

تقييم جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية الرياضية - جامعة بنها نحو التعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا (كوفيد - ١٩)

* أ.م.د/ أحمد شوقي محمد محمد

- مقدمة ومشكلة البحث :

يشهد العالم تطورا " علميا" وتكنولوجيا" في وسائل الاتصال والتواصل وفي التقنية بمختلف أنواعها؛ مما أوجد نوعا من التعليم (تعليم الكتروني وتعلم عن بعد) مغاير عن التعليم التقليدي؛ لمواكبة عالم سريع التغير دائم التطوير فتوجب إحداث تغير في أدوار كل من الطالب والمعلم وخصائصهم ونظم التعليم وفي البنية التحتية والمناهج التعليمية والقاعات الدراسية .

أصبحت الجودة في الوقت الحاضر ضرورة ملحة للمنظمات سواء كانت خدمية أو إنتاجية ، كما وأصبحت جودة الأداء التزاما" لا بديل عنه ، ولطما يرواد الأدرات التي تنتهج سياسيات حرة في مختلف المجالات ، بقصد خدمة المجتمع والتيسير علي أفراده ، ومن هذا المنطلق جاء إهتمام كبار المؤسسات في مختلف بفكرة الجودة وتحسين الأداء وتقديم الخدمات المتميزة لإفراد المجتمع . (٤ : ٨)

وتبرز أهمية الجودة من خلال الأهداف والفوائد التي تحققها للمنظمات ، وخاصة في تطوير المنتجات والخدمات مع تحقيق إنخفاض في التكاليف فالجودة تتطلب عمل الأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة من أول مرة وهذا يعني تقليل الأشياء التالفة أو إعادة إنجازها ، وبالتالي تقليل التكاليف ، وهذا إلي جانب أنه تبرز أهمية الجودة في تقليل الوقت والجهد لكسب رضا العملاء فالإجراءات التي توضع من قبل المنظمة لإنجاز الخدمات للعميل يجب أن تتركز علي تحقيق الأهداف ومراقبتها من أجل تحقيق الرضا للعميل ، وأخيرا" تتجلي أهمية الجودة في تطوير المنتجات والخدمات حسب رغبة العملاء ، وأن عدم الإهتمام بالجودة يؤدي لزيادة الوقت لإداء وإنجاز المهام وزيادة أعمال المراقبة ، وبالتالي زيادة شكاوي المستفيدين . (٦ : ١٥)

وتحظى جودة الخدمات الإلكترونية بإهتمام كل الأطراف المتعاملة مع المنظمة ، وذلك لتأثيرها الكبير علي المركز التنافسي للمنظمة ، وعلي رسم الصورة الذهنية للمنظمة لدي المستفيدين من خدماتها ، وتعرف جودة الخدمات الإلكترونية بأنها قدرة الخدمة الإلكترونية علي تحقيق المنفعة المستهدفة للعميل وتحقيق الرضا لديه من هذه الخدمة في ضوء معايير محددة .

(٢٥ : ١٦)

وفي ظل التداعيات المطروحة علي الساحة في أيامنا هذه ، وخاصة ما يتعلق لعدو البشرية المسمي بفيروس كورونا المستجد (كوفيد - ١٩) ذلك الفيروس القاتل والذي أصبح وباء عالمي يهدد البشرية جمعاء ، يأتي دور البحث العلمي وأهميته بمختلف فروعه في مجابهة هذه الأزمة العالمية ، فلا شئ ينقذ البشرية اليوم ومستقبلاً بفضل الله تبارك وتقدس إلا العلم والمعرفة ، ولعل تضافر جهود الباحثين في مختلف الميادين ومختلف أنحاء العالم أصبح ضرورة حتمية من أجل إنقاذ البشرية علي وجه الكرة الأرضية من الأزمات التي تتصدي لها وتجاهها اليوم وكل يوم ، ولعل أزمة فيروس كورونا المستجد طاعون العصر أحد أبرز الأزمات اليوم والتي جعلت العالم يستقيظ وينتبه لأهمية تكامل وتضافر جهود البشرية معاً من أجل الإنسانية في المقام الأول .

(٩ : ١)

فقد ذكر منظمة اليونسكو أن إنتشار الفيروس سجل رقماً قياسياً للأطفال والشباب الذي إنقطعوا عن الذهاب إلي المدرسة أو الجامعة وحتى ٢٨ مارس ٢٠٢٠ ، تسببت جائحة فيروس كورونا في انقطاع أكثر من ١,٦ مليار طفل وشباب عن التعليم في ١٦١ بلداً ، أي ما يقرب من ٨٠% من الطلاب الملتحقين بالمدارس علي مستوى العالم .وجاء ذلك في وقت نعاني فيه بالفعل من أزمة تعليمية عالمية ، فهناك الكثير من الطلاب في المدارس والجامعات ، لكنهم لا يتلقون فيها المهارات الأساسية التي يحتاجونها في الحياة العملية ، وقد صنفت منظمة الصحة العالمية عدوي فيروس كورونا المستجد حتي ١١ مارس من هذا العام (٢٠٢٠م) ، جائحة عامة ، ثم سجلت حتي بدايات شهر مايو (٢٠٢٠م) أكثر من (ثلاثة ملايين ونصف) إصابة بهذة السلالة في نحو (١٨٠) دولة عبر العالم ، إضافة إلي من (٢٥٠) ألف وفاة ، وتواصلت أعداد الإصابات حتي وصلت مع منتصف مايو ٢٠٢٠م إلي ما يزيد عن (أربعة ملايين ونصف) إصابة بهذة السلالة ، وأكثر من ثلث مليون حالة وفاة في شتي بقاع الأرض. (١٧ : ١٥٣٤)

وعلي الرغم من التكنولوجيا المعاصرة والثورة المعلوماتية ، والإنفجار المعرفي ، إلا أن العالم بإسره وقف عاجزاً عن إيجاد حلول لهذة الكارثة ، والتي تهدد كيان البشرية جمعاء ، والتي أدت لتعطيل كافة المؤسسات والمرافق والخدمات علي مستوي العالم كله .

و في ظل إنتشار وباء فيروس كورونا المستجد في أرجاء العالم ككل نحن في حاجة للبحث عن نمط من التعليم يمكنه التعايش مع معطيات وظروف هذا الوباء ، سواء كان هذا النمط من التعليم مستجد أو قائم ومطبق بالفعل المهم هو توافقه مع هذا وباء فيروس كورونا المستجد. (١٧ : ١)

وقد تأثرت العملية التعليمية بالجامعات المصرية مثلها كباقي الجامعات بالعديد من الدول الأخرى ، فتمر العملية التعليمية في مصر خلال الفترة الحالية بتطبيق عدد من القرارات الصعبة والمصيرية و التي يتم إتخاذها لأول مرة في الجامعات المصرية حفاظاً على حياة كل أطراف المنظومة التعليمية ، بسبب تداعيات أزمة فيروس كورونا المستجد ، فقد إتخذت الحكومة المصرية مجموعة من الإجراءات الاحترازية خلال الأيام الماضية في ظل تفشي فيروس كورونا المستجد .

في ضوء تعديت تلك الأزمة قرر **الدكتور مصطفى مدبولي** ، **رئيس الوزراء** بتعليق الدراسة في الجامعات والمدارس وحضانات الأطفال أيا كان نوعها لمدة أسبوعين اعتباراً من اليوم الأحد الموافق ١٥ مارس ٢٠٢٠ ، وحتى السبت ٢٨ مارس الجاري ، وبتاريخ ٢٤/٣/٢٠٢٠ تم مد فترة تعليق الدراسة لمدة أسبوعين آخرين ، وذلك في إطار خطة الدولة الشاملة للتعامل مع أى تداعيات محتملة لفيروس كورونا المستجد ،

كانت وزارة التعليم العالي ، أحد أذرع الدولة للتصدي للأزمة ، بعد قرار تعليق الدراسة ، ضمن الإجراءات الوقائية للحد من إنتشار الفيروس ، بتطبيق خطة نظام التعليم عن بعد مما يعكس مدي الإستعداد لمواجهة الأزمات .

وأكد الدكتور **خالد عبد الغفار**، **وزير التعليم العالي والبحث العلمي** ، إن الدولة إتخذت عدة قرارات كإجراءات احترازية ؛ لمواجهة فيروس كورونا ، مثل تعليق الدراسة في المدارس والجامعات وتعليق الطيران من وإلى مصر ، كذلك إصدار قرار من رئيس مجلس الوزراء بتقليل التجمعات من خلال خفض أعداد الموظفين في مؤسسات الدولة، كل الغرض من هذا الأمر هو الحد من انتشار فيروس كورونا المستجد بين الأفراد داخل الدول.

وأضاف أن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي إجتمعت مع الجامعات المصرية "٢٧ جامعة حكومية" ، للعمل على توصيل المعلومات والدروس باستخدام التحول الرقمي والمواقع الإلكترونية، مشيراً إلى إتخاذ هذا القرار لم يكن عمله بين يوم وليلة ، لكن الوزارة تعمل على هذا الملف منذ أكثر من عام ونصف؛ من أجل البنية التحتية المعلوماتية في الجامعات وبتاح لها في المستقبل القريب تطبيق أكثر وأقصى درجات التكنولوجيا في التعليم بشكل كبير ليس فقط التعليم عن بُعد أو التطبيقات أو المنصات الإلكترونية التعليمية ، ولكن كل القضايا المتعلقة باستخدام تكنولوجيا العصر، وهو ما جعل الوزارة مستعدة لمثل هذه الأحداث والطوارئ، وأن تعمل لحظة بلحظة، بالتعاون مع جميع الجامعات.

وعقد المجلس الأعلى للجامعات برئاسة **الدكتور خالد عبد الغفار** ، **وزير التعليم العالي والبحث العلمي** جلسته رقم (٦٩٩) والمنعقد بتاريخ ١٨/٤/٢٠٢٠ ، وكان علي رأس

الموضوعات التي ناقشها ما يتعلق بالخطط المستقبلية لنظام الدراسة والامتحانات بالفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي ٢٠٢٠/٢٠١٩ في إطار تطورات الوضع العالمي لانتشار فيروس كورونا المستجد. جاءت أحد وأهم قرارات المجلس هو إستكمال المناهج الدراسية بنظام التعليم عن بعد حتى يوم الخميس الموافق ٢٠٢٠/٤/٣٠ ، لكل الفرق الدراسية وبالنسبة للدراسة بنظام الساعات او النقاط المعتمدة تحتسب الفترة التي استكملت فيها الدراسة بهذه الكيفية من بين الساعات او النقاط المعتمدة التي استوفها الطلاب.

ونتيجة لذلك أصدر معهد التخطيط القومي يوم الأربعاء الموافق ٢٠٢٠/٥/٢٧ دراسة بحثية بعنوان **البنية التحتية التكنولوجية والتحول الرقمي وأدواره المستقبلية في التعليم في ظل جائحة كورونا** " وتضمنت الدراسة ١١ توصية ومقترحا لمتخذى القرار يمكن أن تساعد على تطوير التعليم في مصر في ظل الأزمة الحالية.

وجاءت التوصيات كالتالى :-

- ١ - التوجه نحو إستكمال قواعد البيانات التعليمية التي أطلقتها وزارة التربية والتعليم على موقعها الإلكتروني.
- ٢ - تحديث البنية التحتية التكنولوجية في القرى - خاصة صعيد مصر - لضمان استدامة نظام التعليم عن بعد في مراحل التعليم الأساسي .
- ٣ - التوجه نحو تدريب المعلمين على إستخدام التكنولوجيا الحديثة في التعليم.
- ٤ - العمل على توفير التمويل اللازم لاستكمال تغطية المحافظات بكابلات الألياف الضوئية وذلك لزيادة سرعات الإنترنت.
- ٥ - عمل إتفاقيات مع بعض الجامعات المتقدمة لتوفير التدريب والتعليم عن بعد خاصة في التخصصات النادر وجودها بمصر مثل الأمن المعلوماتي.
- ٦ - الاستفادة من التقدم التكنولوجى بمصر والتوسع في نماذج المحاكاة التكنولوجية لبعض الأنظمة لتدريب العاملين في المجالات عالية الخطورة مثل سائقى القطارات والمحطات النووية .
- ٧ - العمل على ربط الجامعات المصرية بشبكة اتصال موحد وربط الكليات المناظرة في كل الجامعات بشبكات انترنت فيما بينها وذلك لتبادل الخبرات والمعلومات.
- ٨ - التوجه نحو زيادة الإستثمارات في محافظات الوجه القبلى لتحديث البنية التحتية التكنولوجية وتوصيل الإنترنت وشبكات المحمول، وذلك في ظل توجه الدولة نحو التعليم عن بعد لمواجهة فيروس كورونا أو أى ظواهر أخرى .
- ٩ - إنشاء وتحديث البنية التحتية في الجامعات المصرية تمهيدا للتحويل نحو التعليم عن بعد.
- ١٠ التوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات في التعليم عن بعد في الجامعات والمعاهد .

١١ - دراسة وتقييم تجربة التصحيح الإلكتروني في جامعة بنى سويف تمهيدا لتعميمها في باقى الجامعات المصرية.

