

المواقع الإلكترونية للجامعات الأهلية بين التعليم الهجين والترويج في ظل الأزمات «دراسة تطبيقية»

د. حنين محمد شعيب

عميدة كلية الإعلان بجدة
جامعة الأعمال والتكنولوجيا
المملكة العربية السعودية

الملخص

تهدف الدراسة إلى تحديد دور المواقع الإلكترونية للجامعات الأهلية في تحسين الأداء في ظل الأزمات، ونشر الوعي بأهمية دور المواقع الإلكترونية في تحسين الأداء، وتوضيح دور المواقع الإلكترونية في تحسين الأداء من خلال تطبيق التعلم المدمج وتحسين النشاط الترويجي من وجهة نظر الطلاب. توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لاستخدام الجامعات للمواقع الإلكترونية في تحسين الأداء من خلال توفير التعليم الهجين والترويج الإلكتروني، قلة خبرة معظم المتعاملين في الجامعات قيد الدراسة بتقنيات دقيقة لإدارة المواقع على الإنترنت، تستخدم المواقع بصورة غير مثالية في إدارة الترويج بالجامعات الأهلية من وجهة نظر الطلاب. أوصت الدراسة بضرورة زيادة فرص التفاعل المتبادل بين الطلاب والمعلمين من خلال تطوير نماذج التعلم باستخدام التعليم الهجين، زيادة كفاءة المتعاملين مع تكنولوجيا التعليم بالتدريب، التحول نحو التعليم عن بعد، دعم مواقع الجامعات بما يتناسب مع الإمكانيات المتاحة، تطوير الوسائل الترويجية باستخدام المواقع الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: المواقع الإلكترونية، التعليم التقليدي، التعليم الهجين، الترويج، الكوارث والأزمات، الجامعات الأهلية.

التعريفات الإجرائية

- الإنترنت (Internet): اختصار International Net Work، ويسمى WWW، كاختصار World Wide Web وهو شبكة الشبكات، ويدعم المستخدمين بواجهات رسومية. (نصير، 2004)
- الإنترنت: (Intranet) شبكة داخلية للمنظمات، يوظفها الإنترنت؛ حيث تستخدم هيكل ومعايير الإنترنت، فينظم قواعد بيانات العملاء واتصالاتهم ومعلومات الخدمات (شاهين، 2000).
- الإكسترانت Extranet: شبكة داخلية/ خارجية تسمح لعملاء خارجيين بالدخول لشبكة المنظمة لأداء بعض الأنشطة مثال (السماح للطلاب بتسجيل مواد البرامج الدراسية) (مصطفي وعباس، 2005).
- موقع الويب (Web Site): عنوان بشبكة الإنترنت له شكل خاص، يستخدم لتقديم الخدمات وتبادل المعلومات مع الآخرين. ويستضيفه خادم الشبكة (البلقاس، 2020).
- الخادم: مجموعة الأجهزة المستخدمة لربط أجهزة الشبكة ببعضها، ويخزن البيانات الرئيسة للمتعاملين، وبرامج التشغيل، ويتعامل بمجموعة بروتوكولات اتصال (نصير، 2004).
- البروتوكولات الاتصالية: القواعد المحددة للطريقة التي يتصل بها جهاز كمبيوتر بآخر أو قواعد الاتصال ببروتوكول الإنترنت أو (Internet Protocol IP) وهو مجموعة القواعد التي تشكل الاتصال عبر الإنترنت (جيتس وآخرون، 1998).
- قوائم البريد الإلكتروني (E-mail Lists): قوائم بمنشديات الإنترنت، تستخدم لتبادل الرسائل من خلال عناوين المستخدمين (lists Electronic Mail) مما يتيح للجميع تبادل المعلومات والتراسل عبر الإنترنت بشكل غير معلن (أبو العطا، 2005).

* تم استلام البحث في أغسطس 2021، وقبل للنشر في سبتمبر 2021، وسيتم نشره في مارس 2022.

- غرفة الدردشة: استخدام الأجهزة الإلكترونية (الكمبيوتر، الموبايل، أجهزة «أي باد» I Pad...)، للدخول لمواقع الويب وإجراء محادثات، بتدقيق نصي أو صوتي على الهواء. (البلقاس، 2020)
- الوسائط الإلكترونية: استخدام تكنولوجيا متكاملة مثل بث الفيديو والبرامج التي يتم تحميلها وتتفاعل مباشرة مع المستخدم مثل الإعلانات التي تتغير عندما يمر عليها المستخدم بالفارة (برس، 2003).
- التصفح أو الإبحار: التنقل عبر البرامج المختلفة باستخدام الكمبيوتر أو المحمول (الإنترنت، الإنترنت، الفيس بوك، الواتس أب...) في كافة الأوقات وبسهولة (حسين، 1998).
- مجموعة النقاش: مجموعة أفراد يناقشون موضوع معين عبر الشبكة، ويستطيع المروجون عرض إعلاناتهم خلال تلك الجلسات (حسين، 1998).
- أون لاین (On line): نظام عملياتي تتحكم فيه وحدة التشغيل المركزية للحاسبات وتتصل به مباشرة. ويعبر عن كلمات (في الحال) أو (على الخط) أو (على الهواء) (جيتس وآخرون، 1998).

المقدمة

يعرف عصرنا الراهن بعصر الثورة العلمية والتكنولوجية، عصر المعلومات والانفجار المعرفي، عصر التلاحم بين الحاسب والعقل البشري، فالحواسيب غزت كل مجالات النشاط الإنساني من إعلام، وخدمات، واتصالات، وتعليم،... وغير ذلك (الفار، 2000).

وأصبحت التكنولوجيا سر تميز وإبداع النظام الإداري عمومًا ومحرك انطلاق المنظمات، ومع ظهور الإنترنت والإنترنت والإكسترنات واندماجهم مع أجهزة الحواسيب والهواتف وشبكاتهما أصبح على الجميع فهم برمجيات الإنترنت والبروتوكولات الاتصالية للحصول على أغلب السلع والخدمات. لذلك حرصت أغلب المنظمات على بناء موقع إلكتروني بشكل إيجابي، واتجهت المنظمات الكبرى نحو التجارة الإلكترونية، وركزت على تقديم أعمالها والترويج لها عبر مواقعها مما أدى إلى الاهتمام بجودة المواقع الإلكترونية وما تقدمه، ومع تزايد أعداد المواقع الإلكترونية كان لابد من وجود معايير لضمان جودتها.

وقد نشر البريطاني «تيم بيرنرز لي» أول موقع إلكتروني عام 1991، ثم أطلقت (عشر) مواقع بعد أن أُتيحت للجمهور خالية من حقوق الملكية، وفي عام 1994 وصل عدد المواقع الإلكترونية إلى «ثلاثة آلاف» موقع، ومع ظهور «جوجل»، كان هناك أكثر من مليوني موقع إلكتروني، أما اليوم فيوجد «1.71 مليار» موقع. كما يتزايد هذا الرقم يوميًا (موقع Rt Online، 2021)

والجامعات الأهلية كغيرها من المنظمات تواجه العديد من التحديات منها الأزمات المتلاحقة؛ والتي فرضت إجراء التعديلات في مجال تقديم خدماتها، ففرض نظام تعليمي جديد بكافة الجامعات حول العالم يعتمد على الاتصالات السريعة من خلال البرامج الجاهزة عبر الإنترنت أو منصات التعليم أو مواقعها الإلكترونية، والتي تسمح للدارسين بالدخول في وقت واحد لحضور المحاضرات «أون لاین». مما استلزم تعديل أساليب تقديم الخدمات؛ من خلال طرق تعليم متعددة وهو ما يطلق عليه «التعليم الهجين» والذي يجمع بين التعليم التقليدي والإلكتروني والتعليم عن بعد. كما أن الجامعات الأهلية تحتاج لدور مواقعها الإلكترونية في تحسين أدائها التعليمي وأيضاً الترويج لخدماتها من أجل جذب عملاء جدد - حيث لا تحتاج الجامعات الحكومية لذلك كونها ينتسب إليها الطلاب مباشرة وفق النظم التعليمية بأغلب البلدان - لذلك فهناك عدة أدوار للمواقع الإلكترونية ومهام متعددة. لذلك تتناول الدراسة دور المواقع الإلكترونية للجامعات الأهلية في تحسين الأداء من خلال استخدام التعليم الهجين، وأعمال الترويج وذلك ببحث آراء الطلاب بالجامعات الأهلية السعودية.

موضوع الدراسة

تبين دراسة (جاد الرب، 2010) أن الجامعات الأهلية منوطة بتقديم مجالات تعليمية تختلف عما تقدمه الجامعات الحكومية، حتى تتكامل المجالات المقدمة للمجتمع عموماً. كما أن الجامعات الحكومية ينتسب إليها الطلاب بصورة - في الغالب - لا تحتاج إلى أنشطة تسويقية، على عكس الجامعات الأهلية التي تحتاج إلى الكثير من الجهود الترويجية لتبين للعملاء المجالات أو الخدمات التعليمية المقدمة، وأسعار تلك الخدمات،... وغير ذلك؛ لتحظى بعدد أوفر من الطلاب.

وتبين الدراسة الحالية أن الجامعات تواجه العديد من المشكلات في ظل الحياة الطبيعية، وخاصة في ظل ما أصاب العالم بعد انتشار فيروس الكورونا «كوفيد19» ظهرت الحاجة ملحة لنظام تعليم جديد يجمع بين تقنيات التعليم التقليدي ومزايا التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد والتعليم النقال، واستغلال التكنولوجيا التي يتيحها الإنترنت وبرامجه وما يحتويه من مواقع إلكترونية للمنظمات التعليمية والشبكات الأرضية ووسائل التواصل الاجتماعي، خاصة في ظل ما فرضه الفيروس من تباعد واستخدامهم للمواقع الافتراضي بصورة كبيرة.

وقد أشار تقرير وزارة الاتصالات السعودية السنوي (2020) لدور استخدام الإنترنت للتغلب على جائحة كورونا أنه تم تقديم أكثر من (2.2) مليون استشارة طبية عن طريق تطبيق «صحة»، وصرف (10) ملايين وصفة طبية من خلال خدمة «وصفتي»، وفي قطاع التعليم قبل الجامعي، تم إطلاق منصة «مدرستي» الرقمية للتعليم عن بُعد، والتي مكنت الطلبة من إكمال مشوارهم التعليمي بأقل قدر من التأثير حيث احتوت على أكثر من (71) ألف مصدر تعليمي، وبلغ عدد المستفيدين منها (5) ملايين طالب وطالبة، حضروا أكثر من (90) مليون حصة افتراضية، وفي قطاع التعليم العالي تم تفعيل برنامج التعليم عن بعد لـ (61) جامعة وكلية سعودية، ليصل عدد الفصول الافتراضية في التعليم العالي إلى أكثر من (6) مليون فصل دراسي. وفي مجال العمل الحكومي تم تمكين (360) ألف موظف حكومي من العمل عن بعد عن طريق تطبيق (WebEx) بينما وصل عدد المستخدمين لبرنامج (Microsoft Teams) إلى (161) ألف موظف حكومي. كما وصل عدد المستفيدين من بوابة قيادات تقنية المعلومات التابعة لبرنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسر) إلى (6.346) مستخدم.

كما تبين من التقرير أن عدد مستخدمي الإنترنت في المملكة بلغ بنهاية عام 2000 حوالي 200 ألف مستخدم، وازداد هذا العدد حتى وصل إلى 16 مليون مستخدم في عام 2013، ثم 24 مليون مستخدم عام 2017، ويتوقع أن أعداد مستخدمي الإنترنت في المملكة في عام 2022 إلى 30 مليون مستخدم، ويعني هذا أن نسبة مستخدمي الإنترنت في المملكة سترتفع إلى 82.6% من السكان، مقارنة بنسبة 73.2% من السكان في عام 2017. كما بينت تلك الدراسة أن المملكة قفزت إلى المرتبة العاشرة عالمياً من حيث سرعة الإنترنت في عام 2020، حيث تمكنت من رفع متوسط سرعة الإنترنت المنتقل إلى 55.71 ميغابايت/ثانية.

