبات (كرونباخ ألفا) مقبول إذا زاد عن (٠.٧٠).

تصحيح أداة الدراسة

تمّ استخدام سلم ليكرت للتدرج الخماسي بهدف قياس آراء أفراد عينة الدراسة، وتم إعطاء موافق بشدة (٥)، موافق (٤)، محايد (٣)، غير موافق (٢)، غير موافق بشدة

(١)، وذلك بوضع إشارة (√) أمام الإجابة التي تعكس درجة موافقتهم، كما تمّ الاعتماد على التصنيف التالي للحكم على المتوسطات الحسابية كالتالي:

–أقل من ٢.٣٤ منخفض.

–من ٢.٣٤-٣.٦٦ متوسط.

–من ٣.٦٧ إلى ٥.٠٠ مرتفع.

المعالجة الإحصائية

للإجابة عن أسئلة الدراسة تم استخدام المعالجات الإحصائية التالية من خلال (SPSS):

–التكرارات والنسب المئوية لمتغيرات أفراد عينة الدراسة.

–المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن جميع مجالات ومقاييس الدراسة.

عرض النتائج ومناقشتها

يتضمن هذا الجزء عرض نتائج الدراسة التي هدفت التعرف إلى درجة رضا الطلبة عن جودة الخدمات الإلكترونية في عملية التعلم عن بعد، وتم عرضها بالاعتماد على الدراسة.

النتائج المتعلقة للإجابة عن السؤال الأول: ما مستوى رضا الطلبة عن جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة للطلبة من وجهة نظرهم؟ للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات رضا الطلبة عن جودة الخدمات الإلكترونية من حيث المضمون ومن حيث الشكل، جدول (٤) يوضح ذلك.

الجدول (٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لرضا الطلبة عن جودة الخدمات الإلكترونية من حيث المضمون ومن حيث الشكل وجودة الخدمات الإلكترونية ككل (ن=٦٤٠)

الرقم	مستوى الرضا عن جودة الخدمات الإلكترونية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	من حيث المضمون	3.64	0.89	٢	متوسطة
2	من حيث الشكل	3.68	0.87	١	مرتفعة
	جودة الخدمات الإلكترونية ككل	3.66	0.85		متوسطة

يظهر من الجدول (٢) أن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضا عن جودة الخدمات الإلكترونية من حيث (الشكل) بلغ (٣.٦٨) وبدرجة مرتفعة، وبلغ المتوسط الحسابي من حيث المضمون (3.64)، وبلغ المتوسط الحسابي لمستوى الرضا عن جودة الخدمات الإلكترونية ككل (3.66) وبدرجة متوسطة.

وفيما يلي عرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مستوى رضا الطلبة عن جودة الخدمات الإلكترونية من حيث المضمون والشكل:

-مستوى رضا الطلبة عن جودة الخدمات الإلكترونية من حيث المضمون

الجدول (٥): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع فقرات رضا الطلبة جودة الخدمات الإلكترونية من حيث "المضمون" (ن=640)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
١	محتوى العنصر التعليمي مناسباً من الناحية العلمية	3.72	1.03	٢	مرتفعة
٢	محتوى العنصر التعليمي سليماً من الناحية اللغوية	3.56	1.15	٥	متوسطة
٣	يتوافق المحتوى التعليمي مع مستواي الدراسي	3.74	1.04	١	مرتفعة
٤	نظم المحتوى تنظيمياً منطقياً في تسلسل أو هرمية تيسر التعليم	3.43	1.12	٦	متوسطة
٥	تعكس الأنشطة التعليمية التفاعل بين المتعلم والمحتوى	3.70	1.09	٣	مرتفعة
٦	يوفر التعليم عن بعد للمقرر محتوى تعليمي شامل بما يكفي لتحقيق الأهداف المعلنة للمقرر ومخرجات التعلم	3.70	1.02	٣	مرتفعة
	من حيث المضمون ككل	3.64	0.89		متوسطة