و من خلال إطلاع الباحث علي العديد من الدراسات المرجعية والتي تناولت جودة الخدمات الإلكترونية التعليم عن بعد مثل دراسة كلا من الأبي أفوسات وآخرون **Alabi, A. et. al** (٢٠١٢م) (٢٣) والتي هدفت التعرف علي الوسائط المتعددة وإدارة التعليم المفتوح والتعليم عن بعد لإعداد المعلم في الجامعات النيجرية ، وتوصلت الدراسة إلي أن التعليم الإلكتروني أكتسب شعبية هائلة في الأونة الأخيرة لما له من مميزات عدة منها يوفر الوقت والجهد والمال ، ويتغلب علي عنصر المكان ، ويتيح أنماط التعليم المتنوعة وله تاثير كبير علي كفاءة وفاعلية العملية التعليمية ، ودراسة أحلام عبد اللطيف الملا (٢٠١٦م) (٢) والتي هدفت التعرف علي تقويم تجربة التعليم عن بعد في الجامعة الماليزية وكلية التربية للبنات وفق معايير الجودة الماخوذة من وكالة التحقق من الجودة للتعليم العالي وتوصلت الدراسة إلي أن أهم عوامل الجودة في التعليم عن بعد هو الإعداد الجيد للبنية التحتية ، وتوافر الخبرة المادية والبشرية والفنية ، وتوفر مراكز الجودة والمراجعة. ودراسة " علي محمد ، نهى خالد " (٢٠١٧م) (١٢) والتي هدفت إلي التعرف علي أثر جودة الخدمات الإلكترونية علي رضا طالبات جامعة الأميرة نورة والمقدمة لهن عن طريق موقع الجامعة علي الشبكة العنكبوتية (الإنترنت) ، وتوصلت الدراسة إلي أن مستوي جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها جامعة الأميرة نوره من وجهة نظر الطالبات كان بمستوي ضعيف ، كما أن مستوي رضا الطالبات عن الخدمة الإلكترونية المقدمة من الجامعة ضعيف .

لم تقف وزارة التعليم العالي مكتوفة الأيدي أمام جائحة فيروس كورونا المستجد التي أصابت دول العالم بشكل تام ، بوضع الخطط البديلة بعد تعليق المحاضرات ، وتفعيل نظام الإلكتروني ، والتي تعد لها من سنوات طويلة في إطار عمليات التطوير في الدراسة والإختبارات بالكليات ، من خلال بث المحاضرات إلكترونيا طوال فترة تعليق الدراسة بما يضمن إستمرار العملية التعليمية . (٣١)

إن الأخذ بنظام التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد يحقق نظام التعليم الشامل وتكافؤ الفرص بين أفراد المجتمع والعدالة والمساواة في اكتساب المعرفة والمهارات، ويواجه التحديات الطارئة والأزمات التي من الممكن أن تظهر فجأة كجائحة الكورونا ، وما قد نتعرض له كمجتمع فلسطيني محتل يمارس فيه الاحتلال بين الفنية والأخرى ممارسات هدفها إغلاق المدارس والجامعات دون الوصول إليها. وللحفاظ على جودة التعليم نتيجة إغلاق المدارس والجامعات في زمن الكورونا كان لابد من الاستمرار في تطبيق نظام التعليم المتبع بشكله المعتاد وظهرت

المبادرات التي تضمن استمرارية صلة الطالب بجامعته ، وتحّد من حالة الخوف والقلق والتوتر على مستقبل العملية التعليمية (٣١).

ومن ثم فإن إستخدام نمط التعليم عن بعد يعتبر أحد الوسائل الناجحة في التعامل مع إشكاليات التعليم الناتجة عن جائحة كورونا ، حيث هو عملية الفصل بين المتعلم والمعلم والكتاب في بيئة التعليم ، ونقل البيئة التقليدية للتعليم من جامعة أو مدرسة وغيره إلي بيئة متعددة ومنفصلة جغرافياً ، وهو ظاهرة حديثة للتعليم تطورت مع التطور التكنولوجي المتسارع في العالم ، والهدف منه إعطاء فرصة التعليم وتوفيرها لطلاب لا يستطيعون الحصول عليه في ظروف تقليدية ودوام شبة يومي . (٣٢)

وتعد كلية التربية الرياضية جامعة بنها كواحدة من كليات جامعة بنها ، والتي سعت إلي تلبية الإحتياجات المتزايدة للطلب التعليم ، وذلك من خلال توظيف المستحدثات التكنولوجية الحديثة لخدمة العملية التعليمية وتحقيق أهدافها ، والتي منها نظام التعليم عن بعد من خلال البوابة الإلكترونية ، وكانت من التجارب العملية الجديدة بالنسبة لكلية التربية الرياضية في هذا الشأن في ظل جائحة فيروس كورونا .

وقد تبلورت مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو " واقع جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية الرياضية - جامعة بنها نحو التعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا (كوفيد - ١٩) .

ويتفرغ من التساؤل الرئيسي التساؤلات الآتية :

- ١- ما مستوى جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية الرياضية جامعة بنها نحو التعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.
- ٢- ما مستوى جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية الرياضية جامعة بنها نحو التعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا من وجهة نظر الطلاب.

- هدف البحث :

يهدف البحث إلي التعرف علي " تقييم جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية الرياضية - جامعة بنها نحو التعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا (كوفيد - ١٩) . من خلال التعرف على .

- ١- ما مستوى جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها نحو التعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.
- ٢- مستوى جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها نحو التعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا من وجهة نظر الطلاب .

٣- الفروق في استجابات إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها نحو التعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا بين أعضاء هيئة التدريس (أستاذ ، أستاذ مساعد ، مدرس) .

٤- الفروق في استجابات إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها نحو التعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا بين طلاب الفرق الدراسية الأربعة .

٥- الفروق في استجابات إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها نحو التعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب .

- تساؤلات البحث :

١- ماهو مستوى جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها نحو التعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟

٢- ماهو مستوى جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها نحو التعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا (كوفيد - ١٩) من وجهة نظر الطلاب ؟

٣- هل توجد فروق دالة احصائيا في استجابات إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها نحو التعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا (كوفيد - ١٩) بين أعضاء هيئة التدريس (أستاذ ، أستاذ مساعد ، مدرس) ؟

٤- هل توجد فروق دالة احصائيا في استجابات إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها نحو التعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا بين طلاب الفرق الدراسية الأربعة ؟

٥- هل توجد فروق دالة احصائيا في استجابات إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها نحو التعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا (كوفيد - ١٩) بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب ؟

- التعريفات المستخدمة قيد البحث :

❖ الجودة :

هي توافر مواصفات وخصائص المنتج أو الخدمة تلبي متطلبات و حاجات وتوقعات العميل المعلنة والضمنية بالوقت والكلفة المقبولة . (٤ : ١٧)

❖ الخدمة الإلكترونية :

هي استخدام التكنولوجيا وتطبيقات الأنترنت المبينية علي شبكات المواقع الإلكترونية لدعم وتعزيز الحصول علي المعلومات وتوصيلها بكفاءة وفاعلية . (٢٣ : ١٨٧)

❖ جودة الخدمات الإلكترونية :

هي فاعلية وقدرة الخدمة الإلكترونية علي تحقيق أهدافها ، وقدرة الخدمة علي تلبية إحتياجات المستفيدين وذلك بتوفير المعلومات بكل سهولة ووضوح وفي الوقت المناسب .

(١٣ : ٧)

❖ **التعليم عن بعد** : هو نقل عملية التعلم إلي المتعلم في مكان إقامته أو عمله بدلاً من إنتقال المتعلم إلي داخل المؤسسة التعليمية ، ويتحمل المتعلم مسؤولية تعلمه بإستخدام مواد تعليمية ، يتم إعدادها بحيث تتناسب طبيعة التعلم الذاتي . (١٥ : ١٣)

❖ **جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد** * : قدرة الخدمات الإلكترونية علي تحقيق المنفعة المستهدفة وتحقيق الرضا من هذه الخدمات في ضوء معايير جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد . (تعريف إجرائي)

❖ فيروس كورونا (كوفيد - ١٩):

هو أحد الفيروسات الموجودة علي نطاق واسع في الطبيعة ، كما أنه نوع من الفيروسات جديد يصيب الجهاز التنفسي للمرضي المصابين بالتهاب رئوي ، وسمي بهذا الأسم لأنه يتخذ شكل التاج عند فحصه تحت المجهر الإلكتروني وهو مجهول السبب حتي الآن .

(٩ : ١١٠)

- منهج البحث :

إستخدم الباحث المنهج الوصفي (أسلوب الدراسات المسحية) بخطواته وإجراءاته وذلك لمناسبته لتحقيق أهداف البحث.

- مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع البحث على أعضاء هيئة التدريس ، والطلاب المقيدين بكلية التربية الرياضية جامعة بنها للعام الجامعي ٢٠٢٠/٢٠٢١ م ، وقد قام الباحث باختيار عينات عشوائية أعضاء هيئة التدريس والطلاب المقيدين بكلية التربية الرياضية جامعة بنها قيد البحث وتم إختيارهم كالآتي :

- **أعضاء هيئة التدريس**: بلغ قوامهم (٩٠) عضو هيئة تدريس ، ومصنفين كالتالي (١٣) أستاذ بكلية التربية الرياضية جامعة بنها ، (٢٨) أستاذ مساعد بكلية التربية الرياضية جامعة بنها ، (٤٩) مدرس دكتور بكلية التربية الرياضية جامعة بنها، بالإضافة إلي عدد (٢٠) عضو هيئة تدريس لإجراء الدراسة الإستطلاعية .

- **الطلاب** : بلغ قوامها (٧٨٥) سبعة مائة وخمس وثمانون طالباً ومصنفين كالتالي (١٧٦) طالباً المقيدون (بالفرقة الرابعة) ، (١٦٥) طالباً المقيدون (بالفرقة الثالثة) ، (١٩٧) طالباً المقيدون (بالفرقة الثانية) ، (٢٤٧) طالباً المقيدون (بالفرقة الأولى) بكلية التربية الرياضية جامعة بنها ، بالإضافة إلي عدد (٣٠) طالباً لإجراء الدراسة الإستطلاعية ، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (١)
تصنيف عينة البحث

البيان	الط			أعضاء هيئة التدريس			
	الفرقة الرابعة	الفرقة الثالثة	الفرقة الثانية	الفرقة الأولى	مدرس دكتور	أستاذ مساعد	أستاذ
العينة الأساسية	١٧٦	١٦٥	١٩٧	٢٤٧	٤٩	٢٨	١٣
العينة الإستطلاعية	٤	٦	٨	١٢	١٢	٦	٢
الأجمالي	١٨٠	١٧١	٢٠٥	٢٥٩	٦١	٣٤	١٥

- **الإجراءات التنفيذية لتحقيق هدف البحث:**

١- أدوات جمع البيانات :

أولاً: الوثائق والسجلات :

قام الباحث بتحليل الوثائق والسجلات الخاصة بأعداد أعضاء هيئة التدريس والطلاب بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها .

ثانياً : الإستبيان:

تقييم جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد بكلية التربية الرياضية جامعة بنها في ظل جائحة فيروس كورونا وهو إستبيان من إعداد الباحث وإتبع في إعداد الخطوات العلمية الآتية :

١. القراءة والإطلاع :

قام الباحث بالإطلاع على العديد من المراجع العلمية ، والدراسات المرجعية التي تناولت موضوع تقييم جودة الخدمات الإلكترونية في كافة المجالات العلمية والعملية .

٢ . تحديد هدف الاستبيان :

تم تحديد هدف الاستبيان وقد تمثل في التعرف علي مستوى تقييم جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد بكلية التربية الرياضية جامعة بنها في ظل جائحة فيروس كورونا .

٣ . تحديد أبعاد الإستبيان :

قام الباحث بالاطلاع على العديد من المراجع العلمية والدراسات المرجعية مثل كلا من "ريبير Rieber (٢٠٠٠م) (٢٩) ، هورتن Horton (٢٠٠٣م) (٢٧) ، تيلور "Taylor" (٢٠٠٣م) (٣٠) ، أندرسون Anderson (٢٠٠٤م) (٢٣) ، "الأبي افوسات وآخرون Alabi Afusat" (2012م) (٢٣) ، "إهلرس Ehlers" (٢٠٠٤م) (٢٦) ، كيباسي وبايكيرسلبن Kayabsi & Buyukarslan" (2013م) (٢٨) ، محمد عطية خميس (٢٠٠٣م) (١٩) ، "عبد الرحيم علي الحنيطي" (٢٠٠٤م) (١١) ، "حسن الباتع محمد" (٢٠٠٨م) (٥) ، "حنان حسن علي" (٢٠٠٨م) (٧) ، "الغريب زاهر إسماعيل" (٢٠٠٩م) (٣) ، "السيد عبد المولي السيد" (٢٠١٠م) (١) ، "محمد مصطفى حسين" (٢٠١٠م) (١٨) ، "عماد أحمد الدهيمات" (٢٠١١م) (١٣) ، "سعاد نوري علي" (٢٠١٢م) (٨) ، "أحلام عبد اللطيف الملا" (٢٠١٦م) (٢) ، "علي محمد العضايبة ، نهي خالد المحارب" (٢٠١٧م) (١٢) ، منال سعيد الرشيد (٢٠١٨م) (٢١) ، "ميرفت محمد راضي وآخرون" (٢٠١٨م) (٢٠) ، "شعيب جمال محمد" (٢٠٢٠م) (١٠) ، وتحديد الهدف من الإستبيان ، توصل الباحث إلي تحديد سبع أبعاد يمثلون إستبيان تقييم الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد وهي كالاتي " جودة تصميم البوابة الإلكترونية ، " جودة خدمة العملاء (اعضاء هيئة التدريس و الطلاب) ، جودة المعلومات ، جودة الدعم الفني والخصوصية " ، جودة سهولة الاستخدام ، جودة بناء وإدارة الأختبارات الإلكترونية ، جودة الرضا ، وقد قام الباحث بوضع الأبعاد في إستمارة وعرضها على مجموعة من السادة الخبراء في مجال طرق التدريس وتكنولوجيا التعليم ، وعددهم (١١) خبراء ملحق (٢) ، وذلك لإبداء الرأي في مدى مناسبة هذه الأبعاد لموضوع البحث ملحق (١) وقد إرتضى الباحث بالأبعاد التي حصلت علي نسبة ٧٠% فأكثر بناء علي إستطلاع آراء الخبراء ، والجدول التالي يوضح النسبة المئوية لإراء السادة الخبراء .