وقد أشار موقع (سي إن إن العربي، 2021) لتقرير «وي أرسوشال» و«هوت سويت» عن الرقمية العالمية للعام 2020، أن أكثر من 4.5 مليار شخص في جميع أنحاء العالم يستخدمون الإنترنت حالياً، وأن حوالي 60% من سكان العالم متصلون بالإنترنت بالفعل. وفي منطقة الشرق الأوسط يتصل بالإنترنت حوالي 70% من عدد السكان.

وبينت دراسة (البلقاس) أن الإنترنت يُعد من أهم التقنيات تطوراً بنسب الاعتماد أو الاستخدام. وتعد الطفرة التكنولوجية العالمية، ودخول الإنترنت كأداة لإنجاز المعاملات، وكذا كبر أعداد الهواتف والشبكات، والمنافسة الكبيرة بين المُشغلين، والتي أسهمت بشكل كبير في خفض تكلفة الإنترنت، ومن المتوقع تزايد اهتمام الأفراد بخدمات الإنترنت خصوصاً في الدول النامية.

كما قدمت دراسة (الهادي، 2011) أنه ظهر العديد من أنواع التعليم الحديثة مثل التعليم الإلكتروني، التعليم عن بعد، التعليم النقال أو المحمول. كما بينت مفهوم للتعليم الإلكتروني أنه «تعليم أتاح التعليم الرقمي من خلال الوسائل الإلكترونية، مثل الحاسبات وبرامجها وخواصها التفاعلية المتاحة على الخط عبر المنصات والمواقع الإلكترونية».

وقدمت دراسة (بسيوني، 2007) أن نظام التعليم يعد أحد مقومات حياة المجتمعات ولا يتوقف عند حد عرض أو تلقي المعلومات للطلاب بل يتجاوز ذلك إلى كيفية عرض المعلومات وتأكيدا وتقييمها.

وفي مجال التعليم عن بعد قدمت دراسة (Wu & Tsai, 2005) تعريف «الجمعية الأمريكية للتعليم» لمفهوم التعليم عن بعد أنه (عملية لاكتساب المعارف والمهارات بواسطة وسيط لنقل المعلومات متضمناً كافة أنواع التكنولوجيا وأشكال التعلم المختلفة والتي تدار عن بعد) أي بمسافة تفصل بين المعلم والمتعلم.

كما بينت دراسة (Rose, 2009) سبب سرعة انتشار التعليم المحمول أو النقال كنتيجة لنمو مبيعات الهواتف المحمولة وانتشار شبكتها، حيث شهد عام 2005 بيع أكثر من 190 مليون تليفون محمول عبر العالم، كما تنبأت «جمعية GSM» بأن «خمسة بلايين» شخص سيستخدمون خدمات المحمول بحلول عام 2015.

وترى الدراسة أن العملية التعليمية التقليدية لم تعد تساهم في تطوير التعليم والمتعلمين، وظلت الجامعات من خلالها تبحث عن طرق وأدوات متطورة للتحسين. ومع ظهور العديد من التقنيات التكنولوجية؛ تم التحول نحو البرامج التي تساهم في تقديم مثمر للمعلومات مثل (برامج التقديم مثل باوربوينت، والورد،...) والتي تستخدم عدة وسائل تخاطب أكثر من حاسة كالبصر والسمع، وتقدم الصور والمواد الفيديوية مما يتيح للمعلم العديد من الطرق لعرض المعلومات.

وفي مجال «التعليم الهجين» بينت دراسة (حجي، 2003) أن تطور أشكال التعليم خلال القرن التاسع عشر كان بطيئاً نتيجة للبطء التكنولوجي، وخلال فترة قصيرة ومع دخول التكنولوجيا المتقدمة في مجال الاتصال واستغلاله في التعليم عن بعد جنباً إلى جنب مع التعليم التقليدي؛ شهد التعليم قفزات سريعة تجاه التعليم بالمراسلة.

كما قدمت دراسة (والي، 2015) أن المشكلات التي ظهرت بأنظمة التعليم التقليدية أو غير التقليدية أدت لظهور فكرة التعليم الهجين الذي يدمج بين التعليم التقليدي، والإلكتروني بغرض التغلب على أوجه القصور تلك.

وقد قدمت دراسة (الفرار، 2000) أنه إذا ما استخدمت المنظمات التعليمية أنماط الحاسوب في التعليم بالطريقة السليمة فسيكون حافزاً لتنمية القدرات العقلية للطلاب ودافعاً لتنمية التفكير المنطلق بالإضافة إلى تحرر المعلم من المهام الرتيبة والمملة ليغدوا قادرًا على التركيز بدوره في دعم وتنمية القدرة العقلية لطلابه.

كما قدمت دراسة (التودري، 2021) أن المواقع التعليمية غالباً يعدها مبرمجين غير متخصصين بالتعليم أو تتوفر لديهم خبرة قليلة بأساليب التعليم؛ لذلك ازدادت الشكوى بجودة المواقع التعليمية لعدم توفر معايير قياسية يتم التصميم في ضوءها.

وتبين الدراسة أن الجامعات تعيش منذ زمن قريب نفس واقع غيرها من المنظمات بالقطاع التجاري بعيداً عن الاستفادة من التكنولوجيا الناضجة. أما اليوم فقد ظهرت الحاجة إلى تصميم تطبيقات تكنولوجية للتعامل مع العملاء، والقضاء على معوقات التفاعل وزيادة فعالية المتعاملين أو احتمال أن يتعاملوا مع المنظمة.

ومن العرض السابق ترى الدراسة أن استخدام المواقع الإلكترونية يُعد أكثر شمولاً في كامل دورة حياة المنظمات حيث تجعلها أكثر فعالية في تحقيق أهدافها. كما جاءت هذه الدراسة للتعرف على «دور المواقع الإلكترونية للجامعات في تحسين الأداء وخاصة عند استخدام التعليم الهجين والترويج للخدمات التعليمية بالجامعات الأهلية السعودية من وجهة نظر الطلاب».

ومن خلال عرض موضوع الدراسة تبين اختلاف الدراسة الحالية من حيث المضمون ومجال التطبيق؛ حيث لا توجد دراسات عربية أو أجنبية تناولت متغيرات الدراسة الحالية وهذا ما يمثل الفجوة البحثية للدراسة.

الدراسة الاستطلاعية

قامت الباحثة بإجراء دراسة استطلاعية تهدف تكوين الإطار العام للدراسة في جانبها النظري والتطبيقي، من خلال تكوين تصور أكثر دقة لموضوع الدراسة، وصياغة الفروض بشكل متكامل، وتحديد المتغيرات والأبعاد، وأساليب جمع البيانات؛ لإعداد وتصميم أدوات الدراسة الميدانية. وأخيراً تصميم الدراسة في صورتها النهائية وكانت كالتالي:

الدراسة الاستطلاعية النظرية

استخدمت في تكوين فكرة عن موضوع «دور المواقع الإلكترونية للجامعات في تحسين الأداء وخاصة عند استخدام التعليم الهجين والترويج للخدمات بالجامعات الأهلية السعودية من وجهة نظر الطلاب»، وذلك بالرجوع للمراجع المتاحة، والأبحاث والدوريات المتخصصة بالمجال، كما تم الاستعانة بشبكة الإنترنت للحصول على أحدث الدراسات الأجنبية في هذا الموضوع. وقد أسفر ذلك عن تكوين قاعدة بيانات، تم استخدامها في تحديد مفاهيم الدراسة وخلفيتها النظرية.

الدراسة الاستطلاعية الميدانية

استهدفت استكمال بيانات الدراسة النظرية، بهدف الإلمام بجوانب الموضوع وتحديد أبعاده، بالإضافة لتحديد مجتمع الدراسة، وأساليب جمع البيانات، وتم ذلك من خلال استقصاء موجه لعينة ميسره قوامها (100) مفرده لطلاب الجامعات الأهلية السعودية محل الدراسة، مع إجراء مقابلات شخصية لبعض المسؤولين بتلك الجامعات وقد تبين ما يلي:

- غياب الاتصال الاجتماعي المباشر بين عناصر العملية التعليمية.
- يحتاج التعليم الإلكتروني بنية تحتية من معدات وأجهزة ذات تكلفة عالية قد لا تتوفر في كثير من النظم التعليمية بالجامعات الأهلية محل الدراسة.
- يتطلب التعليم الإلكتروني تمكين الطلاب بمهارات استخدام تكنولوجيا متقدمة.
- هناك تزايد في تحفيز العمل اليدوي التقليدي خوفاً من التقنيات الحديثة.
- ضعف الاهتمام بالنواحي التكنولوجية بالجامعات.
- ضعف الاهتمام بالمواقع الإلكترونية للجامعات الأهلية محل الدراسة.
- عدم إلمام بعض الطلاب بمفهوم التعليم الهجين والأبعاد المشككة له.
- عدم تناسب المعدات من أجهزة الحاسبات وملحقاتها مع أعداد الطلاب المتزايد بالجامعات.

وقد جاءت نتائج الدراسة الاستطلاعية على النحو التالي:

- 1- نتائج الدراسة الاستطلاعية فيما يتعلق بدور المواقع الإلكترونية في تحسين الأداء من خلال تنفيذ التعليم الهجين ويليخصها الجدول رقم (1):

جدول رقم (1)

نتائج التحليل لدور المواقع الإلكترونية في تحسين الأداء من خلال تنفيذ التعليم الهجين

| المتغير | أبعاده | أعلى من الوسط الحسابي 3 | | | أقل من الوسط الحسابي 3 | | | إجمالي |
|---------------------|--|-------------------------|--------|--------------|------------------------|--------------|--------|--------|
| | | عدد المفردات | النسبة | عدد المفردات | النسبة | عدد المفردات | النسبة | |
| المتغير المستقل | التخطيط للموقع الإلكتروني | 35 | %35 | 29 | %29 | 36 | %36 | 100 |
| المواقع الإلكترونية | الأنظمة التكنولوجية بالموقع الإلكتروني | 34 | %34 | 31 | %31 | 35 | %35 | 100 |
| للجامعات الأهلية | أنشطة الموقع الإلكتروني | 33 | %33 | 29 | %29 | 38 | %38 | 100 |
| | تطوير الموقع الإلكتروني | 8 | %8 | 22 | %22 | 70 | %70 | 100 |

المصدر: من إعداد الباحثة من خلال تحليل نتائج الإجابات باستخدام الوسط الحسابي.

تبين من الجدول رقم (1) ما يلي:

- أن مستوى التخطيط للمواقع الإلكترونية متوسط؛ حيث كانت إجابة (36%) من أفراد العينة للفقرات الدالة أقل من الوسط الحسابي.
- أن مستوى الأنظمة التكنولوجية بالموقع الإلكتروني متوسط؛ حيث كانت إجابة (35%) من أفراد العينة للفقرات الدالة أقل من الوسط الحسابي.
- أن أنشطة المواقع الإلكترونية متوسط؛ حيث كانت إجابة (38%) من أفراد العينة للفقرات الدالة أقل من الوسط الحسابي.
- انخفاض مستوى تطوير المواقع الإلكترونية، حيث كانت إجابة (70%) من أفراد العينة للفقرات الدالة أقل من الوسط الحسابي.

- 2- نتائج الدراسة الاستطلاعية فيما يتعلق بدور المواقع الإلكترونية في تحسين الأداء من خلال الترويج للخدمة التعليمية ويليخصها الجدول رقم (2):

تبين من الجدول رقم (2) ما يلي:

- أن تخطيط التعليم الهجين متوسط؛ حيث كانت إجابة (38%) من أفراد العينة للفقرات الدالة أقل من الوسط الحسابي.
- انخفاض مستوى أنظمة تكنولوجيا التعليم الهجين، حيث كانت إجابة (69%) من أفراد العينة للفقرات الدالة أقل من الوسط الحسابي.

- أن برامج تنفيذ التعليم الهجين متوسط؛ حيث كانت إجابة (36%) من أفراد العينة للفقرات الدالة أقل من الوسط الحسابي.
- أن الإعلان الإلكتروني للخدمات التعليمية متوسط؛ حيث كانت إجابة (34%) من أفراد العينة للفقرات الدالة أقل من الوسط الحسابي.
- انخفاض مستوى ترويج المبيعات الإلكتروني للخدمات، حيث كانت إجابة (73%) من أفراد العينة للفقرات الدالة أقل من الوسط الحسابي.
- انخفاض مستوى العلاقات العامة الإلكترونية للخدمات، حيث كانت إجابة (70%) من أفراد العينة للفقرات الدالة أقل من الوسط الحسابي.