يظهر من الجدول (٣) أن المتوسطات الحسابية لمستوى رضا الطلبة عن جودة الخدمات الإلكترونية من حيث "المضمون" تراوحت بين (3.43 - 3.47)، كان أعلاها للفقرة رقم (3) التي تنص على "توافق محتوى العنصر التعليمي مع المرحلة العمرية للمتعلمين" وبدرجة مرتفعة، ثم جاءت الفقرة رقم (١) التي تنص على "محتوى العنصر التعليمي مناسباً من الناحية العلمية" بمتوسط حسابي (3.72) وبدرجة مرتفعة، ثم جاءت الفقرتين رقم (٥) و (6) وتنص الفقرة رقم (٥) على "تعكس الأنشطة التعليمية التفاعل بين المتعلم والمحتوى" والفقرة رقم (٦) على "يوفر التعليم عن بعد للمقرر محتوى

تعليمي شامل بما يكفي لتحقيق الأهداف المعلنة للمقرر ومخرجات التعلم" بمتوسط حسابي (3.70) وبدرجة مرتفعة، وأدناها للفقرة رقم (4) التي تنص على "نظم المحتوى تنظيمًا منطقيًا في تسلسل أو هرمية تيسر التعليم" بمتوسط حسابي (3.43) وبدرجة متوسطة، وبلغ المتوسط الحسابي من حيث "المضمون" ككل (3.64) وبدرجة متوسطة. وتُعزى هذه النتيجة إلى أن التعليم عن بعد يحتوي على مضامين مناسبة وذات جودة عالية توازي جودة الخدمات التقليدية من حيث طرح المواد والحصص الإلكترونية، وأن المحتوى التعليمي يتوافق مع ظروف الدراسة لدى الطلاب، وهذا يؤدي إلى تحسن التحصيل الدراسي لديهم، وتدل هذه المؤشرات المرتفعة على حرص جامعة البلقاء في توظيف أعضاء هيئة تدريسية كفؤة قائمين على العملية التدريسية بشكل متقن، ويسعون لتطوير وتحسين عملية التدريس الإلكترونية بشكل مستمر، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه نتيجة دراسة (صفصوف ومنصوري وبويرر، ٢٠٢٠) أن للتنوع في التقييم، ومرونة المقررات الإلكترونية، والتفاعلات الاجتماعية، وجودة النظام الإلكتروني، والفائدة المتصورة، آثار إيجابية على رضا المتعلم، وكما اتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (AzmeH, 2019) والتي توصلت إلى أن العلاقة بين جميع أبعاد الخدمات الإلكترونية (من نظام إدارة التعلم، وموقع المكتبة الإلكترونية، وطلبات الويب) ورضا الطلبة في كانت إيجابية باستثناء بعد الرسائل القصيرة الجماعية.

مستوى رضا الطلبة عن جودة الخدمات الإلكترونية من حيث الشكل

الجدول (٦): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع فقرات رضا الطلبة عن جودة الخدمات الإلكترونية من حيث "الشكل" (ن=640)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
١	يظهر التباين اللوني بين الشكل وخلفية شاشات العنصر التعليمي.	3.60	1.04	٥	متوسطة
٢	يوظف التعليم عن بعد للمقرر استراتيجيات تعليم وتعلم وأنشطة تعليمية مناسبة لأهداف المقرر	3.71	1.02	٣	مرتفعة
٣	تتسم الرسوم والأشكال البصرية المستخدمة بالوضوح	3.78	0.95	١	مرتفعة
٤	يتضمن التصميم التعليمي للمقرر مشروحات بشكل واضح ووافي تساعد الطلبة على تركيز جهودهم في دراسة المقرر	3.76	1.03	٢	مرتفعة
٥	تقدم المادة التعليمية بشكل يتناسب مع أهداف المحتوى	3.71	1.02	٣	مرتفعة
٦	الألوان والتصاميم المختلفة للمادة التدريسية تثري عملية التعلم	3.54	1.08	٦	متوسطة
	من حيث الشكل ككل	3.68	0.87		مرتفعة

يظهر من الجدول (٧) أن المتوسطات الحسابية لمستوى رضا الطلبة عن جودة الخدمات الإلكترونية من حيث "الشكل" تراوحت بين (3.54 - 3.78)، كان أعلاها للفقرة رقم (3) التي تنص على "تتسم الرسوم والأشكال البصرية المستخدمة بالوضوح وكونها محققة للهدف" وبدرجة مرتفعة، ثم جاءت الفقرة رقم (٤) التي تنص على "يتضمن التصميم التعليمي للمقرر مشروحات بشكل واضح ووافي تساعد الطلبة على تركيز جهودهم في دراسة المقرر" بمتوسط حسابي (3.76) وبدرجة مرتفعة، ثم جاءت الفقرتين رقم (2) (5)، واللتين تنصان على "يوظف التعليم عن بعد للمقرر استراتيجيات تعليم وتعلم وأنشطة تعليمية مناسبة لأهداف المقرر" و"تقدم المادة التعليمية بشكل يتناسب مع