جدول (٢)

النسبة المئوية لأراء السادة الخبراء حول مدي مناسبة أبعاد إستبيان
تقييم جودة الخدمات الإلكترونية

(ن = ١١)

م	النسبة المئوية	رأي الخبير		البيـــــــــــــــعد
		موافق	غير موافق	
١	١٠٠,٠٠%	١١	-	جودة تصميم البوابة الإلكترونية.
٢	٩٠,٩٠%	١٠	١	جودة المعلومات .
٣	١٠٠,٠٠%	١١	-	جودة خدمة العملاء .
٤	٨١,٨١%	٩	٢	جودة الدعم الفني والخصوصية .
٥	٩٠,٩٠%	١٠	١	جودة سهولة الإستخدام .
٦	٨١,٨١%	٩	٢	جودة بناء وإدارة الأختبارات الإلكترونية .
٧	٩٠,٩٠%	١٠	١	الرضا.

يتضح من جدول (٢) أن النسبة المئوية لأراء الخبراء حول مدي مناسبة إبعاد إستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد تراوحت ما بين (٨١,٨١ : ١٠٠,٠٠%) ، وبهذا تم قبول جميع أبعاد إستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد.

٥- صياغة عبارات إستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية : ملحق (٣)

قام الباحث بصياغة إستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد و بلغت (٨٨) عبارة ، والتي تعبر عن مدي جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد والتي تقدمها كلية التربية الرياضية في ظل جائحة فيروس كورونا ، ثم قام الباحث بوضعها في إستمارة وعرضها علي السادة الخبراء في مجال طرق التدريس وتكنولوجيا التعليم ، وذلك لإبداء رأيهم في وقد أرتضى الباحث نسبة مئوية قدرها ٧٠% لقبول العبارة والجدول الأتي يوضح أراء السادة الخبراء وقد راع الباحث عند صياغة عبارات تقييم جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد ما يلي :

- أن تكون العبارات مباشرة واضحة وبعيدة عن الغموض .
- تجنب إستخدام العبارات الطويلة التي قد تؤدي إلي تشتت الإنتباه.
- الإ تكون العبارات مركبة وتتضمن أكثر من معني.
- أن تتناسب اللغة التي صيغت بيها العبارات.

جدول (٣)

النسبة المئوية لآراء السادة الخبراء حول عبارات البعد الاول جودة تصميم البوابة الإلكترونية

ن = ١١

النسبة المئوية	رأي الخبير		العبرة	م
	غير موافق	موافق		
٪١٠٠	--	١١	١	١
٪٦٣,٦٣	٤	٧	٢	٢
٪١٠٠	--	١١	٣	٣
٪٩٠,٩٠	١	١٠	٤	٤
٪٨١,٨١	٢	٩	٥	٥
٪٩٠,٩٠	١	١٠	٦	٦
٪٨١,٨١	٢	٩	٧	٧
٪٨١,٨١	٢	٩	٨	٨
٪٦٣,٦٣	٤	٧	٩	٩
٪٩٠,٩٠	١	١٠	١٠	١٠
٪٨١,٨١	٢	٩	١١	١١
٪٨١,٨١	٢	٩	١٢	١٢
٪١٠٠	--	١١	١٣	١٣
٪٩٠,٩٠	١	١٠	١٤	١٤
٪٩٠,٩٠	١	١٠	١٥	١٥
٪٩٠,٩٠	١	١٠	١٦	١٦
٪١٠٠	--	١١	١٧	١٧
٪٨١,٨١	٢	٩	١٨	١٨

يتضح من الجدول رقم (٣) إن النسبة المئوية قد تتراوح ما بين (٦٣,٦٣ ٪ - ١٠٠ ٪) وبالتالي ، فانه تم قبول جميع العبارات المقترحة ما عدا عبارة رقم (٢ ، ٩) ، وبذلك يصبح البعد الأول جودة تصميم البوابة الإلكترونية يتشمل علي عدد (١٦) عبارة .

جدول (٤)

النسبة المئوية لآراء السادة الخبراء حول عبارات البعد الاول جودة المعلومات

ن = ١١

النسبة المئوية	رأي الخبير		العبرة	م
	غير موافق	موافق		
٪٨١,٨١	٢	٩	١	
٪٩٠,٩٠	١	١٠	٢	
٪٩٠,٩٠	١	١٠	٣	
٪١٠٠	--	١١	٤	
٪٩٠,٩٠	١	١٠	٥	
٪٩٠,٩٠	١	١٠	٦	
٪٨١,٨١	٢	٩	٧	
٪١٠٠	--	١١	٨	
٪١٠٠	--	١١	٩	
٪٨١,٨١	٢	٩	١٠	
٪٩٠,٩٠	١	١٠	١١	

النسبة المئوية	رأي الخبير		العبارة	م
	غير موافق	موافق		
%٩٠,٩٠	١	١٠	١٢	
%٨١,٨١	٢	٩	١٣	
%٨١,٨١	٢	٩	١٤	
%٦٣,٦٣	٤	٧	١٥	

يتضح من الجدول رقم (٤) إن النسبة المئوية قد تتراوح ما بين (٦٣,٦٣ % - ١٠٠ %) وبالتالي ، فانه تم قبول جميع العبارات المقترحة ما عدا عبارة رقم (١٥) ، وبذلك يصبح البعد الثاني جودة المعلومات يتشمل علي عدد (١٤) عبارة .

جدول (٥)

النسبة المئوية لآراء السادة الخبراء حول عبارات البعد الثالث جودة خدمة العملاء

ن = ١١

النسبة المئوية	رأي الخبير		العبارة	م
	غير موافق	موافق		
%٩٠,٩٠	١	١٠	١	١
%١٠٠	--	١١	٢	٢
%١٠٠	--	١١	٣	٣
%٨١,٨١	٢	٩	٤	٤
%٨١,٨١	٢	٩	٥	٥
%٩٠,٩٠	١	١٠	٦	٦
%١٠٠	--	١١	٧	٧
%٩٠,٩٠	١	١٠	٨	٨
%١٠٠	--	١١	٩	٩
%٩٠,٩٠	١	١٠	١٠	١٠
%٨١,٨١	٢	٩	١١	١١
%١٠٠	--	١١	١٢	١٢
%١٠٠	--	١١	١٣	١٣
%٨١,٨١	٢	٩	١٤	١٤
%١٠٠	--	١١	١٥	١٥

يتضح من الجدول رقم (٥) إن النسبة المئوية قد تتراوح ما بين (٨١,٨١ % - ١٠٠ %) وبالتالي ، فانه تم قبول جميع العبارات المقترحة ، وبذلك يصبح البعد الثاني جودة خدمة العملاء يتشمل علي عدد (١٥) عبارة.

جدول (٦)

النسبة المئوية لآراء السادة الخبراء حول عبارات البعد الرابع جودة الدعم الفني والخصوصية

ن = ١١

النسبة المئوية	رأي الخبير		العبرة	م
	غير موافق	موافق		
%٩٠,٩٠	١	١٠	١	١
%٩٠,٩٠	١	١٠	٢	٢
%٨١,٨١	٢	٩	٣	٣
%١٠٠	--	١١	٤	٤
%١٠٠	--	١١	٥	٥
%٨١,٨١	٢	٩	٦	٦
%٨١,٨١	٢	٩	٧	٧
%٩٠,٩٠	١	١٠	٨	٨
%٦٣,٦٣	٤	٧	٩	٩
%٩٠,٩٠	١	١٠	١٠	١٠
%١٠٠	--	١١	١١	١١

يتضح من الجدول رقم (٦) إن النسبة المئوية قد تتراوح ما بين (%٨١,٨١ - %١٠٠) وبالتالي ، فانه تم قبول جميع العبارات المقترحة ما عدا عبارة رقم (٨) ، ، وبذلك يصبح البعد الرابع جودة الدعم الفني والخصوصية يشمل علي عدد (١٠) عبارة.

جدول (٧)

النسبة المئوية لآراء السادة الخبراء حول عبارات البعد الخامس جودة سهولة الإستخدام

ن = ١١

النسبة المئوية	رأي الخبير		العبارة	م
	غير موافق	موافق		
%٨١,٨١	٢	٩	١	١
%٨١,٨١	٢	٩	٢	٢
%١٠٠	--	١١	٣	٣
%٩٠,٩٠	١	١٠	٤	٤
%١٠٠	--	١١	٥	٥
%٨١,٨١	٢	٩	٦	٦
%١٠٠	--	١١	٧	٧
%٩٠,٩٠	١	١٠	٨	٨
%٩٠,٩٠	١	١٠	٩	٩
%٨١,٨١	٢	٩	١٠	١٠

يتضح من الجدول رقم (٧) إن النسبة المئوية قد تتراوح ما بين (%٨١,٨١ - %١٠٠) وبالتالي ، فانه تم قبول جميع العبارات المقترحة ، وبذلك يصبح البعد الخامس جودة سهولة الإستخدام يتضمن علي عدد (١٠) عبارة.

جدول (٨)

النسبة المئوية لآراء السادة الخبراء حول عبارات البعد السادس جودة بناء وإدارة الأختبارات الإلكترونية

ن = ١١

النسبة المئوية	رأي الخبير		العبرة	م
	غير موافق	موافق		
%٨١,٨١	٢	٩	١	١
%١٠٠	--	١١	٢	٢
%٩٠,٩٠	١	١٠	٣	٣
%١٠٠	--	١١	٤	٤
%٨١,٨١	٢	٩	٥	٥
%٨١,٨١	٢	٩	٦	٦
%٩٠,٩٠	١	١٠	٧	٧
%١٠٠	--	١١	٨	٨
%٩٠,٩٠	١	١٠	٩	٩
%٨١,٨١	٢	٩	١٠	١٠

يتضح من الجدول رقم (٨) إن النسبة المئوية قد تتراوح ما بين (%٨١,٨١ - %١٠٠) وبالتالي ، فانه تم قبول جميع العبارات المقترحة ، وبذلك يصبح البعد السادس جودة بناء وإدارة الأختبارات الإلكترونية يتشمل علي عدد (١٠) عبارة.

جدول (٩)

النسبة المئوية لآراء السادة الخبراء حول عبارات البعد السابع الرضا

ن = ١١

النسبة المئوية	رأي الخبير		العبرة	م
	غير موافق	موافق		
%١٠٠	--	١١	١	١
%٨١,٨١	٢	٩	٢	٢
%١٠٠	--	١١	٣	٣
%١٠٠	--	١١	٤	٤
%٨١,٨١	٢	٩	٥	٥
%٩٠,٩٠	١	١٠	٦	٦
%١٠٠	--	١١	٧	٧
%٨١,٨١	٢	٩	٨	٨
%٨١,٨١	٢	٩	٩	٩
%٩٠,٩٠	١	١٠	١٠	١٠

يتضح من الجدول رقم (٩) إن النسبة المئوية قد تتراوح ما بين (٨١,٨١% - ١٠٠%) وبالتالي ، فانه تم قبول جميع العبارات المقترحة ، وبذلك يصبح البعد السابع رضا الطلاب يتضمن علي عدد (١٠) عبارة.

- عبارات إستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية في صورته الثانية : ملحق (٤)

قام الباحث بإجراء التعديلات في ضوء آراء الخبراء والتي تضمنت حذف بعض العبارات ، وبهذا قد توصل الباحث إلي الصورة النهائية إستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد والذي يشتمل علي عدد (٨٥) عبارة مصنفة علي سبع أبعاد والجدول التالي يوضح ذلك .

جدول (١٠)

الصورة الثانية لأستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد

(ن = ١١)

م	الْبُعد	عدد العبارات الميدنية	عدد العبارات المحذوفة	أرقام العبارات المحذوفة	عدد العبارات تم إعادة صياغة	عدد العبارات النهائية
١	جودة تصميم البوابة الإلكترونية.	١٨	٢	(٩ ، ٢)	١	١٦
٢	جودة المعلومات.	١٥	١	١٥	١	١٤
٣	جودة خدمة العملاء .	١٥	٠	-	١	١٥
٤	جودة الدعم الفني والخصوصية.	١١	١	-	-	١٠
٥	جودة سهولة الإستخدام.	١٠	٠	-	١	١٠
٦	جودة بناء وإدارة الأختبارات الإلكترونية	١٠	٠	-	٤	١٠
٧	الرضا.	١٠	٠	-	٦	١٠
	الإجمالي	٨٨	٣	٣	١٤	٨٥

٢- إعداد تعليمات لأستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد :

قام الباحث بإعداد التعليمات الخاص لأستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا بحيث تكون بسيطة وواضحة لدي الطالب ، وقد صيغت تعليمات الإستبيان فى الصفحة الاولى منها كما يتضمن إستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد البيانات الخاصة بالطالب والتاريخ واليوم.

٣- تحديد نظام تقدير الدرجات :

أتبع الباحث فى تقدير درجات إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد طريقة ليكرت وذلك لما تميز به من السهولة فى التطبيق على المستجيب وتتلخص هذه الطريقة فى وضع عبارات محددة منتقاة وامام كل عبارة مدرج استجابات وعلى أعضاء هيئة التدريس والطلاب إختيار إحداها بما يتوافق مع قدراته وذلك بوضع علامة (صح) فى المكان الذى يوافق اتجاهه .

ممتاز (٥) درجات - جيد جدا (٤) درجات - جيد (٣) درجات - مقبول (درجتان) - ضعيف (درجة واحدة).

٤- المعاملات العلمية لأستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد :

▪ صدق الاتساق الداخلي:

- ثبات الإستبيان:

(١) الصدق :

للتحقق من الشروط العلمية للمقياس قام الباحث بحساب صدق المقياس كالاتى :

أ- صدق الإتساق الداخلي :

قام الباحث بإيجاد معامل الارتباط بين درجة كل عبارة والمجموع الكلى للعبارات الذى تمثله ، وبذلك يتحقق صدق التكوين الفرضي على أساس افتراض أن الدرجات الفرعية تعد مؤشرا جيدا للدرجة الكلية.