جدول رقم (2)

نتائج التحليل لدور المواقع الإلكترونية في تحسين الأداء من خلال تنفيذ الترويج للخدمات التعليمية

| المتغير | أبعاده | أعلى من الوسط الحسابي 3 | | أقل من الوسط الحسابي 3 | | إجمالي المفردات |
|----------------|-------------------------------------|-------------------------|--------------|------------------------|--------------|-----------------|
| | | النسبة | عدد المفردات | النسبة | عدد المفردات | |
| المتغير التابع | تخطيط التعليم الهجين | 34 | 34 | 28 | 38 | 100 |
| تحسين الأداء | أنظمة تكنولوجيا التعليم الهجين | 18 | 18 | 13 | 69 | 100 |
| من خلال تنفيذ | برامج تنفيذ التعليم الهجين | 33 | 33 | 31 | 36 | 100 |
| التعليم الهجين | الإعلان الإلكتروني للخدمات | 32 | 32 | 34 | 34 | 100 |
| والترويج | ترويج المبيعات الإلكتروني للخدمات | 11 | 11 | 16 | 73 | 100 |
| للخدمة | العلاقات العامة الإلكترونية للخدمات | 9 | 9 | 21 | 70 | 100 |
| التعليمية | | | | | | |

المصدر: من إعداد الباحثة خلال تحليل نتائج الإجابات باستخدام الوسط الحسابي.

الإطار النظري والدراسات السابقة

يعرض هذا الإطار المفاهيمي والدراسات السابقة المتعلقة بمتغيرات الدراسة كالتالي:

1- المتغير المستقل: المواقع الإلكترونية للجامعات:

يشمل تحسين الأداء بالجامعات الأهلية من خلال تفعيل دور المواقع الإلكترونية للجامعات كالتالي:

أ- التخطيط للموقع الإلكتروني

قدمت دراسة (Hostgator, 2020) أن التخطيط لبناء موقع إلكتروني يجب أن يشمل عدة نقاط أهمها (الهدف من الموقع، وميزانية التنفيذ، والجمهور المستهدف، وملاءمة الموقع للجوال، والمحتوى المتجدد، واستراتيجية الموقع، والتحسين لمحركات البحث، ومدى فعالية الصيانة).

بينت دراسة (صفوت، 2012) أن المنظمات تقوم بإعداد موقعها عبر الشبكة وتنفق الأموال على النواحي الشكلية في تصميم الصفحات أملاً في جذب اهتمام الزوار. غير أن العملاء يهتمون بسهولة إتمام عملية التسويق؛ حيث سرعة الاستجابة لطلباتهم وعرض المعلومات وتنظيمها أكثر من الشكل الجمالي. كما يجب التركيز على إبراز العلامة التجارية للمنظمة حيث تكون المفتاح الأساسي في التعرف على خدماتها.

وقدمت دراسة (Lawhon, 2003) متطلبات التخطيط ومتابعة المواقع الإلكترونية في نوعين من الوصول للإنترنت «الوصول الكامل» والذي يحتاج إلى (حاسب خدمة، حاسب مسير، جدار ناري، خط مؤجر، فريق التشغيل) و«الوصول عبر الهاتف» والذي يحتاج إلى (حاسب شخصي PC، وخط هاتفي، ومودم، وبرمجيات خاصة بالوصول إلى الإنترنت، وحاسب آلي مع مقدم الوصول إلى الإنترنت). كما تنقسم أنواع المواقع الإلكترونية من الناحية الفنية أو التطبيقية إلى (مواقع ساكنة، ومواقع ديناميكية، ومواقع للتجارة الإلكترونية)، ومن ناحية الأهداف والغايات إلى مواقع (شخصية، ودعائية، وإخبارية، ومعلوماتية تعليمية، وموجهة «إقناعية أو دعائية»، وخدمية تسجيلية، وللتسلية).

ب- الأنظمة التكنولوجية بالموقع الإلكتروني:

قدمت دراسة (Alharbi et al., 2013) عدة معايير يجب توافرها في المواقع الإلكترونية التعليمية منها معايير تكنولوجية مرتبطة بـ (النصوص المكتوبة، الصور والرسومات الثابتة، الفيديو والمواد الفيديوية). ومعايير تربوية مرتبطة بـ (الأهداف التعليمية، المحتوى التعليمي، المتعلمين المستهدفين، تقويم التعليم).

وقد قدمت دراسة (Matthew et al., 2005) الأنشطة المطلوبة في المواقع التعليمية والتي تشمل صفحة رئيسة للمقرر و صفحة تسجيل الأعضاء كالتالي:

- الصفحة الرئيسية: وهي نقطة الانطلاق لبقية أجزاء المقرر وتشير لمحتويات المقرر وأدواته بحيث يمكن الضغط عليها للتصفح.
- معلومات عن أعضاء هيئة التدريس المقدمين للمقرر.
- معلومات خاصة بالمقرر الدراسي.
- لوحة الإعلانات: لمواعيد المحاضرات والاختبارات والإجازات والتقويم الجامعي والحذف والإضافة.
- الاجتماعات المرئية: وهي تقنية تمكن الطلاب والمعلم من التواصل الحي المباشر عبر الصوت والصورة باستخدام غرف الدردشة أو النقاش.
- صفحة تحميل الملفات للتشارك بين الطلاب والمعلم والتي من خلالها يتمكن المشاركون تحميل الوثائق والصور وأوراق العمل ورفعها على الموقع.

ج- أنشطة الموقع الإلكتروني:

وقد قدمت دراستي (Alharbi et al., 2013؛ التودري، 2021) أن المواقع التعليمية عادة لا تتوافر بها معايير قياسية يتم التصميم في ضوءها، وبزيادة استخدامات الإنترنت، ظهر نوع من التعليم جعل المعلمين يعيدون النظر في أساليب التعليم التي يمارسونها، كما أن بعض الطلاب أصبحوا ذوي قدرة كافية للاستخدام الفاعل للتكنولوجيا، مما يتطلب معه زيادة أنشطة وفعاليات المواقع التعليمية بخصوص العملية التعليمية.

كما قدمت دراسة (Matthew et al., 2005) تصميم المحتوى التعليمي والواجبات والأنشطة التعليمية للمواقع التعليمية حيث لا بد يشمل على التالي:

- محتوى المقرر (الوثائق الخاصة بالمقرر).
 - قائمة المراجع الإلكترونية والمصادر الخارجية.
 - التدريبات والأنشطة التعليمية.
 - صندوق النشاط (المكان المحدد بالموقع للتواصل بين المعلم والطلاب لتقديم وتقييم الأنشطة).
- كما قدمت دراسة (صفوت، 2012) أدوات التصفح والاتصال الإلكتروني بشقية التزامني وغير التزامني للمواقع التعليمية حيث لا بد أن تشمل على التالي:
- لوحة النقاش بين أعضاء المجموعة المسجلين بالمقرر مجتمعين في أوقات المحاضرات المسجلة.
 - غرفة الحوار بين الأعضاء دون التقيد بتوقيت من خلال غرف الحوار.
 - مركز البريد الإلكتروني وقوائم من خلال الرسائل الخاصة وملفات ومرفقاتها بين أعضاء مجموعة النقاش.
 - صفحة التعليقات وهي للملاحظات والأفكار ومن خلالها طرح التساؤلات والمقالات ويطلب من الطلاب التعليق عليها.
 - الصفحات الشخصية للمعلم والطلاب.
 - المدونات وهي مذكرات وآراء وتعليقات على أحداث أو موضوعات معينة تدون عبر الشبكة حيث تتاح للجمهور والطلاب لقراءتها والتفاعل معها والتعليق عليها.

وترى الدراسة ضرورة البحث في كيف يؤدي استخدام الإنترنت لبث الطاقة لدى الطلاب، وجعل القاعة الدراسية بيئة متفاعلة، كما لا بد أن تساعد المتعلمين على تطوير شعورهم بالثقة، والمسئولية، والقدرة على العمل في فريق متكامل، والتفكير بشكل خلاق، إضافةً إلى تفعيل التبادل المعرفي بين أطراف العملية التعليمية.

د- تطوير الموقع الإلكتروني:

أوضحت دراسة (صفوت، 2012) خصائص المواقع الجيدة ومنها سهولة قراءة الصفحات، حيث كانت مواقع الجيل الأول غير فعالة من هذه الناحية فكانت تدرج الكتيبات الإعلامية بنفس طريقتها المطبوعة والرسوم والصور تستغرق وقتاً طويلاً للتحميل لكبر مساحتها. أما الآن مع الانفجار التكنولوجي فقد أصبح للمواقع أشكال وخصائص متميزة.

كما بينت دراسة (Bonnie et al., 2008) أن إنشاء موقع يكون رحلة طويلة من العمل والتحديث والتطوير المستمر ولكي يكون الموقع فعالاً لا بد من متابعة متصفحيه وطلبتهم وردود أفعالهم لما يقدم من خدمات. ويقوم معظم مقدمو الخدمة بتوفير أدوات أو برامج تساعد على تتبع زوار مواقعهم. ولذلك تحتاج المواقع لإعادة تقييم طبقاً لمعايير متعددة، كما يجب إعادة النظر في محتوى المواقع بحيث تكون أكثر جاذبية للمستخدمين. والموقع الإلكتروني للمنظمات الخدمية يجب أن يكون أكثر جاذبية لطلاب الخدمة؛ من الوسائل التقليدية بحيث يدفع المتصفح إلى عدم الخروج منها بسهولة.

2- المتغير التابع: تحسين الأداء:

تناول الدراسة تحسين الأداء بالجامعات الأهلية من خلال عنصرين أساسيين هما:

أ- تحسين التعليم التقليدي من خلال استخدام التعليم الهجين:

هناك عدة عوامل لا تزال تؤثر في شكل التعليم وتطويره فتقدم المحاضرات بصورة معتادة واستخدمت وقتاً طويلاً لتتجاوز صعوبات الطبع وعدم توفر الكتب، وبات التعليم داخل القاعات مفتقراً للوسائل المتقدمة وتقنياتها. أما الآن فقد ظهرت أنواع للتعليم الحديث أهمها:

قدمت دراسة (بسيوني، 2007) مفهوم التعليم الإلكتروني أنه «تطبيقات تيسر توصيل المعلومات وبرامج التواصل (مثل البريد الإلكتروني، والفاكس ومؤتمرات الحاسب الفورية، وتطبيقات الويب،...) وتوجيهها للمتعلمين».

وبينت دراسة (الهادي، 2011) أن التعليم الإلكتروني تطور خلال عدة مراحل بدأت بالتدريب على الحاسب، ثم نظم تعليمية قدمت عدة خدمات للعمليات التعليمية، ثم نظم لإدارة البرمجيات ارتبطت بالمقررات الدراسية، وأخيراً عدة تطبيقات للأنشطة التعليمية منها تطبيقات الويب.

قدمت دراسة (Silander et al., 2004) أن التعليم النقال يتيح التعلم الرقمي بالوسائل الإلكترونية ومنها الهواتف المحمولة وبرمجياتها وخواصها التفاعلية التي تتيح على الخط عبر مختلف الشبكات».

بينت دراسة (Rose, 2009) أنه يتم بصورة تفصل فيه المسافة بين المعلم والمتعلم أثناء العملية التعليمية؛ باستخدام المطبوعات، الصوت والصورة، الفيديو، وغير ذلك لتوصيل المعلومات للمتعلم دون التواجد معاً، وتتم المناقشات، والاختبارات في توقيتات تسمح باختيار التوقيت المناسب للتنفيذ من كلا الجانبين.

وقدمته دراسة (بسيوني، 2007) أنه نظام تعليمي يسمح بنقل برنامج تعليمي من حرم مؤسسة تعليمية لأماكن متفرقة جغرافياً بهدف جذب الطلاب الذين لا تشجعهم ظروفهم في الاستمرار في البرنامج التعليمي التقليدي.