المحتوى" بمتوسط حسابي (3.71) وبدرجة مرتفعة، وأدناها للفقرة رقم (6) التي تنص على "الألوان والتصاميم المختلفة للمادة التدريسية تثري عملية التعلم" بمتوسط حسابي (3.54) وبدرجة متوسطة، وبلغ المتوسط الحسابي من حيث "الشكل" ككل (3.68) وبدرجة مرتفعة.

وهذا ما يفسر وجود مستوى مرتفع لاستخدام الطلبة للنظام الإلكتروني والويب وإرسال الرسائل القصيرة، والتواصل مع معلمهم عن طريق البريد الإلكتروني، فسهولة النظام الذي تعتمده جامعة البلقاء يمكن أي طالب الدخول عبره وتلقي التعليم دون مشقة أو عناء، فالتعليم عن بعد سهل عملية التعليم واختصر على كل من الطالب والمعلم الوقت والجهد، وعمل على إثراء الحصص التفاعلية والتي يتبادل الطلبة الحوار مع بعضهم البعض ومع معلمهم في تصاميم مناسبة لطرح المادة التعليمية، كما أن الأشكال والرسوم والألوان المستخدمة مناسبة تزيد من رغبة الطلبة باستخدامها. وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة القرشي (Alqurashi, 2019) والتي أشارت إلى أن المعلمين يستخدمون استراتيجيات تعزز الكفاءة الذاتية للتعلم عبر الإنترنت، وتفاعل المتعلم مع المحتوى، وتفاعل المعلم مع المعلم.

–النتائج المتعلقة للإجابة عن السؤال الثاني: ما درجة تقبل طلبة جامعة البلقاء التطبيقية لاستمرار تطبيق التعليم الإلكتروني عن بعد في التدريس الجامعي بشكل دائم بالنظر لحسناته؟ للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع فقرات مستوى رضا الطلبة بشكل عام عن جودة الخدمات الإلكترونية، جدول (٨) يوضح ذلك.

الجدول (٨): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع فقرات "رضا الطلبة بشكل عام عن خدمات التعليم الإلكتروني" (ن=640)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
١٦	يساهم نظام التعليم عن بعد في اختصار الكثير من الوقت لإنجاز المهام	4.01	0.73	١	مرتفعة
١١	أستطيع توظيف التعلم عن بعد في عملية التعليم في أي وقت أريده	4.00	0.72	٢	مرتفعة
١٢	أجد سهولة في استخدام التعلم عن بعد في عملية التعلم	3.86	0.69	٣	مرتفعة
١	تسرني تجربتي مع التعلم عن بعد	3.53	1.05	٤	متوسطة
٢	أشعر بمتابعة مستمرة واهتمام من قبل المسؤولين عن التدريب الإلكتروني	3.29	1.13	٥	متوسطة
١٩	التعلم عن بعد يزود الطلبة بمصادر متنوعة لإثراء المادة العلمية	3.27	1.16	٦	متوسطة
١٧	يزودني نظام التعليم عن بعد بآلية تقييم المحاضرين دون أي تحيز	3.25	0.83	٧	متوسطة
١٤	أمتلك المهارات اللازمة لاستخدام التعلم عن بعد في أداء واجباتي	3.23	0.80	٨	متوسطة
١٥	أمتلك المهارات الأساسية في التعامل مع أدوات التعلم عن بعد في تعليمي	3.20	0.85	٩	متوسطة
١٨	الوسائل المتنوعة التي يقدمها التعليم عن بعد تؤدي إلى سهولة إيصال المعلومة للطلبة	3.10	1.26	١٠	متوسطة
٩	قدرتي على إدارة الوقت بشكل مناسب	3.08	1.12	١١	متوسطة
٣	استخدامي للتعلم الإلكتروني يزيد من الأداء التعليمي	3.06	1.16	١٢	متوسطة
٥	أجد خدمة التعلم عن بعد مفيدة أثناء تدريسي	3.02	1.20	١٣	متوسطة
٨	يشجعني التعلم عن بعد على المشاركة في جميع الأنشطة	2.97	1.25	١٤	متوسطة
١٠	التعلم عن بعد يراعي حاجاتي التعليمية	2.95	1.25	١٥	متوسطة
١٣	استمرارية التعلم عن بعد يزودني بمهارات أفضل عن التعلم	2.95	1.19	١٥	متوسطة
٤	استخدامي للتعلم عن بعد يزيد من كفاءة التعليم	2.84	1.13	١٧	متوسطة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
٦	ألاحظ ازدياد التحصيل العلمي للطلبة عند استخدام برنامج التعلم عن بعد	2.76	1.21	١٨	متوسطة
٧	يتم التقييم في المقررات بشكل عادل لجميع الطلبة	2.76	1.19	١٨	متوسطة
٢٠	يساعد نظام التعليم عن بعد على تنمية روح الإبداع والمبادرة	2.51	1.07	٢٠	متوسطة
	رضا الطلبة عن خدمات التعليم عن بعد بشكل عام	3.1٨	0.38		متوسطة