أولا : صدق الإتساق الداخلى لأبعاد إستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية

بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها:

جدول (١١)

قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والمجموع الكلى

لدرجات البعد الأول والبعد الثانى

(ن = ٥٠)

م	العبارة	قيمة (ر) المحسوبة	القيمة الإحتمالية	العبارة	قيمة (ر) المحسوبة	القيمة الإحتمالية
١	١	**٠,٨٦	٠,٠	١٧	**٠,٩٠	٠,٠
٢	٢	**٠,٩٢	٠,٠	١٨	**٠,٩٤	٠,٠
٣	٣	**٠,٩٦	٠,٠	١٩	**٠,٩٧	٠,٠
٤	٤	**٠,٧٦	٠,٠	٢٠	**٠,٩١	٠,٠
٥	٥	**٠,٩٥	٠,٠	٢١	**٠,٩٥	٠,٠
٦	٦	**٠,٩٢	٠,٠	٢٢	**٠,٩٥	٠,٠
٧	٧	**٠,٧٦	٠,٠	٢٣	**٠,٩٢	٠,٠
٨	٨	**٠,٩٢	٠,٠	٢٤	**٠,٨٧	٠,٠
٩	٩	**٠,٨٦	٠,٠	٢٥	**٠,٨٣	٠,٠
١٠	١٠	**٠,٩٢	٠,٠	٢٦	**٠,٧٧	٠,٠
١١	١١	**٠,٩٢	٠,٠	٢٧	**٠,٧٠	٠,٠
١٢	١٢	**٠,٨٢	٠,٠	٢٨	**٠,٧٤	٠,٠
١٣	١٣	**٠,٩٢	٠,٠	٢٩	**٠,٧٨	٠,٠
١٤	١٤	**٠,٩٤	٠,٠	٣٠	**٠,٩٣	٠,٠

			٠,٠	**٠,٩٦	١٥	١٥
			٠,٠	**٠,٩٠	١٦	١٦

قيمة ر الجدولية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ ودرجات حرية ٤٨ = ٠,٢٧٣

يوضح جدول (١١) أن جميع قيم معاملات الارتباط لجميع العبارات دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠٥ حيث أن قيم (ر) المحسوبة تراوحت بين (٠,٧٦ : ٠,٩٦) وكانت القيم المحسوبة أكبر من الجدولية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) كما أن القيم الإحتمالية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية لها ، مما يدل على اتساق كل عبارة مع البعد الذى تنتمى إليه ، وبالتالي صدق العبارات فى التعبير عن البعد الأول والبعد الثانى .

جدول (١٢)

قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والمجموع الكلى
لدرجات البعد الثالث والبعد الرابع

(ن = ٥٠)

م	العبارة	قيمة (ر) المحسوبة	القيمة الإحتمالية	العبارة	قيمة (ر) المحسوبة	القيمة الإحتمالية
٣١	٣١	**٠,٩٤	٠,٠	٤٦	**٠,٩٥	٠,٠
٣٢	٣٢	**٠,٨٩	٠,٠	٤٧	**٠,٩٤	٠,٠
٣٣	٣٣	**٠,٩٢	٠,٠	٤٨	**٠,٩٧	٠,٠
٣٤	٣٤	**٠,٩٠	٠,٠	٤٩	**٠,٩١	٠,٠
٣٥	٣٥	**٠,٩٨	٠,٠	٥٠	**٠,٩٢	٠,٠
٣٦	٣٦	**٠,٨٧	٠,٠	٥١	**٠,٩٣	٠,٠
٣٧	٣٧	**٠,٩١	٠,٠	٥٢	**٠,٨٣	٠,٠
٣٨	٣٨	**٠,٩٢	٠,٠	٥٣	**٠,٨٢	٠,٠
٣٩	٣٩	**٠,٩٤	٠,٠	٥٤	**٠,٩٥	٠,٠
٤٠	٤٠	**٠,٨٩	٠,٠	٥٥	**٠,٩٤	٠,٠
٤١	٤١	**٠,٩٣	٠,٠			
٤٢	٤٢	**٠,٩٢	٠,٠			
٤٣	٤٣	**٠,٩٦	٠,٠			
٤٤	٤٤	**٠,٨١	٠,٠			

			٠,٠	**٠,٩٦	٤٥	٤٥

قيمة ر الجدولية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ ودرجات حرية ٤٨ = ٠,٢٧٣

يوضح جدول (١٢) أن جميع قيم معاملات الارتباط لجميع العبارات دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠٥ حيث أن قيم (ر) المحسوبة تراوحت بين (٠,٧٦ : ٠,٩٦) وكانت القيم المحسوبة أكبر من الجدولية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) كما أن القيم الإحتمالية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية لها ، مما يدل على اتساق كل عبارة مع البعد الذى تنتمى إليه ، وبالتالي صدق العبارات فى التعبير عن البعد الثالث والرابع .

جدول (١٣)

قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والمجموع الكلي لدرجات البعد الخامس والسادس والسابع

(ن = ٥٠)

القيمة الإحتمالية	قيمة (ر) المحسوبة	العبارة	م	القيمة الإحتمالية	قيمة (ر) المحسوبة	العبارة	م	القيمة الإحتمالية	قيمة (ر) المحسوبة	العبارة	م
٠,٠	*٠,٩١	٧٦	٧٦	٠,٠	**٠,٩١	٦٦	٦٦	٠,٠	**٠,٨٧	٥٦	٥٦
٠,٠	*٠,٩٦	٧٧	٧٧	٠,٠	**٠,٨٩	٦٧	٦٧	٠,٠	**٠,٧٦	٥٧	٥٧
٠,٠	*٠,٩٢	٧٨	٧٨	٠,٠	**٠,٧٨	٦٨	٦٨	٠,٠	**٠,٨٥	٥٨	٥٨
٠,٠	*٠,٩٨	٧٩	٧٩	٠,٠	**٠,٨٧	٦٩	٦٩	٠,٠	**٠,٩١	٥٩	٥٩
٠,٠	*٠,٩٦	٨٠	٨٠	٠,٠	**٠,٨٤	٧٠	٧٠	٠,٠	**٠,٩٤	٦٠	٦٠
٠,٠	*٠,٩٦	٨١	٨١	٠,٠	**٠,٩٤	٧١	٧١	٠,٠	**٠,٨٧	٦١	٦١
٠,٠	*٠,٩٧	٨٢	٨٢	٠,٠	**٠,٩٥	٧٢	٧٢	٠,٠	**٠,٨٦	٦٢	٦٢
٠,٠	*٠,٩٨	٨٣	٨٣	٠,٠	**٠,٩٥	٧٣	٧٣	٠,٠	**٠,٧٥	٦٣	٦٣
٠,٠	*٠,٩٠	٨٤	٨٤	٠,٠	**٠,٨٨	٧٤	٧٤	٠,٠	**٠,٩١	٦٤	٦٤
٠,٠	*٠,٨٦	٨٥	٨٥	٠,٠	**٠,٨٨	٧٥	٧٥	٠,٠	**٠,٩٥	٦٥	٦٥

قيمة ر الجدولية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ ودرجات حرية ٤٨ = ٠,٢٧٣

يوضح جدول (١٣) أن جميع قيم معاملات الارتباط لجميع العبارات دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠٥ حيث أن قيم (ر) المحسوبة تراوحت بين (٠,٧٦ : ٠,٩٦) وكانت القيم المحسوبة أكبر من الجدولية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) كما أن القيم الإحتمالية المحسوبة

أقل من مستوى المعنوية لها ، مما يدل على اتساق كل عبارة مع البعد الذى تنتمى إليه ، وبالتالي صدق العبارات فى التعبير عن البعد الخامس والسادس والسابع .

جدول (١٤)

قيم معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد إستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية
بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها نحو التعليم عن بعد
في ظل جائحة فيروس كورونا

(ن = ٥٠)

م	الأبعاد	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
١	جودة تصميم البوابة الإلكترونية	**٠,٩٤	٠,٠
٢	جودة المعلومات	**٠,٩٣	٠,٠
٣	جودة خدمة العملاء ."	**٠,٩٦	٠,٠
٤	جودة الدعم الفني والخصوصية	**٠,٩٣	٠,٠
٥	جودة سهولة الإستخدام	**٠,٩٨	٠,٠
٦	جودة بناء وإدارة الإختبارات الإلكترونية	**٠,٩٤	٠,٠
٧	الرضا	**٠,٩٦	٠,٠

قيمة ر الجدولية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ ودرجات حرية ٤٨ = ٠,٢٧٣

يوضح جدول (١٤) أن جميع قيم معاملات الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية لهذا الإستبيان دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠٥ حيث أن قيم (ر) المحسوبة تراوحت بين (٠,٩٣ : ٠,٩٨) وكانت القيم المحسوبة أكبر من الجدولية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) ، كما أن القيم الاحتمالية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية لها ، مما يدل على اتساق كل بعد مع الدرجة الكلية للإستبيان الذى تنتمى إليه ، وبالتالي صدق الأبعاد فى التعبير عن إستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها في ظل جائحة فيروس كورونا.

(٢) ثبات إستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية الرياضية
بجامعة بنها في ظل جائحة فيروس كورونا:

قام الباحث بحساب معامل ثبات إستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها نحو التعليم عن بعد عن طريق الآتى :

أ- معامل " ألفا " وفقا لتعديل كرونباخ

قام الباحث بحساب معامل " ألفا " وفقا لتعديل كرونباخ ، وذلك على عينة التقنين من نفس مجتمع البحث ومن خارج العينة الأساسية ، والجدول التالى يوضح قيم معاملات الثبات باستخدام معامل " ألفا كرونباخ " :

جدول (١٥)

معامل ثبات إستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية الرياضية جامعة بنها باستخدام معامل ألفا كرونباخ

ن = ٥٠

م	الأبعاد	معامل ألفا كرونباخ
١	جودة تصميم البوابة الإلكترونية	**٠,٨٢
٢	جودة المعلومات	**٠,٨٤
٣	جودة خدمة العملاء .	**٠,٩٣
٤	جودة الدعم الفني والخصوصية	**٠,٨١
٥	جودة سهولة الإستخدام	**٠,٨٩
٦	جودة بناء وإدارة الإختبارات الإلكترونية	**٠,٩٧
٧	الرضا	**٠,٩٦
	المجموع	**٠,٩٣

يوضح جدول (١٥) أن جميع أبعاد إستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها والمجموع الكلى للإستبيان تتمتع بقيم مقبولة لمعامل ألفا كرونباخ مما يدل على ثبات الإستبيان .

ب- التجزئة النصفية باستخدام معادلة جتمان :

جدول (١٦)

معامل ثبات إستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها
باستخدام معادلة جتمان

ن = ٥٠

م	الأبعاد	معامل الثبات
١	جودة تصميم البوابة الإلكترونية	**٠,٨٠
٢	جودة المعلومات	**٠,٨١
٣	جودة خدمة العملاء .	**٠,٩٤
٤	جودة الدعم الفني والخصوصية	**٠,٩٢
٥	جودة سهولة الإستخدام	**٠,٨٩
٦	جودة بناء وإدارة الإختبارات الإلكترونية	**٠,٩٤
٧	الرضا	**٠,٩٢
	المجموع	**٠,٩٣

يوضح جدول (١٦) أن جميع أبعاد إستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها نحو التعليم عن بعد تتمتع بقيم مقبولة لمعامل الثبات باستخدام معادلة جتمان مما يدل على ثبات الإستبيان .

ج- التطبيق وإعادة التطبيق:

تم التحقق من ثبات الإستبيان من خلال تطبيقه على عينة البحث الإستطلاعية وكان قوامها (٢٠) عضو هيئة تدريس ، (٣٠) طالباً خلال الفترة الزمنية من يوم الثلاثاء الموافق ٥ / ٥ / ٢٠٢٠م إلى يوم الثلاثاء الموافق ١٩ / ٥ / ٢٠٢٠م وتم حساب معامل الارتباط بين التطبيق الأول والثاني للإستبيان .

جدول (١٧)

معاملات الارتباط بين التطبيقين الأول والثاني لإستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية نحو
بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها

ن = ٥٠

م	الأبعاد	معاملات الارتباط
١	جودة تصميم البوابة الإلكترونية	**٠,٩٢
٢	جودة المعلومات	**٠,٩٦
٣	جودة خدمة العملاء .	**٠,٩٤
٤	جودة الدعم الفني والخصوصية	**٠,٩٣
٥	جودة سهولة الإستخدام	**٠,٩١
٦	جودة بناء وإدارة الإختبارات الإلكترونية	**٠,٨٨
٧	الرضا	**٠,٨٦
	المجموع	**٠,٩٨

قيمة ر الجدولية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ ودرجات حرية ٤٨ = ٠,٢٧٣

يوضح جدول (١٧) وجود ارتباط طردي قوي بين التطبيق الأول والتطبيق الثاني لاستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها فى أبعاد الإستبيان والمجموع الكلى للإستبيان حيث كانت قيم (ر) المحسوبة تتراوح ما بين (٠,٨٦ : ٠,٩٨) وجميعها أكبر من قيمة (ر) الجدولية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ مما يدل على ثبات الإستبيان .

جدول (١٨)

الحد الأدنى والأقصى لدرجة كل بعد من أبعاد إستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية

م	الأبعاد	عدد العبارات	الحد الأدنى للدرجة	الحد الأقصى للدرجة
١	جودة تصميم البوابة الإلكترونية	١٦	١٦	٨٠
٢	جودة المعلومات	١٤	١٤	٧٠
٣	جودة خدمة العملاء .	١٥	١٥	٧٥
٤	جودة الدعم الفني والخصوصية	١٠	١٠	٥٠
٥	جودة سهولة الإستخدام	١٠	١٠	٥٠
٦	جودة بناء وإدارة الأختبارات الإلكترونية	١٠	١٠	٥٠
٧	الرضا	١٠	١٠	٥٠
	المجموع	٨٥	٨٥	٤٢٥

يوضح جدول (١٨) الحد الأدنى والأقصى لدرجة كل بعد من أبعاد مقياس تقييم الخدمات الإلكترونية في صورته النهائية حيث تراوحت الدرجة الكلية للمقياس ما بين (٨٥) درجة كحد أدنى و (٤٢٥) درجة كحد أقصى

- الدراسة الاستطلاعية :

قام الباحث بإجراء الدراسة الاستطلاعية على عينة البحث الإستطلاعية وهي ممثلة لمجتمع البحث ومن خارج عينة البحث الأصلية خلال الفترة الزمنية من الثلاثاء الموافق ٥ / ٥ / ٢٠٢٠م إلى يوم الثلاثاء الموافق ١٩ / ٥ / ٢٠٢٠م وذلك بهدف :-

- التعرف على مدى صلاحية (المعاملات العلمية) إستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد بكلية التربية الرياضية جامعة بنها للإستخدام وتحقيق هدفه.