قدمته دراسة (السيف، 2009) أنه «النمط الذي يجمع بين التعليم التقليدي والتعلم الإلكتروني باستخدام آليات الاتصال الحديثة من أجل توصيل المعلومات للمتعلمين بأسرع وقت وأقل تكلفة وبصورة تضبط وتقيم أداء المتعلمين».

وقدمت دراسة (بداري، 2020) أن الدمج بين التعليم التقليدي والإلكتروني قد يكون مثمراً بصورة أفضل في التخصصات النظرية ولكنه قد يكون غير ذلك في التخصصات العملية التي تتطلب أجهزة ومختبرات وتدريب.

وبينت دراسة (Wang et al., 2009) أن التعلم الهجين هو «توظيف المستحدثات التكنولوجية في الدمج بين الأهداف، والمحتوى، ومصادر وأنشطة التعلم، وطرق توصيل المعلومات،... لإحداث التفاعل الإيجابي بين المعلم والطلبة

والمحتوى وتوفير التناغم بين احتياجات الطالب وبرنامج الدراسة المقدم لتحسين إنتاجية التعلم». كما أن هناك أهداف رئيسة للتعلم الهجين تكمن في تحسين جودة التعليم، إضافة لزيادة المشاركة الطلابية وزيادة فاعلية التعلم.

وتتناول الدراسة التعليم الهجين من خلال التالي:

- التخطيط للتعليم الهجين:

قدمت دراسة (Bates, 2005) أن تخطيط نموذج التعليم الهجين يركز على تصميم البرامج التدريسية، وتقديم ربط شامل لممارسات التعليم، حيث تحقق شمولية التخطيط بجوانب: الاستراتيجيات التعليمية، وتطوير وسائط الاتصالات، والترويج، وتطوير برامج التعليم ككل بجانبها (التقليدي/ الإلكتروني).

وقد أشارت دراسة (الغامدي، 2011) أن هناك أهداف تنفيذية تسعى المنظمة التعليمية لتحقيقها مثل: تحديث تكنولوجيا التعليم، وزيادة التفاعل بين عناصر العملية التعليمية، وتطوير المحتوى التعليمي وتنمية الجانب المعرفي والأدائي، وتقليل النفقات.

- الأنظمة التكنولوجية المستخدمة:

بينت دراستي (سالمان، 2010؛ عبد العزيز، 2010) أن التعليم الهجين أسلوب تدريسي يمزج بين توظيف تكنولوجيا الحواسيب والإنترنت وتطبيقاته على وجه الخصوص، والأساليب التقليدية للتدريس، ففي هذا النوع من التعلم يتمكن المتعلم من إعادة عرض ما قدم في المحاضرات والتأمل في تعلمه الذاتي بما يتناسب مع قدراته.

فالتعليم الهجين أسلوب تعليم استحدث نتيجة لجائحة الكورونا حيث جمعت المنظمات التعليمية بين «التعليم التقليدي» داخل القاعات الدراسية و«التعليم الإلكتروني» أو «التعليم عن بعد». حيث استخدمت المنصات التعليمية أو مواقعها الإلكترونية فوضعت المحاضرات بمحتواها العلمي في صورة فيديوهات وأشرطة سمعية؛ حتى يتمكن الطلاب من الاطلاع عليها لمناقشتها في قاعات الدراسة.

قدمت دراسة (السيد، 2011) أن التعليم الهجين أسلوب يقوم على توظيف التكنولوجيا واختيار الوسائل التعليمية المناسبة لحل المشكلات المتعلقة بإدارة الصف والأنشطة الموجهة للتعلم والتي تتطلب الدقة والإتقان.

وبينت دراسة (Lawhon, 2003) أنه يمكن الدمج بين عدد كبير من الطرائق والأنشطة التدريبية لتقديم التعليم الهجين من خلال (الصفوف التقليدية والافتراضية، البريد الإلكتروني، صفحات الويب، المحادثة الصوتية، الحاسوب والبرامج المرتبطة به والمقدمة من خلال (CD, DVD)، المنتديات العلمية، مؤتمرات الفيديو...).

- البرامج التعليمية المعتمد للتنفيذ:

قدمت دراسة (أبو موسى والصوص، 2014) أن البرنامج التعليمي الهجين له عدة خصائص رئيسة ترتبط ببيئة التعليم التقليدية والإلكترونية أهمها: الوقت والمسافة والتفاعل الاجتماعي وموارد المعلومات.

كما بينت دراسة (السيد، 2011) أن أبعاد الدمج في التعلم الهجين تكمن في مزج برامج التعليم المباشر على الإنترنت بالتعليم غير المباشر، كذا مزج التعلم الذاتي بالتعلم المباشر، ومزج التعلم المخطط بغير المخطط.

وتبين دراسة الدراسة أنه أمكن تنفيذ العملية التعليمية باستخدام التعليم الهجين من خلال تقسيم الطلاب إلى مجموعات بحيث تتابع مجموعة «أ» المحاضرة بالقاعات الدراسية، ومجموعة «ب» تتابعها أون لاين. وتسجل المحاضرة لمشاهدتها مرة أخرى، وتوضع بالتطبيق الخاص بالجامعة؛ فتكون مجموعة «ج» بمشاهدة المحاضرة أو سماعها لاحقاً في حالة عدم تمكنها من الحضور، وبذلك يكون هناك توفيراً للوقت والجهد. وتكون المحاضرة أكثر تفاعلاً، حيث تقوم فقط على النقاش والأنشطة الجماعية ويقوم المحاضر أيضاً بوضع بنك للأسئلة على التطبيق أو النظام الخاص بالجامعة من أجل مناقشتها داخل المحاضرة «وجهًا لوجه» أو «أون لاين».

- تحسين الترويج للجامعات من خلال المواقع الإلكترونية:

هناك عدة عوامل تؤثر على الترويج للجامعات الأهلية ويتم تناولها من خلال الآتي:

قدمت دراسة (Kotler et al., 2006) أن الترويج عملية اتصال شخصي بالجمهور المستهدف للمنظمة لتعريفهم وإقناعهم بإنتاجها ثم التأثير فيهم لدفعهم للحصول على الخدمة في أسرع وقت وبأقل تكلفة. فالترويج جوهر عملية بيع

الخدمة أو الفكرة. وقد يتم البيع بشكل شخصي أو غير شخصي. والمزيج الترويجي يتكون من البيع الشخصي والإعلان وتنشيط المبيعات والنشر والعلاقات العامة ويجب أن يصمم بشكل متكامل ومترابط ومتسق فيما بينها.

قدمت دراسة (عبد المحسن، 2004) أن الإنترنت وسطاً تفاعلياً يمكن للمنظمة استخدامه في إبلاغ وإقناع السوق المستهدف لقبوله بخدماتها، فإمكانها الحصول على معلومات من الإنترنت تتيح لفريق الترويج فرصة مثيرة للتوسع وإتمام مجهوداتهم الترويجية. وللترويج الإلكتروني مزايا منها (سرعة تعديل العروض، وخفض التكاليف الترويجية، والتفاعل مع المستفيدين،...). كما قدمت مزايا الترويج الإلكتروني للمستفيد من الخدمة منها (الحصول على الخدمات في أي وقت ومكان، وتوافر المعلومات حيث يستطيع المستفيد الحصول على المعلومات عن الخدمات ومنتجها والمقارنة بين المتنافسين من حيث الشكل والسعر والجودة).

تكمن عناصر المزيج الترويجي للخدمات في التالي:

- الإعلان الإلكتروني للخدمات:

قدمت دراسة (صفوت، 2012) أن الإعلان أبرز عناصر المزيج الترويجي، ويستخدم بشكل واسع بالمنظمات، وقد تطورت وسائله للمستفيدين بعد الحرب العالمية الثانية وصولاً إلى الإعلان عبر الإنترنت. ويهدف الإعلان إلى تغيير الميول والاتجاهات للمستفيدين المحتملين. كما تنقسم الوسائل الإعلانية لوسائل المقروءة والمطبوعة مثل الصحف والمجلات والبريد الإلكتروني والبريد المباشر وإعلانات الطرق ووسائل النقل..... ووسائل مسموعة ومرئية مثل الإذاعة، التليفزيون، الإعلان السينمائي والإعلان عبر الإنترنت،...

- ترويج المبيعات الإلكتروني للخدمات

بينت دراسة (علي، 2021) أن ترويج المبيعات يهدف إلى تنشيط توزيع وبيع الخدمات، وهناك عدة وسائل يمكن اتباعها لترويج المبيعات تختلف حسب المنظمة وبيئتها، وتعتمد على الإمكانية المادية للمنظمة وتنوع خدماتها.

وقدمت دراسة (برس، 2003؛ صفوت، 2012) وسائل ترويج المبيعات على الويب تتم من خلال:

- العروض الترويجية: كعرض الأفلام واللوحات البيانية للخدمات.
- المعارض: حيث تعرف الخدمات باستخدام الويب في صورة معارض والإعلان عنها.
- الهدايا الترويجية والتذكارية: وتستخدم لتنشيط بيع الخدمات ويتم فيها توزيع هدايا مجانية للمستفيدين أو المترددين واستلام الهدايا، ويمكن التنويه عنه عبر الويب عند تفعيل خاصية التسجيل لحين الحضور لمقر الجامعة.
- كوبونات الخصم: كوبونات يحصل بها على نسبة خصم عند الحصول على الخدمة.
- الطوابع التجارية: وسميت بذلك لتمييزها عن طوابع البريد ويزود المستفيد بعدد من الطوابع في المناسبات وتستخدم للتعريف بالمنظمات، كما يمكن تصميمها ونشرها عبر الموقع الخاص بالجامعة.

- العلاقات العامة الإلكترونية للخدمات:

بينتها دراسة (علي، 2021) أنها النشاط الذي يهدف لبناء علاقات طيبة وإيجابية بين المنظمة والعملاء داخل وخارج المنظمة، وأنها وسيلة غير شخصية ومجانية للترويج عن الخدمات، وقد تتخذ أشكالاً متعددة كخبر قصير يعبر عن نشاط معين أو مقالة أو صورة، وبينت دراسة (نصير، 2004) أن الويب يستخدم كوسيلة متميزة للعلاقات العامة من وظائفه:

- تعريف الجمهور بالمنظمة والخدمات بلغة سهلة وبسيطة.
- شرح سياسة المنظمة للجمهور.
- تحسين العلاقة بين الإدارة والعملاء والإدارة والعاملين.
- تزويد المنظمة برأي العملاء، وردود أفعالهم تجاه المنظمة من خلال الاستقصاءات الإلكترونية.

3- ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

من خلال استعراضنا للدراسات السابقة نجد أنها كشفت عن أهمية المواقع الإلكترونية ودورها في تقديم المنظمة للجمهور؛ حيث ركزت غالبيتها على المجال التسويقي، وقدمت ميزات عديدة للمنظمات إذا ما استخدمت استخداماً صحيحاً، وتوفر لها الدعم المطلوب من المنظمة، وقد اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في ذلك، كما تبين أن الدراسات السابقة أجريت في بيئات متنوعة، واختلفت طبيعة نشاط المنظمات وزمن ومكان التطبيق لتلك الدراسات، وتنوع المتغيرات التي تناولتها وتعدد الأساليب الإحصائية المستخدمة للحصول على البيانات وتحليلها. غير أن الدراسة الحالية تتميز في تناولها لدور المواقع الإلكترونية في تحسين أداء الجامعات الأهلية من خلال استخدامها لتطبيق التعليم الهجين وأعمال الترويج الإلكتروني للخدمات، وهو ما يمثل تحسين الأداء الشامل، كما تقدم الدراسة الحالية الأبعاد الرئيسة المكونة للتعليم الهجين في قطاع التعليم الجامعي في ظل أزمات الكورونا «كوفيد 19»، كما تتميز كونها طبقت في ظل أزمة الكورونا والحاجة الملحة للمنظمات وخاصة التعليمية منها في استخدام المواقع والمنصات الإلكترونية وهذا ما لم تقدمه أية دراسة سابقة.