يظهر من الجدول (٨) أن المتوسطات الحسابية لمستوى رضا الطلبة عن خدمات التعليم عن بعد بشكل عام تراوحت بين (٢.٥١-٤.٠١)، كان أعلاها للفقرة رقم (١٦) التي تنص على "يساهم نظام التعليم عن بعد في اختصار الكثير من الوقت لإنجاز المهام" وبدرجة مرتفعة، ثم جاءت الفقرة رقم (١١) التي تنص على "أستطيع توظيف التعلم عن بعد في عملية التعليم في أي وقت أريده" بمتوسط حسابي (٤.٠٠) وبدرجة مرتفعة، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (٢٠) التي تنص على "يساعد نظام التعليم عن بعد على تنمية روح الإبداع والمبادرة" بمتوسط حسابي (٢.٥١) وبدرجة متوسطة، وبلغ المتوسط الحسابي لمستوى رضا الطلبة عن خدمات التعليم عن بعد ككل (3.1٨) وبدرجة متوسطة.

وتُعزى هذه النتيجة إلى متابعة واهتمام المسؤولين عن التدريب الإلكتروني في تقديم أفضل الخدمات للطلبة والحرص على رضاهم، فهم أساس العملية التعليمية بالنسبة لهم، وكما أن اهتمام المسؤولين بالخدمات يؤدي إلى جذب اهتمام وانتباه الطلبة واستشارة فضولهم على معرفة كل ما هو جديد ومتعلق بالتعليم الإلكتروني. لكن يوجد بعض المشكلات تعترض تجربة التعليم عن بعد كونها تجربة جديدة مثل عدم وجود عدالة في درجة المشاركة والتفاعل بين الطلبة أثناء تقديم الدروس، وضعف المبادأة والابتكار والإبداع لدى الطلبة، وهذا ساهم في خفض مستوى الرضا لديهم.

وتتفق هذه النتيجة مع النتيجة التي توصلت إليها دراسة الراحمي (Al-Rahmi, 2018) والتي أشارت بأن محتوى التعلم عن بعد والكفاءة الذاتية لهما تأثير إيجابي

ويرتبط ارتباطاً إيجابياً بالفائدة المتصورة من التعليم عن بعد ورضا الطلبة بشكل عام، مما يؤثر على نية طلاب الجامعات في استخدام التعلم عن بعد.

التوصيات

في ضوء النتائج التي توصل إليها الباحثون في دراسته، يمكن تقديم التوصيات التالية:

- ١- زيادة الاهتمام بتطبيق التعليم الإلكتروني في التدريس الجامعي
- ٢- تهيئة البيئة الإلكترونية بشكل مناسب لتطبيق التعليم الإلكتروني عن بعد بشكل مستدام
- ٣- عقد ورشات تدريبية للمدرسين والطلبة في المجالات الإلكترونية التي تساعدهم في التعامل مع التطبيقات الإلكترونية في التعليم الجامعي
- ٤- إجراء دراسات مشابهة حول التعليم الإلكتروني عن بعد لزيادة الثقافة الإلكترونية والتغلب على الصعوبات التي تواجه تطبيق هذه التكنولوجيا.