- الصعوبات التي قد تواجه الباحث أثناء تطبيق الدراسة الأساسية.

- الدراسة الأساسية :

قام الباحث بتطبيق الدراسة الأساسية وذلك بتطبيق البحث الإستبيان في الصورة الإلكترونية في الفترة الزمنية من يوم الأحد ١٥ / ٦ / ٢٠٢٠م الى يوم الأحد الموافق ١٢ / ٧ / ٢٠٢٠م على النحو التالي .

❖ طلاب الفرق (الأولي ، الثانية ، الثالثة) خلال الفترة الزمنية من الأحد ١٥ / ٦ / ٢٠٢٠م الى يوم الأحد الموافق ٢٦ / ٦ / ٢٠٢٠م.

❖ أعضاء هيئة التدريس وطلاب الفرقة الرابعة خلال الفترة الزمنية من الأحد ٢٨ / ٦ / ٢٠٢٠م الى يوم الأحد الموافق ١٢ / ٧ / ٢٠٢٠م.

- المعالجات الإحصائية:

تم معالجة البيانات إحصائياً باستخدام برنامج " SPSS 25 " لإيجاد مايلي:

- المتوسط الحسابي
- الوسيط
- الانحراف المعياري
- معامل الارتباط بيرسون
- معامل الالتواء
- اختبار (ت) لعينتين مستقلتين
- تحليل التباين (ف) في اتجاه واحد
- اختبار أقل فرق معنوى

- عرض النتائج الإحصائية المرتبطة بالسؤال الأول والذي ينص على :

" ماهو مستوى جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها نحو التعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟ "

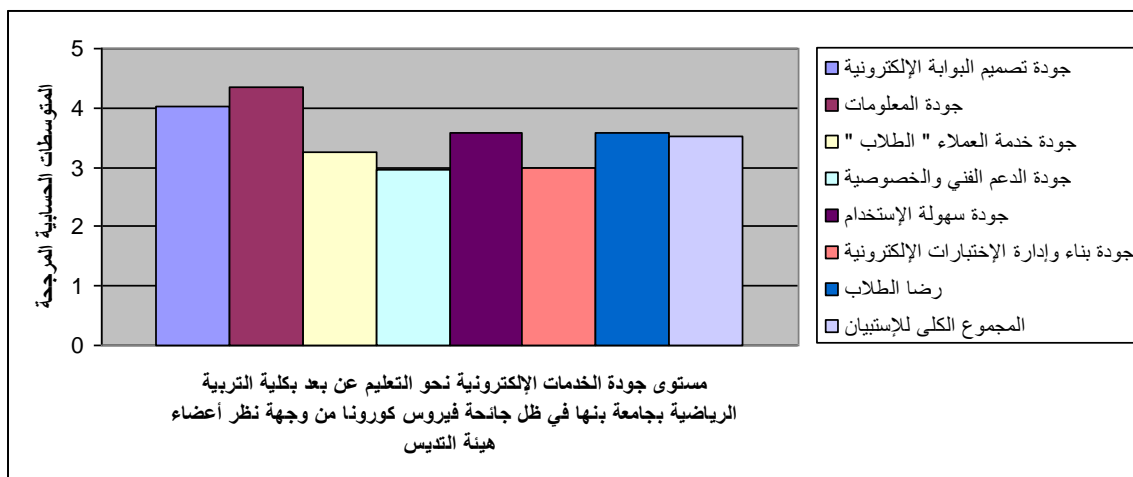
جدول (١٩)

مستوى جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها نحو التعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس

ن = ٩٠

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه العام للإستجابة
١	جودة تصميم البوابة الإلكترونية.	٤,٠١	٠,٣٠	جيد جداً
٢	جودة المعلومات.	٤,٣٤	٠,٢٤	ممتاز
٣	جودة خدمة العملاء .	٣,٢٥	٠,٧٥	جيد
٤	جودة الدعم الفني والخصوصية.	٢,٩٥	٠,٣٣	جيد
٥	جودة سهولة الإستخدام.	٣,٥٩	٠,٧١	جيد جداً
٦	جودة بناء وإدارة الإختبارات الإلكترونية	٢,٩٩	٠,١٨	جيد
٧	الرضا .	٣,٥٨	٠,٥٣	جيد جداً
	المجموع الكلي للإستبيان	٣,٥٣	٠,٥٢	جيد

يوضح جدول (١٩) مستوى جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها نحو التعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس حيث تراوحت المتوسطات الحسابية المرجحة لأبعاد الاستبيان بين (٢,٩٥ : ٤,٣٤) حيث جاء البعد الثاني (جودة المعلومات) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مرجح قدره (٤,٣٤) وفي اتجاه الإستجابة (جيد جداً) ، بينما جاء البعد الرابع (جودة الدعم الفني والخصوصية) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي مرجح قدره (٢,٩٥) وفي اتجاه الإستجابة (جيد) ، بينما بلغ المتوسط الحسابي المرجح للمجموع الكلي للاستبيان (٣,٥٣) وفي اتجاه الإستجابة (جيد جداً) .



شكل (٢)

مستوى جودة جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها نحو التعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس

- عرض النتائج الإحصائية المرتبطة بالسؤال الثاني والذي ينص على :

" ماهو مستوى جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها نحو التعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا من وجهة نظر الطلاب ؟ "

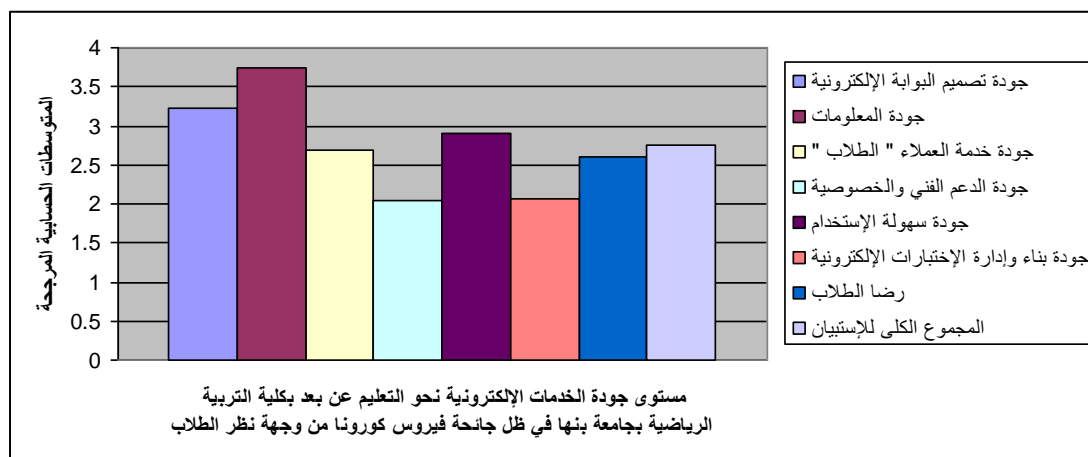
جدول (٢٠)

مستوى جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها في ظل جائحة فيروس كورونا من وجهة نظر الطلاب

$$N = 785$$

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي المرجح	الإنحراف المعياري	الإتجاه العام للإستجابة
١	جودة تصميم البوابة الإلكترونية	٣,٢٢	٠,٥٢	جيد
٢	جودة المعلومات	٣,٧٥	٠,٣٠	جيد جداً
٣	جودة خدمة العملاء .	٢,٦٨	٠,٧٠	جيد
٤	جودة الدعم الفني والخصوصية	٢,٠٥	٠,٣٥	ضعيف
٥	جودة سهولة الاستخدام	٢,٩٠	٠,٨٠	جيد
٦	جودة بناء وإدارة الإختبارات الإلكترونية	٢,٠٧	٠,٣٤	مقبول
٧	الرضا	٢,٦٠	٠,٦٠	جيد
	المجموع الكلي للإستبيان	٢,٧٥	٠,٦١	جيد

يوضح جدول (٢٠) مستوى جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها نحو التعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا من وجهة نظر الطلاب حيث تراوحت المتوسطات الحسابية المرجحة لأبعاد الاستبيان بين (٢,٠٥ : ٣,٧٥) حيث جاء البعد الثاني (جودة المعلومات) فى المرتبة الأولى بمتوسط حسابى مرجح قدره (٣,٧٥) وفى اتجاه الإستجابة (جيد جداً) ، بينما جاء البعد الرابع (جودة الدعم الفني والخصوصية) فى المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابى مرجح قدره (٢,٠٥) وفى اتجاه الإستجابة (مقبول) ، بينما بلغ المتوسط الحسابى المرجح للمجموع الكلى للاستبيان (٢,٧٥) وفى اتجاه الإستجابة (جيد) .



شكل (٣)

مستوى جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها نحو التعليم عن بعد

في ظل جائحة فيروس كورونا من وجهة نظر الطلاب

- عرض النتائج الإحصائية المرتبطة بالتساؤل الثالث والذي ينص على :

" هل توجد فروق دالة احصائيا فى استجابات إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية

الرياضية بجامعة بنها نحو التعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا بين أعضاء

هيئة التدريس (أستاذ ، أستاذ مساعد ، مدرس) ؟ "

جدول (٢١)

تحليل التباين وقيمة ف بين أعضاء هيئة التدريس (أستاذ ، أستاذ مساعد ، مدرس) في استجابات إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها في ظل جائحة فيروس كورونا

(ن = ١٣ = ٢ ، ن = ٢٨ = ٣ ، ن = ٤٩)

القيمة الإحتمالية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد
٠,٠	*١٢,٩	٣٢٠,٧	٢	٦٤١,٤	بين القياسات	جودة تصميم البوابة الإلكترونية
		٢٤,٩	٨٧	٢١٦٨,٣	داخل القياسات	
			٨٩	٢٨٠٩,٧	المجموع	
٠,٠	*٩,٤	٢٩٤,٨	٢	٥٨٩,٥	بين القياسات	جودة المعلومات
		٣١,٥	٨٧	٢٧٣٦,٩	داخل القياسات	
			٨٩	٣٣٢٦,٤	المجموع	
٠,٠	*١١,٢	٣٣٨,١	٢	٦٧٦,٢	بين القياسات	جودة خدمة العملاء
		٣٠,١	٨٧	٢٦١٥,١	داخل القياسات	
			٨٩	٣٢١٩,٣	المجموع	
٠,٠	*٧,٧	٢٨١,٩	٢	٥٦٤	بين القياسات	جودة الدعم الفني والخصوصية
		٣٦,٦	٨٧	٣١٨٤,٤	داخل القياسات	
			٨٩	٣٧٤٨,٤	المجموع	
٠,٠	*٢١,١	٢٨٤,٧	٢	٥٦٩,٤	بين القياسات	جودة سهولة الإستخدام
		١٣,٥	٨٧	١١٧٢,٣	داخل القياسات	
			٨٩	١٧٤١,٧	المجموع	
٠,٠	*١٢,٥	٣٣٤,٤	٢	٦٦٨,٨	بين القياسات	جودة بناء وإدارة الإختبارات الإلكترونية
		٢٦,٧	٨٧	٢٣٢٣,٩	داخل القياسات	
			٨٩	٢٩٩٢,٧	المجموع	
٠,٠	*٣,٥	٣٢,٦	٢	٦٥,٣	بين القياسات	الرضا
		٩,٣	٨٧	٨٠٥,١	داخل القياسات	
			٨٩	٨٧٠,٤	المجموع	
٠,٠	*١٩	١١٣١٣,٧	٢	٢٢٦٢٧,٣	بين القياسات	المجموع الكلي للإستبيان
		٥٩٤,٦	٨٧	٥١٧٢٨,٨	داخل القياسات	
			٨٩	٧٤٣٥٦,١	المجموع	

قيمة ف الجدولية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ ودرجة حرية ٢، ٨٧ = ٣,١١

يوضح جدول (٢١) وجود فروق دالة إحصائياً بين أعضاء هيئة التدريس (أستاذ ، أستاذ مساعد ، مدرس) فى مستوى جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها نحو التعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا، حيث تراوحت قيم ف المحسوبة بين (٣,٥ : ٢١,١) وتلك القيم أكبر من قيمة ف الجدولية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ ، كما أن القيم الإحتمالية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية لها .