مشكلة الدراسة

بينت دراسة (إسماعيل، 2017) تعدد مميزات الثورة المعلوماتية وما قدمته من تقنيات، وما تقدمه شبكة الإنترنت حيث مكنت الجميع من الوصول بسهولة وسرعة للمعلومات، وظهور الوسائط الإلكترونية المتعددة وما ترتب عليه من توظيف لعناصرها في نقل وتقديم تلك المعلومات في برامج التعلم المختلفة.

وتتمثل مشكلة الدراسة في التعرف على «دور المواقع الإلكترونية في تحسين أداء الجامعات الأهلية من خلال استخدامها في تطبيق التعليم الهجين وأعمال الترويج الإلكتروني للخدمات»، الأمر الذي حدا بالباحثة لدراسة هذا الدور وتحليله علمياً، وتوصيفه والتعرف على ديناميكية العمل. ومن خلال استقراء الموضوع والنتائج المتحصل عليها؛ يمكن ترجمة مشكلة الدراسة لمجموعة من التساؤلات أهمها:

- ما هي الأبعاد الرئيسة المكونة للتعليم الهجين في قطاع التعليم الجامعي؟
- ما هي الأبعاد الرئيسة المكونة للترويج للخدمات التعليمية؟
- هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام المواقع الإلكترونية للجامعات وبين تحسين الأداء من خلال تطبيق التعليم الهجين والترويج للخدمة بالجامعات الأهلية السعودية محل الدراسة؟

أهداف الدراسة

تسعى الدراسة لتحقيق عدة أهداف أهمها:

- تحديد دور المواقع الإلكترونية في تحسين أداء الجامعات الأهلية في ظل أزمات الكورونا «كوفيد 19».
- نشر الوعي بأهمية دور المواقع الإلكترونية في تحسين الأداء.
- بيان دور استخدام المواقع الإلكترونية في تقديم خدمة التعليم الهجين.
- بيان دور المواقع الإلكترونية في تحسين النشاط الترويجي للجامعات الأهلية.

حدود الدراسة

- سعت الدراسة لتبين مدى توافر مستلزمات وأبعاد استخدام المواقع الإلكترونية للجامعات الأهلية السعودية في ظل انتشار مرض الكورونا وبائياً، ونظراً لما تعانيه المملكة ومؤسساتها التعليمية - كباقي دول العالم - من آثار الوباء فقد واجهت الباحثة العديد من المشاكل في طرح الاستبانة وتلقمها، مما دعا ل طرحها وتلقمها بعدة طرق (المقابلات الشخصية، والبريد الإلكتروني، ووسائل التواصل الاجتماعي،...). كما سعت لبيان مدى التحسين في الأداء بسبب تفعيل دور المواقع الإلكترونية.
- وقد اعتمدت الدراسة لفترة زمنية فيما يتعلق بالبيانات والمعلومات الإحصائية في دراسة العينة خلال العام

الجامعي 2020-2021، وقد اشتملت من الناحية المكانية على دور المواقع الإلكترونية للجامعات الأهلية السعودية من خلال جامعات (جامعة الأعمال والتكنولوجيا، وجامعة الفيصل، وجامعة الأمير سلطان، وجامعة اليمامة). واقتصرت الدراسة على آراء الطلاب بالجامعات محل الدراسة.

فرضيات الدراسة

يهدف الفرض الرئيس للدراسة بيان مدى وجود دور للمواقع الإلكترونية للجامعات الأهلية، في زيادة مستوى الأداء من خلال استخدامها في التعليم الهجين والترويج الإلكتروني للجامعات. وقد تم صياغة الفرض الرئيسي كالتالي:

«من المتوقع وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من $(\alpha \geq 0.05)$ لتبني الجامعات الأهلية السعودية لدور المواقع الإلكترونية في تحسين الأداء من وجهة نظر الطلاب». وتتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

يهدف الفرض بيان مدى وجود تأثير معنوي لأحد أبعاد دور المواقع الإلكترونية (التخطيط)، على زيادة مستوى الأداء من خلال الاستخدام في التعليم الهجين والترويج الإلكتروني للجامعات. وقد تم صياغة الفرض كالتالي:

- من المتوقع وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية (للتخطيط) كأحد أبعاد دور المواقع الإلكترونية على تحسين الأداء بأبعاده (تخطيط التعليم الهجين، أنظمة تكنولوجيا، برامج تنفيذ، الإعلان الإلكتروني، ترويج المبيعات الإلكتروني، العلاقات العامة الإلكترونية) من وجهة نظر طلاب الجامعات الأهلية السعودية.

يهدف الفرض بيان مدى وجود تأثير معنوي لأحد أبعاد دور المواقع الإلكترونية (الأنظمة الإلكترونية)، على زيادة مستوى الأداء من خلال الاستخدام في التعليم الهجين والترويج الإلكتروني للجامعات. وقد تم صياغة الفرض كالتالي:

- من المتوقع وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية (للأنظمة التكنولوجية) كأحد أبعاد دور المواقع الإلكترونية على تحسين الأداء بأبعاده (تخطيط التعليم الهجين، أنظمة تكنولوجيا، برامج تنفيذ، الإعلان الإلكتروني، ترويج المبيعات الإلكتروني، العلاقات العامة الإلكترونية) من وجهة نظر الطلاب.

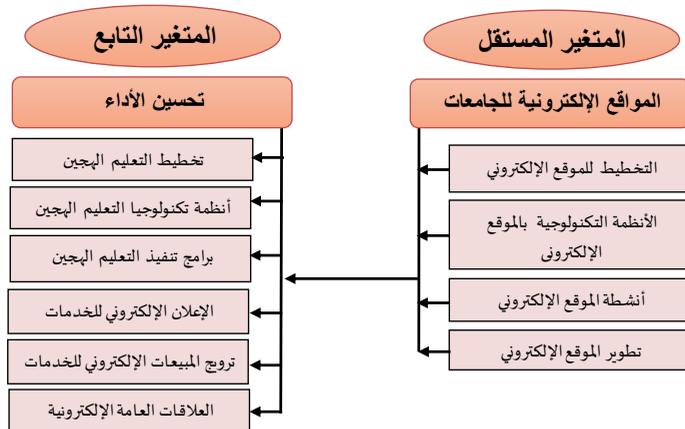
يهدف الفرض بيان مدى وجود تأثير معنوي لأحد أبعاد دور المواقع الإلكترونية (تطوير الموقع الإلكتروني)، على زيادة مستوى الأداء من خلال الاستخدام في التعليم الهجين والترويج الإلكتروني للجامعات. وقد تم صياغة الفرض كالتالي:

- من المتوقع وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية (لتطوير الموقع) كأحد أبعاد دور المواقع الإلكترونية على تحسين الأداء بأبعاده (تخطيط التعليم الهجين، وأنظمة تكنولوجيا، وبرامج تنفيذ، والإعلان الإلكتروني، وترويج المبيعات الإلكتروني، والعلاقات العامة الإلكترونية) من وجهة نظر الطلاب.

يهدف الفرض بيان مدى وجود تأثير معنوي لأحد أبعاد دور المواقع الإلكترونية (أنشطة الموقع)، على زيادة مستوى الأداء من خلال الاستخدام في التعليم الهجين والترويج الإلكتروني للجامعات. وقد تم صياغة الفرض كالتالي:

- من المتوقع وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية (لأنشطة الموقع) كأحد أبعاد دور المواقع الإلكترونية على تحسين الأداء بأبعاده (تخطيط التعليم الهجين، أنظمة تكنولوجيا، برامج تنفيذ، الإعلان الإلكتروني، ترويج المبيعات الإلكتروني، العلاقات العامة الإلكترونية) من وجهة نظر الطلاب.

نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثة

شكل رقم (1) شكل يوضح العلاقة بين أبعاد المتغير المستقل (دور المواقع الإلكترونية للجامعات) والمتغير التابع (تحسين الأداء)

يوضح الشكل رقم (1) أبعاد المتغيرات وعلاقة القياس بينهما من وجهة نظر الدراسة.

تصميم الدراسة

- 1- منهج الدراسة: اعتمدت الدراسة على عدة مناهج بحثية، كما يلي:
 - المنهج الاستقرائي: بهدف دراسة واستقراء بعض الكتابات والدراسات السابقة المعاصرة التي يتضمنها الفكر الإداري والمتعلقة بموضوع الدراسة، وكيفية الاستفادة منها في معالجة مشكلة الدراسة.
 - المنهج الاستنباطي: حيث يعتمد على التفكير المنطقي الاستنتاجي لمحاولة الربط بطريقة منطقية بين تفعيل دور إدارة المواقع الإلكترونية للجامعات الأهلية وبين تحسين أداء الخدمات والتسويق أو الترويج لها.
- 2- بيانات الدراسة: اعتمدت الدراسة على جانبين نظري وميداني كالآتي:
 - الدراسة النظرية: استهدفت الحصول على البيانات الثانوية اللازمة لإعداد الفكرة النظرية للدراسة وتضمنت مفاهيم المواقع الإلكترونية، ودورها في تحسين الأداء التسويقي وأداء العمليات الميدانية الإلكترونية، وبيان ذلك الدور في تحسين جودة الخدمة التعليمية والترويج لها.
 - الدراسة الميدانية: استهدفت الحصول على البيانات الأولية اللازمة لتحليل أبعاد الدراسة، وتم إجراء الدراسة الميدانية على الطلاب بالجامعات الأهلية السعودية (جامعة الأعمال والتكنولوجيا، جامعة الفيصل، جامعة الأمير سلطان، جامعة الإمامة).

3- أدوات وطرق جمع البيانات:

تم توزيع الاستبانة إلكترونياً وعن طريق مقابلة شخصية بالمملكة، وتم جمع البيانات الأولية من الاستبانة، وبفحصها لم يُستبعد أي منها لتحقيقها شروط الإجابة الصحيحة. وتضمنت الاستبانة قسمين: (الأول البيانات الشخصية للمستقصين، واشتمل الثاني على محورين، الأول المتغير المستقل: المواقع الإلكترونية للجامعات الأهلية (التخطيط للموقع، الأنظمة التكنولوجية بالموقع، أنشطة الموقع، تطوير الموقع) حيث تضمن على (12) سؤال موزع على الأبعاد، وتمثل القسم الثاني في المتغير التابع: تحسين الأداء من خلال تنفيذ التعليم المهجين والترويج للخدمة (تخطيط التعليم، أنظمة تكنولوجيا، برامج التنفيذ، الإعلان الإلكتروني، ترويج المبيعات الإلكتروني، العلاقات العامة الإلكترونية) حيث تضمن على (18) سؤال موزع على الأبعاد، وقد تم الاعتماد على سلم لكارث الخماسي في الإجابة على التساؤلات.

4- مجتمع وعينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من منتسبي الجامعات الأهلية بالمملكة العربية السعودية من الطلاب، حيث بلغ عدد الجامعات في التعليم الجامعي بالمملكة العربية السعودية (29) جامعة حكومية، وعدد (20) جامعة أهلية وعدد (31) كلية أهلية، مقيد بالتعليم الجامعي 1,620,491 طالب/ طالبة، من الذكور 819,711 ومن الإناث 800,780 (وزارة التعليم السعودي). وقد اعتمدت الدراسة على العينة العشوائية البسيطة في اختيار العينة، واتبعت أسلوب الاستقصاءات لجمع البيانات.

نظراً لكبر مجتمع الدراسة بالنسبة للجامعات الخاصة وكبر حجم الدارسين بها سوف يتم أخذ عينة من الطلبة وذلك من خلال تطبيق القانون الخاص بتحديد حجم العينة المناسب من مجتمع الدراسة.

$$n = \frac{t^2 p(1-p)}{d^2}$$

اختيار حجم العينة

حيث أن:

- n = حجم العينة بدون أخذ مجتمع الدراسة في الاعتبار
- t = عدد الوحدات المعيارية وهي 1.96 لمستوى ثقة 95%
- p = نسبة عدد المفردات التي يتوافر فيها الخصائص موضوع الدراسة وهي 50%
- d = حدود الخطأ وهي 5% لمستوى ثقة 95%

وبالتعويض في هذه المعادلة
يكون حجم العينة:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.50 \times 0.50}{(0.50)^2}$$

$$= 384 \text{ مفردة}$$

وعليه فإن عينة الدراسة
(384) مفردة وزعت بالنسب
الآتية والمرتد منها (366) مفردة
والصالح للتحليل (352) مفردة.