قائمة المراجع

- الجعفري، ممدوح. (٢٠١١). نحو جامعة عصرية عربية عصر جديد من التعليم العالي - بالجامعة المتمازجة، ضمان جودة التعليم العالي: المؤتمر العربي الدولي الأول، جامعة الزرقاء، الأردن، خلال الفترة ١٠-١٢/٥/٢٠١١، ٢٧-١.
- الخرجي، سليم إبراهيم. (٢٠١١). أساليب معاصرة في تدريس العلوم. الأردن: دار أسامة للنشر.
- الساعي، أحمد جاسم. (٢٠٠٧). التعليم الإلكتروني والأسس والمبادئ النظرية التي يقوم عليها. قطر: كلية التربية-جامعة قطر.
- الصارمي، عبد الله؛ زايد، كاشف. (٢٠٠٦). مدى رضا طلبة كلية التربية بجامعة السلطان قابوس عن الإشراف الأكاديمي وطبيعة توقعاتهم منه. مجلة كلية التربية، جامعة المارات العربية المتحدة، ٢١ (٢٣)، 88 - 59.
- الصالح، بدر بن عبدالله. (٢٠٠٥). التعليم الإلكتروني والتصميم التعليمي، شراكه من اجل الجودة، دراسة مقدمة للمؤتمر العلمي العاشر للجمعية المصرية لتكنولوجيا التعليم، كلية التربية، جامعة عين شمس، القاهرة.
- عامر، طارق عبد الرؤوف. (٢٠١٥). التعليم الإلكتروني والتعليم الافتراضي: اتجاهات عالمية معاصرة. مصر: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- العبادي، هاشم والطائي، يوسف. (٢٠١١). التعليم الجامعي من منظور إداري - قراءات وبحوث. عمان: دار اليازوري للنشر.

- Al Azmeh, S. G. (2019). The relationship between e-learning service and student satisfaction a case study at the Syrian Virtual University (SVU). *Business, Management and Education*, 17 (1), 49-71.
- Alqurashi, E. (2019). Predicting student satisfaction and perceived learning within online learning environments. *Distance Education*, 40 (1), 133-148.
- Al-Rahmi, W. M., Alias, N., Othman, M. S., Alzahrani, A. I., Alfarraj, O., Saged, A. A., & Rahman, N. S. A. (2018). Use of e-learning by university students in Malaysian higher educational institutions: a case in Universiti Teknologi Malaysia. *IEEE Access*, 6 (1), 14268-14276.
- Al-Samarraie, H., Teng, B. K., Alzahrani, A. I., & Alalwan, N. (2018). E-learning continuance satisfaction in higher education: a unified perspective from instructors and students. *Studies in Higher Education*, 43 (11), 2003-2019.
- Hadullo, K., Oboko, R., & Omwenga, E. (2018). Status of e-learning quality in Kenya: Case of Jomo Kenyatta University of agriculture and technology postgraduate students. *International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 19 (1), 138-160.
- Pham, L., Williamson, S., & Berry, R. (2018). Student perceptions of e-learning service quality, e-satisfaction, and e-loyalty. *International Journal of Enterprise Information Systems (IJEIS)*, 14 (3), 19-40.

- Puska, A., Puska, E., Dragic, L., Maksimovic, A., & Osmanovic, N. (2020). Students' Satisfaction with E-learning Platforms in Bosnia and Herzegovina. *Technology, Knowledge and Learning, 1* (1), 1-19.
- Safsouf, Y., Mansouri, K., & Poirier, F. (2020, March). Smart learning environment, measure online student satisfaction: a case study in the context of higher education in Morocco. In *2020 International Conference on Electrical and Information Technologies (ICEIT)* (pp. 1-5). IEEE.
- Sibayan, R. O., Halibas, A. S., & Sibayan, K. O. (2019). A Gulf College Case Study: Technology Enhanced Students' Learning Geared with Mobile Devices. In *Smart Technologies and Innovation for a Sustainable Future* (pp. 29-34). Springer, Cham.
- Surahman, E. (2020, October). Student Satisfaction toward Quality of Online Learning in Indonesian Higher Education During the Covid-19 Pandemic. In *2020 6th International Conference on Education and Technology (ICET)* (pp. 120-125). IEEE.