جدول (٢٢)

اختبار أقل فرق معنوى (L.S.D) لإستجابات أعضاء هيئة التدريس (أستاذ ، أستاذ مساعد ، مدرس) في إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها في ظل جائحة فيروس كورونا

(ن١ = ١٣ ، ن٢ = ٢٨ ، ن٣ = ٤٩)

مدرس		أستاذ مساعد		أستاذ		المتوسط الحسابى	أعضاء هيئة التدريس	جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد
القيمة الإحتمالية	متوسط الفرق	القيمة الإحتمالية	متوسط الفرق	القيمة الإحتمالية	متوسط الفرق			
٠,٠	*٧,٩-	٠,٠	*٦,١-			٥٨	أستاذ	جودة تصميم البوابة الإلكترونية
٠,١٢	١,٨-					٦٤,١	أستاذ مساعد	
						٦٥,٩	مدرس	
٠,٠	*٧,٥-	٠,٠	*٥,٢-			٥٥,١	أستاذ	جودة المعلومات
٠,٠٩	٢,٣-					٦٠,٣	أستاذ مساعد	
						٦٢,٦	مدرس	
٠,٠	*٧,٤-	٠,٠٤	*٣,٤-			٤٣,٦	أستاذ	جودة خدمة العملاء
٠,٠	*٤-					٤٧	أستاذ مساعد	
						٥١	مدرس	
٠,٠	*٤,٩-	٠,٨	٠,٣			٢٦,٩	أستاذ	جودة الدعم الفني والخصوصية
٠,٠	*٥,٢-					٢٦,٦	أستاذ مساعد	
						٣١,٨	مدرس	
٠,٠	*٧,١-	٠,٠	*٣,٩-			٣٠,٨	أستاذ	جودة سهولة الاستخدام
٠,٠	*٣,٢-					٣٤,٧	أستاذ مساعد	
						٣٧,٩	مدرس	
٠,٠	*٥,٩-	٠,٦	٠,٧-			٢٦,٥	أستاذ	جودة بناء وإدارة الإختبارات الإلكترونية
٠,٠	*٥,٢-					٢٧,٢	أستاذ مساعد	
						٣٢,٤	مدرس	

٠,٠	*٢,٤-	٠,١	١,٥-			٣٤	أستاذ	الرضا
٠,٢	٠,٩-					٣٥,٥	أستاذ مساعد	
						٣٦,٤	مدرس	
٠,٠	*٤٣,١-	٠,٠	*٢٠,٥-			٢٧٤,٩	أستاذ	المجموع الكلي للإستبيان
٠,٠	*٢٢,٦-					٢٩٥,٤	أستاذ مساعد	
						٣١٨	مدرس	

يوضح جدول (٢٢) وجود فروق دالة إحصائية بين إستجابات أعضاء هيئة التدريس (أستاذ ، أستاذ مساعد ، مدرس) لصالح إستجابات المدرس في إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها نحو التعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا ، حيث كانت القيم الإحتمالية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية لها .
 - عرض النتائج الإحصائية المرتبطة بالسؤال الرابع والذي ينص على :

" هل توجد فروق دالة احصائيا فى استجابات إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها نحو التعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا بين طلاب الفرق الدراسية الأربعة ؟ "

جدول (٢٣)

تحليل التباين وقيمة ف بين طلاب الفرق الدراسية الأربعة في استجابات إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها في ظل جائحة فيروس كورونا (ن = ١٧٦ ، ن = ١٦٥ ، ن = ١٩٧ ، ن = ٢٤٧)

القيمة الاحتمالية	القيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد
٠,٠	*١٣٦,١	٤١٣٠,٣	٣	١٢٣٩٠,٨	بين القياسات	جودة تصميم البوابة الإلكترونية
		٣٠,٤	٧٨١	٢٣٧٠,٧	داخل القياسات	
			٧٨٤	٣٦٠٩٧,٦	المجموع	
٠,٠	*٨٧,٧	٢٧١٨,٢	٣	٨١٥٤,٥	بين القياسات	جودة المعلومات
		٣١	٧٨١	٢٨٢٨٢,٥	داخل القياسات	
			٧٨٤	٣٢٣٧٥	المجموع	
٠,٠	*٧٨,٥	٢٨٤٤,٤	٣	٨٥٣٣,٢	بين القياسات	جودة خدمة العملاء " الطلاب "
		٣٦,٢	٧٨١	٢٨٢٨٢,٥	داخل القياسات	
			٧٨٤	٣٦٨١٥,٧	المجموع	
٠,٠	*٤٨,٦	١١٧٨,٢	٣	٣٥٣٤,٧	بين القياسات	جودة الدعم الفني والخصوصية
		٢٤,٣	٧٨١	١٨٩٤٨,٩	داخل القياسات	
			٧٨٤	٢٢٤٨٣,٦	المجموع	
٠,٠	*١٠٥,٦	١٧٦٧,٧	٣	٥٣٠٣,١	بين القياسات	جودة سهولة الاستخدام
		١٦,٧	٧٨١	١٣٠٧٣,٥	داخل القياسات	
			٧٨٤	١٨٣٧٦,٦	المجموع	
٠,٠	*٣٦,٦	٥٨٣,٨	٣	١٧٥١,٣	بين القياسات	جودة بناء وإدارة الإختبارات الإلكترونية
		١٥,٩	٧٨١	١٢٤٤٤,٤	داخل القياسات	
			٧٨٤	١٤١٩٥,٧	المجموع	
٠,٠	*٨٥,١	١٤٢٤,٥	٣	٤٢٧٣,٥	بين القياسات	الرضا
		١٦,٧	٧٨١	١٣٠٧٥	داخل القياسات	
			٧٨٤	١٧٣٤٨,٥	المجموع	
٠,٠	*١٤٠,٧	٩٠٢٤٢	٣	٢٧٠٧٢٥,٩	بين القياسات	المجموع الكلي للإستبيان
		٦٤١,٢	٧٨١	٥٠٠٧٩٢,٢	داخل القياسات	
			٧٨٤	٧٧١٥١٨,١	المجموع	

قيمة ف الجدولية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ ودرجة حرية ٣ ، ٧٨١ = ٢,٦١

يوضح جدول (٢٣) وجود فروق دالة إحصائياً بين طلاب الفرق الدراسية الأربعة (الأولى ، الثانية ، الثالثة ، الرابعة) في مستوى استجابات إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها نحو التعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا، حيث تراوحت قيم ف المحسوبة بين (٣٦,٦ : ١٤٠,٧) وتلك القيم أكبر من قيمة ف الجدولية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ ، كما أن القيم الإحتمالية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية لها .

جدول (٢٨)

اختبار أقل فرق معنوي (L.S.D) لإستجابات طلاب الفرق الدراسية الأربعة في إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها في ظل جائحة فيروس كورونا (ن١ = ١٧٦ ، ن٢ = ١٦٥ ، ن٣ = ١٩٧ ، ن٤ = ٢٤٧)

طلاب الأولى		طلاب الثانية		طلاب الثالثة		طلاب الرابعة		المتوسط الحسابي	الطلاب	جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد
القيمة الإحتمالية	متوسط الفرق	القيمة الإحتمالية	متوسط الفرق	القيمة الإحتمالية	متوسط الفرق	القيمة الإحتمالية	متوسط الفرق			
٠,٠	*١٠,٣	٠,٠	*٦,٧	٠,٠	*٣			٥٧,٢	الرابعة	جودة تصميم البوابة الإلكترونية
٠,٠	*٧,٣	٠,٠	*٣,٧					٥٤,٢	الثالثة	
٠,٠	*٣,٦							٥٠,٥	الثانية	
								٤٦,٩	الأولى	
٠,٠	*٧,٧	٠,٠	*٦,٤	٠,٠	*١,٦			٥٦,٩	الرابعة	جودة المعلومات
٠,٠	*٦,١	٠,٠	*٤,٨					٥٥,٣	الثالثة	
٠,٠	*١,٣							٥٠,٥	الثانية	
								٤٩,٢	الأولى	
٠,٠	*٨,١	٠,٠	*٨,٢	٠,٠	*٤,٥			٤٥,٧	الرابعة	جودة خدمة العملاء " الطلاب "
٠,٠	*٣,٦	٠,٠	*٣,٧					٤١,٢	الثالثة	
٠,٨	٠,١-							٣٧,٥	الثانية	
								٣٧,٦	الأولى	
٠,٠	*٥,٤	٠,٠	*٥,١	٠,٠	*٣,٢			٢٤,١	الرابعة	جودة الدعم الفني والخصوصية
٠,٠	*٢,٢	٠,٠						٢٠,٩	الثالثة	
٠,٥	٠,٣							١٩	الثانية	
								١٨,٧	الأولى	

تابع جدول (٢٤)

اختبار أقل فرق معنوي (L.S.D) لإستجابات طلاب الفرق الدراسية الأربعة في إستبيان جودة الخدمات

الإلكترونية بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها في ظل جائحة فيروس كورونا

(ن = ١٧٦ = ٢ ، ن = ١٦٥ = ٣ ، ن = ١٩٧ = ٤ ، ن = ٢٤٧)

طلاب الأولى		طلاب الثانية		طلاب الثالثة		طلاب الرابعة		المتوسط الحسابي	الطلاب	جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد
القيمة الإحتمالية	متوسط الفرق	القيمة الإحتمالية	متوسط الفرق	القيمة الإحتمالية	متوسط الفرق	القيمة الإحتمالية	متوسط الفرق			
٠,٠	*٥,٩	٠,٠	*٦,٣	٠,٠	*٢			٣٢,٩	الرابعة	جودة سهولة الإستخدام
٠,٠	*٣,٩	٠,٠						٣٠,٩	الثالثة	
٠,٣	٠,٤-							٢٦,٦	الثانية	
								٢٧	الأولى	
٠,٠	*٣,٧	٠,٠	*٣,٨	٠,٠	*٢,٦			٢٣,٤	الرابعة	جودة بناء وإدارة الإختبارات الإلكترونية
٠,٠	*١,١	٠,٠	*١,٢					٢٠,٨	الثالثة	
٠,٠	٠,١-							١٩,٦	الثانية	
								١٩,٧	الأولى	
٠,٠	*٥,٤	٠,٠	*٦,٢	٠,٠	*٣,٧			٣٠	الرابعة	الرضا
٠,٠	*١,٧	٠,٠	*٢,٥					٢٦,٣	الثالثة	
٠,٩	٠,٨-							٢٣,٨	الثانية	
								٢٤,٦	الأولى	
٠,٠	*٤٦,٥	٠,٠	*٤٢,٦	٠,٠	*٢٠,٧			٢٧٠,٢	الرابعة	المجموع الكلي للإستبيان
٠,٠	*٢٥,٨	٠,٠	*٢١,٩					٢٤٩,٥	الثالثة	
٠,١	٥,١-							٢٢٧,٦	الثانية	
								٢٢٣,٧	الأولى	

يوضح جدول (٢٤) وجود فروق دالة إحصائية بين إستجابات طلاب الفرق الدراسية الأربعة (الرابعة ، الثالثة ، الثانية ، الأولى) لصالح إستجابات طلاب الفرقة الدراسية الرابعة في إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها نحو التعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا ، حيث كانت القيم الإحتمالية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية لها .

- عرض النتائج الإحصائية المرتبطة بالسؤال الخامس والذي ينص على :

" هل توجد فروق دالة احصائية في استجابات إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها في ظل جائحة فيروس كورونا بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب

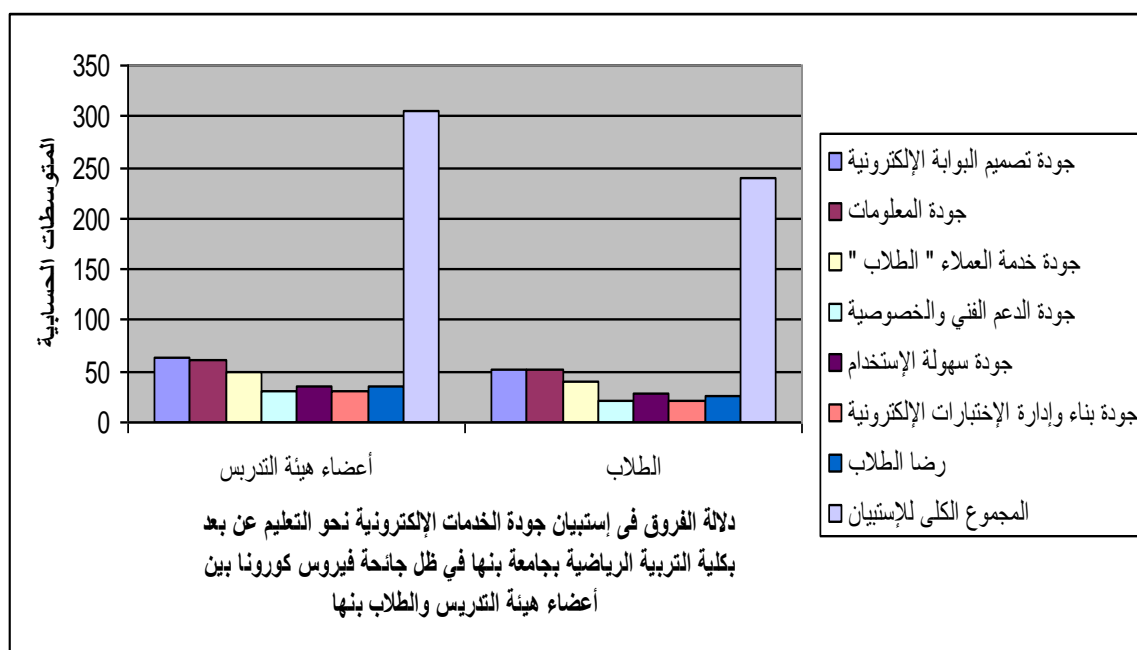
جدول (٢٥)

دلالة الفروق في إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها في ظل جائحة فيروس كورونا بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب بنها
(ن = ٩٠ & ن = ٢ = ٧٨٥)

م	الأبعاد	العينة	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفرق بين متوسطين	قيمة " ت " المحسوبة
١	جودة تصميم البوابة الإلكترونية	أعضاء هيئة التدريس	٩٠	٦٤,٢	٥,٦	١٢,٦	*١٦,٩
		الطلاب	٧٨٨	٥١,٦	٦,٨		
٢	جودة المعلومات	أعضاء هيئة التدريس	٩٠	٦٠,٨	٦,١	٨,٣	*١١,٦
		الطلاب	٧٨٨	٥٢,٥	٦,٤		
٣	جودة خدمة العملاء "	أعضاء هيئة التدريس	٩٠	٤٨,٧	٦,١	٨,٥	*١١,٣
		الطلاب	٧٨٨	٤٠,٢	٦,٩		
٤	جودة الدعم الفني والخصوصية	أعضاء هيئة التدريس	٩٠	٢٩,٥	٦,٥	٩	*١٤,٧
		الطلاب	٧٨٨	٢٠,٥	٥,٤		
٥	جودة سهولة الإستخدام	أعضاء هيئة التدريس	٩٠	٣٥,٩	٤,٤	٦,٩	*١٢,٨
		الطلاب	٧٨٨	٢٩	٤,٨		
٦	جودة بناء وإدارة الإختبارات الإلكترونية	أعضاء هيئة التدريس	٩٠	٢٩,٩	٥,٨	٩,٢	*١٨,٧
		الطلاب	٧٨٨	٢٠,٧	٤,٣		
٧	الرضا	أعضاء هيئة التدريس	٩٠	٣٥,٨	٣,١	٩,٨	*١٩,٤
		الطلاب	٧٨٨	٢٦	٤,٧		
	المجموع الكلي للإستبيان	أعضاء هيئة التدريس	٩٠	٣٠٤,٨	٢٨,٩	٦٤,٣	*١٨,٢
		الطلاب	٧٨٨	٢٤٠,٥	٣١,٤		

قيمة ت الجدولية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ ودرجة حرية ٨٧٣ = ١,٩٦٢

يوضح جدول (٢٥) وجود فروق دالة إحصائية في أبعاد إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها في ظل جائحة فيروس كورونا والمجموع الكلي للإستبيان بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب بنها ، حيث تراوحت قيم " ت " المحسوبة بين (١١,٣ : ١٩,٤) وكانت جميع القيم المحسوبة أكبر من قيمة (ت) الجدولية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) .