جدول رقم (3)
توزيع عينة الدراسة

| م | الجامعات | عدد الطلاب | النسبة % | حجم العينة | المرتد من | غير صالح | صالح | نسبة الصالح |
|---|----------------------------|------------|----------|------------|-----------|----------|------|-------------|
| 1 | جامعة الأعمال والتكنولوجيا | 4650 | 33.3% | 128 | 122 | 4 | 118 | 30.7% |
| 2 | جامعة الفيصل | 2883 | 20.7% | 79 | 74 | 2 | 72 | 18.8% |
| 3 | جامعة الأمير سلطان | 4469 | 32% | 123 | 119 | 6 | 113 | 29.4% |
| 4 | جامعة اليمامة | 1953 | 14% | 54 | 51 | 2 | 49 | 12.8% |
| | الإجمالي | 13955 | 100% | 384 | 366 | 14 | 352 | 91.7% |

الجدول من إعداد الباحثة طبقاً لإحصائيات موقع وزارة التعليم السعودية.

الدراسة الميدانية

1- اختبار الصدق والثبات لأداة الدراسة

تم حساب معامل الثبات ومعامل الصدق لمجموعات العبارات الخاصة بالاستقصاء، حيث يوضح الجدول رقم (4) محاور قائمة الاستقصاء ومعامل الثبات والصدق.

وتوضح نتائج جدول (4) أن جميع قيم معاملات الثبات والصدق بين عبارات الاستبيان ومحاورة تراوحت بين (0,76-0,96) وجميعها موجبة ويفسر ذلك وجود علاقة ارتباط موجبة ودالة إحصائية بين إجابات العينة من طلاب الجامعات محل الدراسة على كل فقرة، مما يدل ذلك على صدق المحتوى والمضمون لفقرات ومحاورة استبانة الدراسة، أي أن هناك صدق لاتساق الفقرة مع محورها وصدق لاتساق المحور مع الاستبانة ككل لقياس مدى ثبات أداة الدراسة.

كما أن معاملات الثبات لمحاورة استبانة الدراسة مرتفعة، مما يدل على أن الفقرات المكونة للاستبانة تعطي نتائج مستقرة، وثابتة ولا تتغير في حالة إعادة تطبيقها على عينة من الطلاب مرة أخرى، وبالتالي توجد طمأنينة تجاه تحليل بيانات الأداة المستخدمة في هذه الدراسة.

2- اختبار الفرضيات

الفرضية الرئيسية: «يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من $(\alpha \geq 0.05)$ لتبني تفعيل دور المواقع الإلكترونية للجامعات الأهلية بأبعاد (التخطيط، الأنظمة التكنولوجية، أنشطة الموقع، تطوير الموقع) على تحسين الأداء، بأبعاد (تخطيط التعليم الهجين، أنظمة تكنولوجيا، برامج تنفيذ، الإعلان الإلكتروني، ترويج المبيعات الإلكتروني، العلاقات العامة الإلكترونية) من وجهة نظر الطلاب، من خلال الفروض الفرعية التالية:

أ- تأثير التخطيط للموقع الإلكتروني على تحسين الأداء

يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للتخطيط كأحد أبعاد دور المواقع الإلكترونية على تحسين الأداء بأبعاده (تخطيط التعليم الهجين، أنظمة تكنولوجيا، برامج تنفيذ، الإعلان الإلكتروني، ترويج المبيعات الإلكتروني، العلاقات العامة

جدول رقم (5)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر التخطيط للمواقع الإلكترونية على أبعاد تحسين الأداء بالدراسة

| المتغير | Beta | B | R | R2 | T.Value | Sig. T |
|---------------------------------------|------|-------|------|-------|---------|--------|
| التخطيط للمواقع الإلكترونية | 0.67 | 0.523 | 0.67 | 0.549 | 4.678 | *0.00 |
| المعامل الثابت Constant | | | | | 1.213 | |
| معامل التحديد المعدل Adj. R2 | | | | | 0.446 | |
| قيمة F | | | | | 54.21 | |
| معامل جوهرية النموذج (Sig. F) | | | | | *0.00 | |
| المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي spss | | | | | | |

- يشير معامل التحديد R2 ما بين أثر التخطيط كمتغير مستقل فرعي وتحسين الأداء كمتغير تابع إجمالاً بلغ (54,9%) إلى أنه يمكن الاعتماد على نموذج الانحدار المعنوي في تفسير والتنبؤ بالتباين في المتغير التابع من خلال المتغير المستقل بما نسبته (54,9%). ومعامل B (0,67) توضح أنه كلما تحسن التخطيط بوحدة واحدة انعكست إيجابياً على احتمال تحسن الأداء بنسبة (0,67) وهو معامل عالي لتفسير التباين به.
- يشير معامل جوهرية النموذج (Sig. F) إلى معنوية هذه النتائج عند مستوى دلالة قدره (P<0.01) وتؤكد إشارات معلمات هذا النموذج على إيجابية هذه العلاقة.
- وفي ضوء ذلك، يتم قبول صحة الفرض الفرعي الأول من الفرض الرئيسي للدراسة.

ب- تأثير الأنظمة التكنولوجية لمواقع الجامعات الأهلية على تحسين الأداء

جدول رقم (6)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر الأنظمة التكنولوجية للمواقع الإلكترونية على أبعاد تحسين الأداء بالدراسة

| المتغير | Beta | B | R | R2 | T.Value | Sig. T |
|---|------|-------|------|-------|---------|--------|
| الأنظمة التكنولوجية للمواقع الإلكترونية | 0.66 | 0.231 | 0.66 | 0.536 | 2.238 | *0.00 |
| المعامل الثابت Constant | | | | | 1.456 | |
| معامل التحديد المعدل Adj. R2 | | | | | 0.433 | |
| قيمة F | | | | | 26.74 | |
| معامل جوهرية النموذج (Sig. F) | | | | | *0.00 | |
| المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي spss | | | | | | |

- يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للأنظمة التكنولوجية كأحد أبعاد دور المواقع الإلكترونية على تحسين الأداء بأبعاده (تخطيط التعليم الهجين، أنظمة تكنولوجيا، برامج تنفيذ، الإعلان الإلكتروني، ترويج المبيعات الإلكتروني، العلاقات العامة الإلكترونية) من وجهة نظر الطلاب. ومن خلال الاستقصاء لبعدها الأنظمة التكنولوجية وتحليل آراء مفردات العينة باستخدام الانحدار البسيط تبين الآتي:
- ويتضح من الجدول رقم (6) ما يلي:
- تشير معاملات الارتباط إلى وجود علاقة ارتباط موجبة لعنصر الأنظمة التكنولوجية للمواقع الإلكترونية على أبعاد تحسين الأداء بالجامعات الأهلية محل الدراسة، حيث بلغ معامل الارتباط (0,66)، وذلك عند مستوى دلالة قدره (P<0.01).
- يشير معامل التحديد R2 ما بين أثر الأنظمة التكنولوجية للمواقع الإلكترونية كمتغير مستقل فرعي وتحسين الأداء كمتغير تابع إجمالاً بلغ (53,6%) إلى أنه يمكن الاعتماد على نموذج الانحدار المعنوي في تفسير والتنبؤ بالتباين في المتغير التابع من خلال المتغير المستقل بما نسبته (53,6%). ومعامل B (0,66) توضح أنه كلما تحسنت الأنظمة التكنولوجية بوحدة واحدة انعكست إيجابياً على احتمال تحسن الأداء بنسبة (0,66) وهو معامل عالي لتفسير التباين به.
- يشير معامل جوهرية النموذج (Sig. F) إلى معنوية هذه النتائج عند مستوى دلالة قدره (P<0.01)، وتؤكد إشارات معلمات هذا النموذج على إيجابية هذه العلاقة.
- وفي ضوء ذلك، يتم قبول صحة الفرض الفرعي الثاني من الفرض الرئيسي للدراسة.

جدول رقم (7)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر أنشطة الموقع على أبعاد تحسين الأداء بالدراسة

| المتغير | Beta | B | R | R2 | T.Value | Sig. |
|-------------------------------|------|-------|------|-------|---------|-------|
| أنشطة الموقع الإلكترونية | 0.63 | 0.223 | 0.63 | 0.557 | 4.214 | *0.00 |
| المعامل الثابت Constant | | | | | 1.543 | |
| معامل التحديد المعدل Adj. R2 | | | | | 0.394 | |
| قيمة F | | | | | 23.76 | |
| معامل جوهرية النموذج (Sig. F) | | | | | | *0.00 |

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي spss *P<0.01

ج- تأثير أنشطة الموقع الإلكتروني على تحسين الأداء
يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لأنشطة الموقع كأحد أبعاد دور المواقع الإلكترونية على تحسين الأداء بأبعاده (تخطيط التعليم الهجين، أنظمة تكنولوجيا، برامج تنفيذ، الإعلان الإلكتروني، ترويج المبيعات الإلكترونية، العلاقات العامة الإلكترونية) من وجهة نظر الطلاب. ومن خلال الاستقصاء لبعدها أنشطة الموقع وتحليل آراء مفردات العينة باستخدام الانحدار البسيط تبين الآتي:

ويتضح من الجدول رقم (7) ما يلي:

- تشير معاملات الارتباط إلى وجود علاقة ارتباط موجبة لعنصر أنشطة الموقع الإلكتروني على أبعاد تحسين الأداء بالجامعات الأهلية محل الدراسة، حيث بلغ معامل الارتباط (0.63)، وذلك عند مستوى دلالة قدره (P<0.01).
- يشير معامل التحديد R2 ما بين أثر أنشطة الموقع الإلكتروني كمتغير مستقل فرعي وتحسين الأداء كمتغير تابع إجمالاً بلغ (55.7%) إلى أنه يمكن الاعتماد على نموذج الانحدار المعنوي في تفسير والتنبؤ بالتباين في المتغير التابع من خلال المتغير المستقل بما نسبته (55.7%). ومعامل B (0.63) توضح أنه كلما تحسن أنشطة الموقع الإلكتروني بوحدة واحدة انعكست إيجابياً على احتمال تحسن الأداء بنسبة (0.63)، وهو معامل عالي لتفسير التباين به.
- يشير معامل جوهرية النموذج (Sig. F) إلى معنوية هذه النتائج عند مستوى دلالة قدره (P<0.01) وتؤكد إشارات معاملات هذا النموذج على إيجابية هذه العلاقة.
- وفي ضوء ذلك، يتم قبول صحة الفرض الفرعي الثالث من الفرض الرئيسي للدراسة.

جدول رقم (8)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر تطوير الموقع على أبعاد تحسين الأداء بالدراسة

| المتغير | Beta | B | R | R2 | T.Value | Sig. |
|-------------------------------|------|-------|------|-------|---------|-------|
| تطوير المواقع الإلكترونية | 0.65 | 0.342 | 0.65 | 0.523 | 5.218 | *0.00 |
| المعامل الثابت Constant | | | | | 1.435 | |
| معامل التحديد المعدل Adj. R2 | | | | | 0.421 | |
| قيمة F | | | | | 12.42 | |
| معامل جوهرية النموذج (Sig. F) | | | | | | *0.00 |

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي spss *P<0.01

د- تأثير تطوير الموقع الإلكتروني على تحسين الأداء
يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لتطوير الموقع كأحد أبعاد دور المواقع الإلكترونية على تحسين الأداء بأبعاده (تخطيط التعليم الهجين، أنظمة تكنولوجيا، برامج تنفيذ، الإعلان الإلكتروني، ترويج المبيعات الإلكترونية، العلاقات العامة الإلكترونية) من وجهة نظر الطلاب. من خلال الاستقصاء لبعدها تطوير الموقع وتحليل آراء مفردات العينة باستخدام الانحدار البسيط تبين الآتي:

ويتضح من الجدول رقم (8) ما يلي:

- تشير معاملات الارتباط إلى وجود علاقة ارتباط موجبة لعنصر تطوير المواقع الإلكترونية على أبعاد تحسين الأداء بالجامعات الأهلية محل الدراسة، حيث بلغ معامل الارتباط (0.65)، وذلك عند مستوى دلالة قدره (P<0.01).
- يشير معامل التحديد R2 ما بين أثر التخطيط كمتغير مستقل فرعي وتحسين الأداء كمتغير تابع إجمالاً بلغ (52.3%) إلى أنه يمكن الاعتماد على نموذج الانحدار المعنوي في تفسير والتنبؤ بالتباين في المتغير التابع من خلال المتغير المستقل بما نسبته (52.3%). ومعامل B (0.65) توضح أنه كلما تحسن التخطيط بوحدة واحدة انعكست إيجابياً على احتمال تحسن الأداء بنسبة (0.65)، وهو معامل عالي لتفسير التباين به.
- يشير معامل جوهرية النموذج (Sig. F) إلى معنوية هذه النتائج عند مستوى دلالة قدره (P<0.01) وتؤكد إشارات معاملات هذا النموذج على إيجابية هذه العلاقة.
- وفي ضوء ذلك، يتم قبول صحة الفرض الفرعي الرابع من الفرض الرئيسي للدراسة.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة

- يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من ($\alpha \geq 0.05$) لتبني تفعيل دور المواقع الإلكترونية للجامعات الأهلية بأبعاد (التخطيط، والأنظمة التكنولوجية، وأنشطة الموقع، وتطوير الموقع) على تحسين الأداء، بأبعاد (تخطيط التعليم الهجين، وأنظمة تكنولوجيا، وبرامج تنفيذ، والإعلان الإلكتروني، وترويج المبيعات الإلكتروني، والعلاقات العامة الإلكترونية) من وجهة نظر الطلاب. وذلك يسير في إطار متناغم مع تحسين الأداء بوصفه إنجاز تنظيمي نتيجة للجهود الإدارية المبذولة لتحقيق الأهداف، وإحداث تغييرات إيجابية في بناء المنظمة وفي عملياتها الميدانية.
- أن تبني واستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في الجامعات الأهلية منها المواقع على شبكة الإنترنت يعد كأساس لتحسين الأداء سواء للعمليات التعليمية التقليدية والتي تعتمد على الوسائل التكنولوجية أو العمليات الترويجية وقد جاءت بمستوى متوسط، إذ وجد أن تركيزها في هذا التطبيق يتمركز حول تبني واستخدام الوسائل التكنولوجية التقليدية.
- أسفرت نتائج الدراسة عن وجود تأثير إيجابي لُبعد (التخطيط للمواقع الإلكترونية) على أبعاد (تحسين الأداء) بالجامعات محل الدراسة، حيث أن بُعد التخطيط يفسر (54.9%) من التباين في أبعاد تحسين الأداء، وأن نسبة (45.1%) ترجع لعوامل أخرى. وهذا يؤكد على أن الالتزام بالتخطيط للمواقع الإلكترونية الجيد سوف يساعد على تطوير وتحسين الأداء. وهذه النتيجة تتفق مع دراسات (Hostgator, 2021; Lawhon, 2003) (Bates, 2005) حيث أن التنظيم الجيد للمواقع الإلكترونية للجامعات يزيد من تحسين الأداء. وأن درجة الارتباط ظهرت بمعامل (0.67) عند مستوى دلالة إحصائية قدرها ($\alpha \geq 0.05$)، وهذا يعنى قوة العلاقة بين المتغيرات أي أن أثر التخطيط على أبعاد تحسين الأداء مرتفع.
- بينت نتائج الدراسة وجود تأثير إيجابي لُبعد (الأنظمة التكنولوجية للمواقع الإلكترونية) على أبعاد (تحسين الأداء) بالجامعات محل الدراسة، حيث أن توافر الأنظمة التكنولوجية الجيدة يفسر حوالي (53.6%) من التباين في أبعاد تحسين الأداء، وأن نسبة (46.4%) ترجع لعوامل أخرى. وهذا يؤكد على أن وجود الأنظمة التكنولوجية الجيدة سوف يؤدي للتحسين والتطوير في الأداء. وهذه النتيجة تتفق مع دراسات (Alharbi et al., 2013; Lawhon, 2003).
- حيث أن وجود أنظمة تكنولوجية متطورة تكون في الغالب داعمة لتحسين أداء العملية التعليمية والترويجية، كما أن درجة الارتباط ظهرت بمعامل (0.66) عند مستوى دلالة إحصائية قدرها ($\alpha \geq 0.05$) وهذا يعنى قوة العلاقة بين المتغيرات أي أن وجود الأنظمة التكنولوجية الجيدة يؤثر على أبعاد تحسين الأداء تأثيراً قوياً.
- توصلت الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي لُبعد (أنشطة الموقع الإلكترونية) على أبعاد (تحسين الأداء) بالجامعات محل الدراسة، حيث أن الأنشطة الفعالة للموقع تفسر حوالي (55.7%) من التباين في أبعاد تحسين الأداء، وأن نسبة (44.3%) ترجع لعوامل أخرى. وهذا يؤكد على أن الأنشطة الفعالة للموقع سوف تدعم عمليات التطوير والتحسين للأداء. وهذه النتيجة تتفق مع دراسات (Matthew et al.; 2005 Alharbi et al., 2013) (التودري، 2021).
- حيث أن الأنشطة الجيدة للمواقع الإلكترونية للجامعات سوف يزيد من أداء العمليات الميدانية.
- وأن درجة الارتباط ظهرت بمعامل (0.63) عند مستوى دلالة إحصائية قدرها ($\alpha \geq 0.05$) وهذا يعنى قوة العلاقة بين المتغيرات أي أن وجود الأنشطة الجيدة يؤثر على أبعاد تحسين الأداء تأثيراً قوياً.
- توصلت الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي لُبعد (تطوير الموقع الإلكترونية) على أبعاد (تحسين الأداء) بالجامعات محل الدراسة، حيث أن الأنشطة الفعالة للموقع تفسر حوالي (52.3%) من التباين في أبعاد تحسين الأداء، وأن نسبة (47.7%) ترجع لعوامل أخرى. وهذا يؤكد على أن الأنشطة الفعالة للموقع سوف تدعم عمليات التطوير والتحسين للأداء. وهذه النتيجة تتفق مع دراسات (صفوت، 2016؛ الغامدي، 2011؛ Matthew et al., 2005).
- حيث أن الأنشطة الجيدة للمواقع الإلكترونية للجامعات سوف يزيد من أداء العمليات الميدانية.
- وأن درجة الارتباط ظهرت بمعامل (0.65) عند مستوى دلالة إحصائية قدرها ($\alpha \geq 0.05$) وهذا يعنى قوة العلاقة بين المتغيرات، أي أن وجود الأنشطة الجيدة يؤثر على أبعاد تحسين الأداء تأثيراً قوياً.

- أن الأبعاد الرئيسية المكونة للمواقع الإلكترونية هي (التخطيط، الأنظمة التكنولوجية، وأنشطة الموقع، تطوير الموقع)، وهذه النتيجة تتفق مع ما قدمته دراسات (Bates, 2005 Hostgator, 2021؛ صفوت، 2016).
- إن الأبعاد الرئيسية المكونة لتقييم الأداء باستخدام المواقع الإلكترونية هي (تخطيط التعليم الهجين، وأنظمة تكنولوجيا، وبرامج تنفيذ، والإعلان الإلكتروني، وترويج المبيعات الإلكتروني، والعلاقات العامة الإلكترونية) وهذه النتيجة تتفق مع دراسات (صفوت، 2016؛ السيد، 2011).
- أن نجاح التنفيذ للتعليم الهجين تتوقف على متطلبات تقنية «بنية تحتية تكنولوجية، سعة نطاق عالية، خادم قوي وبرمجيات خاصة مثل برمجيات إدارة التعليم (LMS)» متطلبات تنظيمية «جهة/ تنظيمية وإدارية مسؤولة»، متطلبات بشرية «خبراء يتحكمون بكل النظام، ومدربين للطلاب والطلاب على النظام.» وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (والي، 2008).
- صعوبة تنفيذ التقييم للطلاب في العملية التعليمية وضمان مصداقية التقييم الحالي، بخاصة بالبرامج ذات الأداء المهاري في ظل الأزمات والتي تتطلب التباعد الاجتماعي.
- تحتاج نماذج التعلم الهجين للتطوير بما يناسب تطورات الأنظمة التكنولوجية وهذا ما يتفق مع ما قدمته دراسات (السيف، 2009؛ 2004؛ Silander et al., 2004؛ Bates, 2005).
- تحتاج البنية التحتية بالجامعات محل الدراسة لتحديثات في المعامل والسيرفرات ومواقع الإنترنت ومنصاتها التعليمية للتطوير المستمر مع توفير البرامج التدريبية للطلاب، وضرورة رفع سرعة وسعات الإنترنت بالجامعات.
- أن الجامعات وفرت آليات تنفيذ لشرح المحاضرات للطلاب واستخدمت المنصات التعليمية، ونظمت حضور الفرق الدراسية بالكليات بالتبادل عن بُعد، ومنحت لهم المرونة في التعامل في نسبة الحضور طبقاً لظروف كل كلية وسعة قاعاتها ومعاملها.
- نقص الخبرات لدى معظم المتعاملين بالجامعة محل الدراسة بالتقنيات الدقيقة لشبكة الإنترنت.
- تستخدم المواقع الإلكترونية للجامعات الأهلية محل الدراسة بشكل غير صحيح في إدارة التسويق» الترويج تحديداً « ذلك من وجهة نظر الطلاب.
- ضعف البنية التحتية للإنترنت في أغلب الكليات وخاصة عند التعامل مع أعداد كبيرة في توقيت متزامن وهذه النتيجة تتفق مع دراسات (Lawhon, 2003؛ Alharbi et al., 2013).
- قد يُحرم المتعلم عن بعد من فرصة التواصل وجهًا لوجه والتعاون والتفاعل المتبادل عندما يتم التخلي عن تجربة الفصل الدراسي التقليدية. وهذه النتيجة تتفق مع دراسات (Lawhon, 2003؛ Alharbi et al., 2013).

توصيات الدراسة

- زيادة فرصة التواصل وجهًا لوجه والتعاون والتفاعل المتبادل بين الطلاب والمعلمين من خلال تطوير نماذج التعلم الهجين بما يتناسب مع التطور السريع لأنظمة التكنولوجيا.
- زيادة كفاءة المتعاملين مع تكنولوجيا التعليم من خلال تدريب الطلاب وأعضاء هيئة التدريس على ضرورة التحول الكامل للتعليم عن بعد والتعلم من الأخطاء السابقة للتعليم المفتوح.
- أن يتجه التصميم لبرمجيات التعلم الهجين للتعلم بالإنترنت وما يتطلبه من توافر مهارات متعددة.
- دعم المواقع الإلكترونية للجامعات بما يتناسب مع إمكانيات الجامعات، وذلك من خلال دعم البنية التحتية في المعامل والسيرفرات ومواقع الإنترنت ومنصاتها التعليمية والتطوير المستمر لها، ورفع سرعة وسعات الإنترنت.
- تطوير الوسائل الترويجية باستخدام المواقع الإلكترونية حيث يقدم الترويج من خلال المواقع فرصة مثيرة للتوسع وإتمام الجهود الترويجية.
- نشر ثقافة الاهتمام بالمواقع الإلكترونية بين كافة الجامعات، والعمل على تطوير الخدمات التي تقدمها، مع تفعيل دور اقتراحات العملاء في أعمال التطوير والتحسين للأداء من خلال إجراء الاستقصاءات حول سبل تنميتها.