شكل (٤)

دلالة الفروق في إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها نحو التعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب بنها

- مناقشة النتائج:

للتحقق من صحة التساؤل الأول الذي ينص على " ما هو مستوى جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها نحو التعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس " ؟

يتضح من جدول (٢١) أن مستوى جودة الخدمات الإلكترونية والتي تقدمها كلية التربية الرياضية - بجامعة بنها في ظل جائحة فيروس كورونا من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس قد جاءت بدرجة جيدة ، وأحتل البعد الثاني جودة المعلومات المرتبة الأولى في إتجاه الإستجابة وهذا يشير إلي أن السادة أعضاء هيئة التدريس بالكلية قد أهتموا بوضع المعلومات الصحيحة من الناحية العلمية واللغوية علي البوابة الإلكترونية حيث تم وضع المعلومات قبل نشرها من أساتذة متخصصين سواء من داخل الكلية أو خارجها وكذلك متابعة رئيس القسم بشأن تلك المعلومات ، وجاء البعد الأول جودة تصميم البوابة الإلكترونية في المرتبة الثانية في إتجاه الإستجابة مما يدل علي أن العاملين بوحدة (IT) كان هنالك تعليمات واضحة من السيد رئيس الجامعة بشأن البوابات الإلكترونية بكليات الجامعة بأخذ تصميم واحد لجميع الكليات مع مراعاة أن تحتوي البوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد بإحتوائه علي رسومات وحركات جذابة للطلاب ، وضرورة توفير فهرس أو وصلات تساعد المستفيد للإنتقال بين جميع صفحات البوابة الإلكترونية

، وبالإضافة إلى أن الشكل العام للتصميم مميز ويوفر الخدمات الإلكترونية للتعليم عن بعد بأكثر من لغة وللمستفيد حرية الانتقال بين البوابات البحثية ، وأحتل البعد السابع الرضا المرتبة الثالثة في إتجاه الإستجابة ، وهذا يدل على أن الكلية سعت إلى تحقيق هدفها الأساسي وهو رضا المستفيد ، وأحتل البعد الخامس سهولة الأستخدام المرتبة الرابعة في إتجاه الإستجابة وهذا يدل على ان الكلية قد دعمت البوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا التصفح بإكثر من متصفح ، وكذلك تواجد أدوات إتصال وتغذية راجعة بين الطلاب والبوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا من خلال البريد الإلكتروني أو الدردشة أو نماذج التقويم .

، حيث يمكن إيجاد البوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد من محركات البحث وبطريقة سهلة . وأحتل البعد الثالث جودة خدمة العملاء المرتبة الخامسة في إتجاه الإستجابة وهذا يدل على الكلية قد قدمت الخدمات بالبوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد متوفرة بشكل دائم دون إنقطاع ، و تسمح البوابة الإلكترونية لنظام للتعليم عن بعد بمشاركة إستاذ المقرر والطلاب معا ، وكذلك توفر البوابة الإلكترونية لنظام للتعليم عن بعد بإجراء عمليات التوثيق لجميع المحاضرات لكل مقرر . وأحتل البعد الخامس جودة الدعم الفني والخصوصية المرتبة السادسة في إتجاه الإستجابة وهذا يدل على أن السادة القائمين بمراجعة الإجراءات والتحديثات الأمنية للبوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد دورياً وحذف الملف الغير هامة ، و يتم حماية البوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد بشكل تام من أي محاولة للاختراق أو الدخول للوحة التحكم والإدارة ، وجاء البعد السادس جودة تصميم البوابة الإلكترونية في المرتبة السابعة في إتجاه الإستجابة، وهذا يدل على أن الكلية قد أتاحت بتصميم نظام يسمح في البوابة الإلكترونية بإنشاء بنوك الأسئلة الموضوعية ، و يقوم أستاذ مقرر من أنشاء إختبارات قصيرة بعد إنتهاء كل محاضرة وتصحيحها آلياً. وجاء للمجموع الكلي للأستبيان الإستجابة الكلية في اتجاه الإستجابة (جيد) هذا يدل على أن الكلية وهي في تجاربها الأولى قد تحققت بصورة جيدة ولكن تحتاج إلى إجراء دورات تدريبية للسادة أعضاء هيئة التدريس في كيفية أنشاء الأختبارات الألكترونية مع مراعاة وضع مؤقت للاختبار وتنبه صوتي لوقت بدء وأنتهاء الإختبار . ويعزو الباحث إلى تلك النتائج إلى أن البوابة الإلكترونية تعتبر مهماً للمستخدمين وتوفر لهم كافة المتطلبات والأدوات لإنجاز اعمالهم بسهولة وبسرعة جيدة .

كما يرجع الباحث ذلك إلى مايلي :

١- الخدمات الإلكترونية المتميزة التي تقدم وحدة تكنولوجيا المعلومات بالكلية لأعضاء هيئة

التدريس .

٢- وجود مركز تعليم الكتروني متميز بجامعة بنها وعلى تواصل مع وحدة تكنولوجيا المعلومات بالكلية .

٣- حصول أعضاء هيئة تدريس بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها على العديد من الدورات المرتبطة بالخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد.

٤- تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس ببرامج التأهيل المستمر والتنمية المهنية من خلال أخذ أعضاء هيئة التدريس العديد من الدورات الإجبارية المرتبطة بالعملية التعليمية سواء كان ذلك يرتبط بالتعليم عن بعد أو التعليم الإلكتروني أو التعليم الهجين .

وتختلف نتائج الدراسة مع نتائج دراسة كلا من " كيباسي وباكرسلان Kayabasi,A. & Buyukarslan, A (٢٠١٣ م) (٢٨) في أن بعد سهولة الاستخدام والأمن هي الأبعاد التي كان لها التأثير الأعلى علي جودة الخدمة الإلكترونية ، ودراسة " ميرفت محمد راضي ، سها عصام المغازي ، رعدة محمود النجيلي (٢٠١٨ م) (٢٠) ، في أن يعتبر مستوي الخدمات تطبيق الجامعة للإدارة الألكترونية وجودة الخدمة التعليمية فيها ضعيفاً ، ويتفق مع دراسة شعيب جمال محمد (٢٠٢٠ م) (١٠) في أن المتوسط العام لأستبيان الخدمات الألكترونية للتعليم عن بعد كانت أستجابات أعضاء هيئة التدريس محايدة .

للتحقق من صحة التساؤل الثاني الذي ينص على : "ماهو مستوى جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها في ظل جائحة فيروس كورونا (COVID - 19) من وجهة نظر الطلاب ؟

ينضح من جدول (٢٢) أن مستوى جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد والتي تقدمها كلية التربية الرياضية - جامعة بنها في ظل جائحة فيروس كورونا من وجهة نظر الطلاب قد جاءت بدرجة جيدة حيث أحتل البعد الثاني جودة المعلومات المرتبة الأولى في إتجاه الإستجابة وهذا يتفق مع آراء أعضاء هيئة التدريس في المعلومات الموجودة علي البوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا ذات موثوقية عالية ، كما أنه يتم الحصول علي المعلومات اللازمة من البوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا في الوقت المناسب ، أحتل البعد الثاني جودة المعلومات المرتبة الأولى في إتجاه الإستجابة ، وجاء البعد الأول جودة تصميم البوابة الإلكترونية في المرتبة الثانية في إتجاه الإستجابة مما يدل علي أن تتميز تصميم البوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا إمكانية مشاركة وبناء الأفكار بين الطلاب ، كما يمكن تشغيل البوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا مع كافة المتصفحات ، وأحتل البعد الثالث جودة خدمة العملاء المرتبة الثالثة في إتجاه الإستجابة ، ويدل علي ذلك أن البوابة الإلكترونية توفر لنظام للتعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا الكتب المقروءة (الإلكترونية) للطلاب ،

كما توفر البوابة الإلكترونية لنظام للتعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا منتديات للنقاش عند تدريس المقررات الدراسية ، وأحتل البعد الخامس سهولة الأستخدام المرتبة الرابعة في إتجاه الإستجابة ويشير ذلك ألي أن البوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا تحتوي علي عدد قليل من الأعلانات والإخبار لتفادي طول مدة التحميل البوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا للكلية منظمة بشكل يسهل إستخدامها ، وأحتل البعد الخامس الرضا المرتبة الخامسة في إتجاه الإستجابة ويدلل علي ذلك علي أن مقدمو الخدمات الإلكترونية للتعليم عن بعد يتمتع بالمصداقية في تقديم الخدمة للطلاب ، وأحتل البعد السادس جودة بناء وإدارة الإختبارات الإلكترونية المرتبة السادسة في إتجاه الإستجابة ، ويرجع ذلك إلي أن الكلية في أولي تجاربها و كان الأهتمام الزائد في وضع المعلومات وكذلك عدم تدريب السادة أعضاء هيئة التدريس بصورة كافية في وضع الأختبارات الإلكترونية و عدم توفير إمكانية إرفاق ملف صوتي أو مقطع فيديو لكل سؤال ، وأحتل البعد الرابع جودة جودة الدعم الفني والخصوصية المرتبة السابعة في إتجاه الإستجابة ، ويشير ذلك عدم وجود جدول زمني محدد مسبق بموعد بداية ونهاية كل محاضرة. ويعزو الباحث إلي تلك النتائج إلي أن البوابة الإلكترونية تعتبر مهماً للمستخدمين وتوفر لهم كافة المتطلبات الأساسية والتقنيات الحديثة التي تجعل من أي بوابة إلكترونية ناجحة علي نية الإستخدام ومن ثم رضا الطلاب وصولاً إلي الولاء .

كما يرجع الباحث ذلك إلي مايلي :

- ١- قيام وحدة تكنولوجيا المعلومات بالكلية بإنشاء العديد من القنوات التعليمية .
- ٢- قيام إدارة جامعة بنها بصقل طلاب الكلية بالعديد من الدورات من خلال برنامج ZOOM لكي تتم عملية التعلم عن بعد بشكل فعال وجذاب .
- ٣- وجود فيديوهات توضيحية على المواقع التعليمية للطلاب تساعدهم في عملية التعليم عن بعد .

حث الطلاب من خلال وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بالكلية سواء كان (فيس بوك ، تويتر ، ، إلخ) على التعلم من بعد .

ويتفق نتائج الدراسة مع دراسة كلا من " سعاد نوري علي (٢٠١٢ م) (٨) ، "أحلام عبد اللطيف الملا" (٢٠١٦ م) (٢) ، "علي محمد العضايلة ، نهي خالد المحارب " (٢٠١٧ م) (١٢) ، " ميرفت محمد راضي ، سها عصام المغازي ، رعدة محمود النجيلي " (٢٠١٨ م) (٢٠) في أن المتوسط العام لأستبيان الخدمات الإلكترونية للتعليم عن بعد كانت أستجابات الطلاب محايدة.

للتحقق من صحة التساؤل الثالث الذى ينص على : " هل توجد فروق دالة احصائيا فى

استجابات إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها فى ظل جائحة فيروس كورونا بين أعضاء هيئة التدريس (أستاذ ، أستاذ مساعد ، مدرس) .

يتضح من جدول (٢٣) وجود فروق دالة إحصائيا بين إستجابات أعضاء هيئة التدريس (أستاذ ، أستاذ مساعد ، مدرس) لصالح إستجابات المدرس فى إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها فى ظل جائحة فيروس كورونا. ويعزو الباحث إلي وجود فروق لصالح إستجابات المدرس نتيجة زيادة كم المعرفة التي يمتلكها المدرس نتيجة لإطلاعهم وإستخدامهم المستحدثات التكنولوجية الحديثة فى المحاضرات سواء التطبيقية أو النظرية ، كما يمكن تفسير تلك النتائج إلي حصول كثير من المدرسين علي دورات متقدمة فى الحاسب الألي ومواقع التواصل الإجتماعي . كما أن اوصت إدارة الكلية بتطوير البوابة الإلكترونية خلال جائحة فيروس كورونا بشكل يُمكن المستفيد من التحرك والحصول علي المعلومات المتاحة بكل سهولة والذي إستجاب الكثير من السادة المدرسين ، كما أن يشغل العديد من المدرسين الوظائف الإدارية بالكلية مثل مدير وحدة الجودة ، ومدير الخدمات الإلكترونية ، مدير وحدة الخرجين ، وكل هذا يبين أن السادة المدرسين علي درجة عالية من الإطلاع المستمر علي كل ما هو جديد فى الخدمات الألكترونية .

كما يرجع الباحث ذلك التميز إلى مايلي :

١- اجبار المدرسين من قبل الجامعة على الحصول على العديد من الدورات التعليمية

المرتبطة بالتعليم عن بعد وذلك ضمن متطلبات الترقى للدرجة الأعلى .

٢- عدد الساعات التدريسية فى الجداول الدراسية للمدرسين أكبر من الساعات التدريسية

للفئات الأخرى ، وبالتالي فهم فى حاجة الى اللجوء الى طريقة تعليمية كالتعليم عن بعد

بدلا من الطرق التعليمية التقليدية .

٣- تميز المدرسون بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها بالنشاط العلمي ، مما يجعلهم يبحثون

عن الجديد فى مجال التعليم ويطورون من أنفسهم .

٤- نشر العديد من المدرسون بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها العديد من المقررات التعليمية

المرتبطة بالتعليم عن بعد وذلك ضمن مقررات المجلس الاعلى للجامعات مثل مقررات

(الاصابات الرياضية ، تربية القوام ، المنازلات ، الجمباز ، ، إلخ) .

للتحقق من صحة التساؤل الرابع الذى ينص على : هل توجد فروق دالة احصائيا فى

استجابات إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها فى ظل جائحة

فيروس كورونا بين طلاب الفرق الدراسية الأربعة ؟

يتضح من جدول (٢٤) إلي وجود فروق دالة إحصائية بين إستجابات طلاب الفرق الدراسية الأربعة (الرابعة ، الثالثة ، الثانية ، الأولى) لصالح إستجابات طلاب الفرقة الدراسية الرابعة في إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها في ظل جائحة فيروس كورونا ، ويمكن تفسير تلك النتائج إلي حصول نسبة كبيرة من طلاب الفرقة الرابعة علي دورات متقدمة في الحاسب الآلي عن باقي الطلاب في الفرق الأدنى ، وكذلك طلاب الفرقة الرابعة تم تدريس لهم من قبل المحاضرات سواء النظرية أو التطبيقية عن طريق التعلم عن بعد مما يزيد عندهم الخبرة وإكتساب الكثير من المعلومات و المعارف ، كما يعزو الباحث ذلك إلي كلية التربية الرياضية بجامعة بنها تعمل على صقل الطلاب في مجال الحاسب الآلي بصفة دورية ، ولما كانت خبرات طلاب الفرقة الرابعة أكبر من خبرات طلاب الفرقة الأولى في مجال الحاسب الآلي ، وبالتالي عمل ذلك على استجاباتهم للتعليم عن بعد أكثر من طلاب الفرقة الأولى.

للتحقق من صحة التساؤل الخامس الذى ينص على هل توجد فروق دالة احصائية في استجابات إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب ؟

يتضح من جدول (٢٥) وجود فروق دالة إحصائية فى أبعاد إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها نحو التعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا والمجموع الكلى للإستبيان بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب بنها . ويعزو الباحث إلي تلك الفروق أن خبرات أعضاء هيئة التدريس في مجال التعليم عن بعد أفضل من خبرات الطلاب ، وذلك بسبب حصول أعضاء هيئة التدريس على الصقل الكافي والوافي سواء كان ذلك من خلال (دورات تعليمية ، دورات تأهيلية ، دورات ترقى ، محاضرات ، ... ، إلخ) من الجامعة والكلية بشأن التعليم عن بعد وتحت مظلة المجلس الاعلى للجامعات .

- **الاستنتاجات والتوصيات :**

- **الاستنتاجات:** في ضوء أهداف البحث وفروضه، وفي ضوء المنهج المتبع والنتائج التي تم التوصل إليها ومعالجتها وعرضها ومناقشتها، وفي حدود عينة البحث توصل الباحث إلى الإستنتاجات التالية:

- مستوى جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها نحو التعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بصورة جيدة ؟
- مستوى جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها نحو التعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا (كوفيد - ١٩) من وجهة نظر الطلاب بصورة جيدة ؟

- توجد فروق دالة احصائيا فى استجابات إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها نحو التعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا (كوفيد - ١٩) بين أعضاء هيئة التدريس (أستاذ ، أستاذ مساعد ، مدرس) لصالح المدرس ؟
- توجد فروق دالة احصائيا فى استجابات إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها نحو التعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا بين طلاب الفرق الدراسية الأربعة لصالح الفرقة الرابعة ؟
- توجد فروق دالة احصائيا في استجابات إستبيان جودة جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها في ظل جائحة فيروس كورونا (كوفيد - ١٩) بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب ؟

- التوصيات :

- ١- ضرورة أهتمام كليات التربية الرياضية بتطوير وتحسين التكنولوجيا المستخدمة في تقديم الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد .
- ٢- يجب علي كليات التربية الرياضية أن يقومون بتقديم الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد في مواعيد محددة .
- ٣- وضع خطط قريبة المدى لمنظومة التعليم عن بعد تتمشي مع معايير الجودة تتعدي حدود وضع الحلول لمشكلات الطاقة الإستيعابية .
- ٤- ضرورة تعزيز إهتمام كليات التربية الرياضية بالإستجابة الفورية وتلبية حاجات أعضاء هيئة التدريس والطلاب.
- ٥- يجب أن تسعى كليات التربية الرياضية إلي تحقيق الرضا لأعضاء هيئة التدريس والطلاب .
- ٦- يجب علي مقدمي الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد تقديم النصائح والإرشادات للطلاب .
- ٧- يجب علي كليات التربية الرياضية الإستماع للطلاب وتلقي إستفساراتهم وسماع شكواهم وحل بسرعة .
- ٨- السعي نحو إمتلاك أحدث الوسائل التكنولوجية المستخدمة في مجال تقييم الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد .
- ٩- إجراء المزيد من الدراسات في تقييم الخدمات الإلكترونية علي كليات التربية الرياضية الإخري .
- ١٠- ضرورة التاكيد علي مسئول وحدة الجودة والإعتماد بكلية التربية الرياضية علي متابعة ومراجعة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد .

- المراجع العربية والأجنبية :

أولاً : المراجع العربية:

- ١- السيد عبد المولي السيد (٢٠١٠ م) : معايير الجودة في نظم إدارة التعليم الإلكتروني الندوة الأولى في تطبيقات تقنية المعلومات والاتصال في التعليم والتدريب المنعقد في المركز الثقافي الممكي عمان (الأردن) باشراف جامعة العلوم الإسلامية العالمية في الفترة من ١٩ - ٢٠ مايو .
- ٢- أحلام عبد اللطيف الملا (٢٠١٦ م) : تقويم تجربة التعليم عن بعد في الجامعة الماليزية وكلية التربية للبنات وفق معايير الجودة الماخوذة من وكالة التحقق من الجودة للتعليم العالي ، بريطانيا ، المجلة الدولية للأبحاث التربوية ، المجلد (٣٩) ' جامعة الإمارات العربية المتحدة ، الإمارات .
- ٣- الغريب زاهر إسماعيل (٢٠٠٩ م) : التعليم الإلكتروني من التطبيق إلي الإحتراف والجودة ، دار عالم الكتب للنشر ، القاهرة.
- ٤- أيمن عمر (٢٠٠٩ م) : مقدمة في مداخل وتطبيقات الجودة ، منشأة المعارف للنشر ، الإسكندرية ، مصر .
- ٥- حسن البائع محمد (٢٠٠٨ م) : المعايير العلمية والتربوية والفنية لمتنديات المناقشة الإلكترونية المستخدمة في برامج ومقررات التعلم الإلكتروني عبر الأنترنت ، المؤتمر الدولي لتقنيات التعليم " التربية والتكنولوجيا " تطبيقات مبتكرة الفترة من ٣-٥ مارس جامعة السلطان قابوس مسقط ، سلطنة عمان .
- ٦- حمود كاظم خضر (٢٠٠٠ م) : إدارة الجودة الشاملة ، دار وائل للنشر ، عمان ، الأردن.
- ٧- حنان حسن علي (٢٠٠٨ م) : تصميم ونشر مقرر إلكتروني في تكنولوجيا التعميم في ضوء معايير جودة التعليم الإلكتروني لتنمية الجوانب المعرفية والأدائية لدي طلاب كلية التربية جامعة المنصورة.
- ٨- سعاد نوري علي (٢٠١٢ م) : أثر جودة الخدمة الإلكترونية علي رضا الطلبة ، مجلة العلوم القانونية والاساسية ، المجلد (٢) .
- ٩- سُليمان عبد الواحد يوسُف (٢٠٢٠ م) : فيروس كورونا المستجد (Covid-19) : المعتقدات عنه والاتجاهات نحو المريض المصاب به لدى عينات متباينة من أفراد الشعب المصري "دراسة سيكومترية" ، المجلة التربوية، كلية التربية ، جامعة سوهاج .

- ١٠- **شعيب جمال محمد (٢٠٢٠م)** : تقويم جودة الخدمات الإلكترونية للتعليم عن بعد بكلية التربية بسوهاج من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلاب ، المجلة التربوية، كلية التربية ، جامعة سوهاج .
- ١١- **عبد الرحيم علي الحنيطي (٢٠٠٤م)** : معايير الجودة والنوعية في التعليم المفتوح والتعلم عن بعد ، سلسلة إصدارات الشبكة العربية للتعليم المفتوح والتعليم عن بعد ، الأردن .
- ١٢- **علي محمد العضايلة ، نهي خالد المحارب (٢٠١٧م)** : أثر تطبيق معايير جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها علي رضا طالبات جامعة الأميرة بالمملكة العربية السعودية ، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال ، الأردن .
- ١٣- **عماد أحمد الدهيمات (٢٠١١م)** : جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبات الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة من وجهة نظر المستخدمين " دراسة مقارنة " جامعة الشرق الأوسط ، الأردن .
- ١٤- **عواطف أمين يوسف (٢٠٠٥م)** : التعليم الجامعي عن بعد لمواجهة إحتياجات المستقبل ، المؤتمر العربي الأول إستشراف مستقبل التعليم ، جامعة الدول العربية في الفترة من ١٧ - ٢١ ابريل ، القاهرة .
- ١٥- **محسن حسيب السيد (٢٠٠٩م)** : تأثير التعليم عن بعد علي الكفايات التدريسية والمستوي المعرفي والتطبيقي للطالب المعلم ، مجلة بحوث التربية البدنية والرياضية ، العدد الأول، كلية التربية الرياضية للبنين ، جامعة بنها .
- ١٦- **محمد بن سليمان البندري (٢٠٠٤م)** : التعليم الجامعي بين رصد الواقع ورؤى التطوير. دار الفكر العربي، القاهرة
- ١٧- **محمد جابر محمود (٢٠٢٠م)** : دور التعليم عن بعد في حل اشكاليات وباء كورونا المستجد المجلة التربوية، كلية التربية ، جامعة سوهاج .
- ١٨- **محمد مصطفى حسين (٢٠١٠م)** : تقييم جودة المواقع الإلكترونية "دراسة تحليلية مقارنة بين بعض المواقع العربية والأجنبية ، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والإقتصادية ، كلية الإدارة والإقتصاد.
- ١٩- **محمد عطية خميس (٢٠٠٣م)** : عمليات تكنولوجيا التصميم التعليمي ، مكتبة دار الكلمة و القاهرة.

٢٠- ميرفت محمد راضي ، سها عصام المغازي ، رغدة محمود النجيلي (٢٠١٨ م) :
الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة التعليمية في الجامعات الفلسطينية " دراسة
خاصة جامعة الأزهر ، غزة ، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العام ' المجلد (١١) ،
العدد (٣٥) ، فلسطين .

٢١- منال سعيد الرشيد (٢٠١٨ م) : التعلم عن بعد ، دار التعليم الجامعي ، القاهرة ،
الطبعة الاولى.

٢٢- موسى سلامة اللوزي (٢٠١٠ م) : الصعوبات التي تواجه تطبيق الخدمات الإلكترونية
كما يراها العاملون في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن ، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال
، الأردن .

ثانيا المراجع الأجنبية :

23- **Alabi, A. et. al,(2012)** : "Multimedia and the Management of Open and Distance Learning for Teacher Education in Nigerian Universities ", Academic Research International. Vol. 3, No. 1.

24- **Anderson, Terry & Elloumi, Fathi. (Eds.) (2004)** : Theory and Practice of Online Learning, Athabasca, CA: Athabasca University.

25- **Dabbagh,(2005)** : Pedagogical models for E-Learning: A theory-based design framework International, Journal of Technology in Teaching and Learning, 1(1), 25-44.

26- **Ehlers, F.,(2004)** : Quality in e- Learning from a learner's Prespective, Campus Essen; Universitaetsstr. p9; 45141 Essen; Germany.

27- **Horton, W., & Horton, K. (2003)** : E-learning Tools and Technologies: A consumer's guide for trainers, teachers, educators, and instructional designers. Wiley Publishing, Inc., Indianapolis, Indiana , Retrieved September

28- **Kayabasi,A. & Buyukarslan, A. (2013)** : The analysis of the relationshipamong perceived electronic service quality, total service quality and total satisfaction inBanking sector. International Journal of Human Sciences, 10(2).

29- - **Rieber, A L.(2000)** : Computers, Graphics and Learning, U.S. ,Dollars.

30- Taylor, B., (2003) : Defining The Location of Responsibility in Higher Education: Quality Audity at City University of Honk Kong, Higher Education Quality Assurance Journal of Philippine.V1, No1.

ثالثا : مواقع الأنترنت :

31- [https://blogs.worldbank.org/ar/education/educational-challenges- and -opportunities pandemic-19-covid last visit](https://blogs.worldbank.org/ar/education/educational-challenges-and-opportunities-pandemic-19-covid-last-visit)
28/5/2020.

32https://mawdoo3.com/%D8%AA%D8%B9%D8%B1%D9%8A%D9%81_%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B9%D9%84%D9%85_%D8%B9%D9%86_%D8%A8%D8%B9%D8%AF