الدليل الإرشادي لتنفيذ توصيات الدراسة

جدول رقم (9)

الدليل الإرشادي لتنفيذ توصيات الدراسة

| المبررات | الإطار الزمني | آليات التنفيذ | المستول عن التنفيذ | التوصية |
|--|-----------------------------------|---|----------------------------|---|
| حصول الطلاب على خدمة تعليمية متميزة. | خلال عام أو عامين | - عقد اجتماعات وورش العمل. - إشراك الطلاب في عمليات التخطيط. - التوعية بالمفاهيم الحديثة. | الإدارة العليا بالجامعات. | تطوير نماذج التعلم الهجين بما يتناسب مع التطور السريع لأنظمة التكنولوجيا. |
| رفع كفاءة المنفذين والطلاب. | خلال عام دراسي | عقد ورش العمل ودورات تدريبية. | الإدارة العليا والتنفيذية. | تدريب الطلاب وهيئة التدريس على التحول للتعليم عن بعد. |
| حصول الطلاب على خدمة تعليمية متميزة. | خلال عام دراسي | عقد اجتماعات وورش العمل. البحث في البرمجيات المتطورة. | الإدارة العليا والتنفيذية. | أن يتجه التصميم لبرمجيات التعلم الهجين للتعلم بالإنترنت وما يتطلبه من توافر مهارات متعددة |
| الوصول لمستوى يناسب تطورات ظروف العمل وتكنولوجيا العصر | خلال عام دراسي | عقد اجتماعات وورش العمل. البحث في البرمجيات المتطورة. | الإدارة العليا والتنفيذية. | دعم المواقع الإلكترونية للجامعات بما يتناسب مع إمكانيات الجامعات |
| تطوير ظروف العمل. | خلال عام دراسي، وتتم بصورة مستمرة | عقد اجتماعات وندوات وورش العمل | الإدارة العليا والتنفيذية. | نشر ثقافة الاهتمام بالمواقع الإلكترونية |
| تطوير ظروف العمل. | تتم بصورة مستمرة | عقد اجتماعات وورش العمل. البحث في البرمجيات المتطورة لاستخدامها في النشاطات الترويجية. | الإدارة العليا والتنفيذية. | تطوير الوسائل الترويجية باستخدام المواقع الإلكترونية |

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة

التوجهات البحثية المستقبلية

- في ضوء البحث الحالي، توصى الباحثة بإجراء العديد من الدراسات المستقبلية، حول موضوع المواقع الإلكترونية في تحسين الأداء بالجامعات، والتي تم التوصل إليها أثناء إجراء البحث الحالي، ومنها:
- دور إدارة علاقات العملاء الإلكترونية في تحسين أداء الجامعات (دراسة مقارنة بين الجامعات الحكومية والأهلية).
 - دور المواقع الإلكترونية في تحسين الأداء بقطاع (البنوك/ الفنادق/ السياحة الدينية).
 - المواقع الإلكترونية للجامعات ودورها في تحسين التعليم الهجين.
 - دور المواقع الإلكترونية في تحسين التسويق بقطاع (البنوك/ الفنادق/ السياحة الدينية).
 - دور برامج التواصل الاجتماعي في التسويق الإلكتروني بقطاع (البنوك/ الفنادق/ السياحة الدينية).

المراجع

أولاً - مراجع باللغة العربية

- أبو العطا، مجدي محمد. (2011). *تصميم صفحات الإنترنت*. القاهرة: كمبيو ساينس.
- أبو موسى، مفيد أحمد؛ والصوص، سمير عبد السلام. (2014). *التعلم المدمج بين التعليم التقليدي والتعليم الإلكتروني*. عمان: دار الأكاديميون للنشر والتوزيع.
- إسماعيل، عبد الرؤوف محمد. (2017). *تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في التعليم*. القاهرة: عالم الكتب.
- البلقاس، منال. (2020). *تطبيقات الميديا الإلكترونية الحديثة: الإنترنت والوسائط المتعددة*. الإسكندرية: دار التعليم الجامعي.
- التودري، عوض حسين. (2021). *معايير مقترحة لتقييم المواقع التعليمية عبر الشبكة العالمية للمعلومات، السعودية، جامعة بيشة، متوفر بموقع: <https://shms.sa/authoring/61944>*، تاريخ الاسترجاع 2021/6/11.
- السيد، يسري مصطفى. (2011). «اتجاهات أعضاء هيئة التدريس بالجامعة الخليجية نحو التعلم المدمج في التدريس»، *مجلة الجامعة الخليجية*، العدد (3).
- السيف، منال سليمان. (2009). «مدى توافر كفايات التعليم الإلكتروني ومعوقاتها وأساليب تنميتها من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس»، *رسالة ماجستير غير منشورة*، جامعة الملك سعود، كلية التربية.
- الغامدي، فوزية عبد الرحمن. (2011). *أثر تطبيق التعلم المدمج باستخدام نظام إدارة التعلم بلاكبودر على تحصيل طالبات مقرر إنتاج واستخدام الوسائل التعليمية بجامعة الملك سعود*، متوفر بموقع: <http://faculty.ksu.edu.sa/Foz/Documents/F.Alghamdi.2011.pdf>، تاريخ الاسترجاع 2021/4/13.
- الفار، إبراهيم عبد الوكيل. (2000). *تربويات الحاسوب: استخدام الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات في التربية*. القاهرة: دار الكتاب الجامعي.
- الهادي، محمد محمد. (2011). *التعلم الإلكتروني المعاصر*. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
- بداري، هند. (2020). *تجربة التعليم الهجين: إيجابيات وتحديات*، متوفر بموقع: <https://www.maspero.eg/wps/portal/home/egynews>، تاريخ الاسترجاع 2021/4/4.
- بسيوني، عبد الحميد. (2007). *التعليم الإلكتروني والتعليم الجوال*. القاهرة: دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع.
- برس، يورك. (2003). *استراتيجيات التسويق الإلكتروني*. لبنان: بيروت: ترجمة مكتبة لبنان.
- جاد الرب، سيد محمد. (2010). *إدارة الجامعات ومؤسسات التعليم العالي: استراتيجيات التطوير ومناهج التحسين*. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.
- جيتس، بل؛ ومايرفولد، ناثان؛ وريزسون، بتر. (1998). *المعلوماتية بعد الإنترنت-طريق المستقبل*. ترجمة/ عبد السلام رضوان، «سلسلة عالم المعرفة»، الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب.
- حجي، أحمد إسماعيل. (2003). *التعليم الجامعي المفتوح عن بعد*. القاهرة: عالم الكتب للنشر والتوزيع.
- حسين، فاروق سيد. (1998). *الإنترنت: الشبكة العالمية للمعلومات*. القاهرة: الهيئة المصرية للكتاب.
- سلمان، أحمد راغب محمد. (2010). «أثر استخدام بيئة تعليمية ذكية ذات ضوابط معرفية متغيرة على تنمية للتفكير الابتكاري لدى دارسي تكنولوجيا التعليم»، *رسالة دكتوراه غير منشورة*، جامعة القاهرة: معهد الدراسات والبحوث التربوية.
- شاهين، بهاء. (2000). *العولمة والتجارة الإلكترونية: رؤية إسلامية*. القاهرة: دار الفاروق الحديثة.
- صفوت، محمد نبيل. (2012). «دور المواقع الإلكترونية في دعم الترويج للخدمات التعليمية بالجامعات الخاصة»، *رسالة ماجستير غير منشورة*، جامعة حلوان: كلية التجارة الخارجية.
- عبد العزيز، أنس أحمد. (2010). «أثر الاختلاف بين برامج الكمبيوتر الذكية وبرامج الوسائط المتعددة على التحصيل والأداء المهاري»، *رسالة دكتوراه غير منشورة*، جامعة عين شمس: كلية التربية النوعية.
- عبد المحسن. توفيق محمد. (2004). *تكنولوجيا التسويق والبيع عبر الإنترنت*. القاهرة: دار الفكر العربي.

- علي، أحمد شعبان محمد. (2021). *التسويق الإلكتروني وارتباطه بالنقود الرقمية*. الإسكندرية: دار التعليم الجامعي.
- مصطفى، نهال فريد؛ وعباس، نبيلة. (2005). *أساسيات الأعمال في ظل العولمة*. الإسكندرية: الدار الجامعية.
- موقع Rt Online. (2021). *عدد المواقع الإلكترونية عالمياً، متوفر بموقع: https://arabic.rt.com/it/1039813* تاريخ الاسترجاع 2021/4/4..
- موقع سي إن إن العربي. (2021). *الاختراق الرقمي في عام 2020*. متوفر بموقع: <https://com.cnn.arabic/2020-penetration-digital/14/03/2021/article/business> تاريخ الاسترجاع 2021/4/4.
- موقع وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات. *تقرير وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات السعودية السنوي (2020)*، متوفر بموقع: <https://www.mcit.gov.sa> تاريخ الاسترجاع 2021/4/4.
- موقع وزارة التعليم السعودية. (1202). *وكالة التعليم الجامعي الأهلي*، متوفر بموقع: <https://departments.moe.gov.sa/PHE/UnivAndCollageList> تاريخ الاسترجاع 2021/4/2..
- نصير، محمد طاهر. (2004). *التسويق الإلكتروني*. عمان: دار الحامد.
- والي، محمد فوزي رياض. (2015). *الاستعداد لتطبيق التعليم المدمج لدى طلاب الدراسات العليا*. جامعة بنها: مجلة كلية التربية.

ثانياً - مراجع باللغة الانجليزية

- Alharbi, Ali & Litchfield, Alan. (2013). **E-learning in the KSA: A taxonomy of Learning Methods in Saudi Arabia**, Available on Site: <https://www.researchgate.net/publication/332752146>, Retrieval Date 2021/04/02.
- Bates. A. W. (2005). **Technology, E-Learning and Distance Education**. 2nd ed., New York: Routledge Felmer Studies.
- Bonnie L. Drewniansy & Jerome A. Jewler. (2008). **Creative Strategy in Advertising**. 9th ed., USA: Thomson Wadsworth.
- Hostgator.com. (2020). **9 Practical Steps for Planning a Website**, Available on Site: <https://www.Hostgator.com/blog/9-practical-steps-planning-website>, Retrieval Date 2021/04/02.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Land. (2006). **Marketing Management**. 11th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Lawhon, Larry Lloyd. (2003). Do Distance Learning Efforts in Urban Planning Education Cut Short the Educational Experience, **Journal of Planning Education and Research**, Vol. 23, No. 2. Available on Site: <https://journals.sagepub.com/home/jpe>, Retrieval date 2021/04/02.
- Matthew, J. Koehler & Punya Mishra. (2005). "What Happens When Teachers Design Technology Education?», **Journal of Educational Computing Research**, Vol. (32) No. (2), Available on Site: <https://journals.sagepub.com/doi/10.2190/OEW7-01WB-BKHL-QDYV>, Retrieval Date 2021/05/02.
- Rose, Mary. (2009). **The Future of Blended Learning**, Available on Site: <https://www.slideshare.net/maryrosespring/the-future-of-blended-learning>, Retrieval Date» 2021/2/02.
- Wu, Y. T. & Tsai, C. C. (2005). "Information Commitments: Evaluative Standard and Information Searching in Web-based Learning Environment» **Journal of Computer-assisted Learning**, Vol. 21, No. 5.
- Silander. P; Sutinen. E. and Tarhio. J. (2004). **Mobile Collaborative Concept Mapping-Combining Classroom Activity With Simultaneous Field Exploration**, Available on Site: <https://ieeexplore.ieee.org/document/1281347>. Retrieval Date 2021/02/02.
- Wang. S. K. & Hus, H. Y. (2009). Using the ADDIE Model to Design Second Life Activities for Online Learners», **Tec Trends Journal**, Vol. 56, No. 6.

The Websites of Private Universities between Hybrid Education And Promotion in the Light of Crises: An Applied Study

Prof. Haneen Mohammad Shoaib
Dean of Jeddah College of Advertising
University of Business and Technology
Kingdom of Saudi Arabia
haneen@ubt.edu.sa

ABSTRACT

The study aims to determine the role of the private Universities websites in improving performance in light of crises, and spreading awareness of the importance of the role of websites in improving performance. It also clarifies the role of websites in improving performance through the application of blended learning, and improving promotional activities from the students' point of view. The study found a statistically significant effect of Universities' use of websites in improving performance by providing hybrid education and electronic promotion. It also found that there is a vast inexperience of most personnel in the Universities under study in relation to the use of accurate techniques for managing websites on the Internet. Also, the websites utilization is not ideal in promotion management in private Universities from the students' point of view.

The study recommends the necessity of increasing opportunities for mutual interaction between students and teachers by developing learning models using hybrid education. Moreover, to increase the efficiency of the personnel in charge of educational technology through training, as well as to have a complete transformation into distance education. Finally, it suggests that this take place through supporting University's websites with all available means to develop promotional techniques.

Keywords: *Websites, traditional education, hybrid education, promotion, disasters and crises, private Universities.*