

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



كلية التربية
المجلة التربوية

”تقويم جودة الخدمات الإلكترونية
للتعليم عن بعد بكلية التربية بسوهاج من وجهة نظر أعضاء
هيئة التدريس والطلاب”

إعداد

د. شعيب جمال محمد صالح
أستاذ تكنولوجيا التعليم المساعد بجامعة الملك فيصل
مدرس بقسم تكنولوجيا التعليم كلية التربية جامعة سوهاج

DOI: 10.12816/EDUSOHAG. 2020

المجلة التربوية - العدد الرابع والسبعون - يونيو ٢٠٢٠م

Print:(ISSN 1687-2649) Online:(ISSN 2536-9091)

ملخص الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على مدى جودة الخدمات الإلكترونية لنظام التعليم عن بعد بكلية التربية بسوهاج من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلاب وعلاقته ببعض المتغيرات، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي ، وتم تطبيق استبانة جودة الخدمات الإلكترونية للتعليم عن بعد على عينة قوامها (٥٠) عضو هيئة تدريس ومجموعة من طلاب برنامج الدبلوم التربوي العام (٢٠٠) طالب وطالبة، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أن مستوى جودة الخدمات الإلكترونية للتعليم عن بعد من وجهة نظر الطلاب وأعضاء هيئة التدريس تحققت بدرجة متوسطة، وعدم وجود فروق في استجابات أعضاء هيئة التدريس تعزي إلى متغير الجنس ومستوى دروات الحاسوب المختلفة، ووجود فروق تعزي إلى مستوى الرتبة الأكاديمية لصالح المدرسين المساعدين، عدم وجود فروق بين استجابات الطلاب تعزي إلى الجنس، ووجود فروق تعزي إلى التخصص لصالح التخصصات الأدبية، ومستوى دورات الحاسوب المكتسبة لصالح المستويات المتقدمة، وأيضاً عدم وجود فروق بين تقديرات الطلاب وأعضاء هيئة التدريس على الأداة ككل، وكذلك المحاور المختلفة لها، وأن الخدمات الإلكترونية ببرنامج التعليم عن بعد في أمس الحاجة إلى المزيد من عمليات البناء والتطوير، وفيما أوصت الدراسة بضرورة إلحاق وحدة مسؤولة عن الجودة والاعتماد تسعى إلى وضع خطط طموحة والاهتمام بعمليات الجودة والمراجعة المستمرة للخدمات الإلكترونية لمنظومة التعليم عن بعد، وإجراء بعض الدراسات التتبعية لمتابعة تأثير جودة الخدمات الإلكترونية على نجاح منظومة التعليم عن بعد.

Evaluating the Quality of Electronic Services for Distance Education at Sohag Faculty of Education from the Viewpoint of Faculty members and Students and its Relation to Some Variables

By:

Dr. Shoeb Gamal Mohamed Saleh

Abstract

The current study aims at Identifying the quality of electronic services for the distance education system in Sohag College of Education from the viewpoint of faculty members and students and its relationship to some variables. The study utilized the analytic descriptive method and a questionnaire of the quality of electronic services for distance learning was administrated to a sample including (50) faculty members and a group of general educational diploma program constituting (200) male and female students. The study revealed the following findings: the level of quality of electronic services for distance education from the viewpoint of students and faculty members has been achieved at a moderate degree, and there are no differences in the responses of faculty members due to the gender variable and the level of different computer courses, and the presence of differences attributable to the level of the academic rank for the benefit of assistant teachers, the absence of differences between the responses of students attributed to gender, the presence of differences attributable to specialization in favor of literary specialties, and the level of computer courses acquired in favor of advanced levels, and also the absence of differences between the estimates of students and faculty on the tool as a whole, as well as the various axes of it, and that the e-services in the distance education program desperately need more construction and development operations, while the study recommended the need to attach a unit responsible for quality and accreditation that seeks to set ambitious plans and pay attention to quality operations and Ongoing review of electronic services for distance education system, and make some studies to follow the consecutive impact of the quality of electronic services on the success of distance education system.

مقدمة:

شهد العالم اليوم تطوراً هائلاً في مجالات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وهذه التطورات التقنية التي تحققت أفسحت مجالاً واسعاً لخلق نقلة نوعية في التعليم العالي في كثير من بلدان العالم بعد أن بقي لفترة قريبة من الزمن محصوراً بين جدران المدرجات الجامعية، ويتميز العصر الحالي بالتسابق التقني والمعرفي والذي أدى بدوره إلى إحداث ثورة معلوماتية مستمرة ومتجددة في شتى المجالات، والتي انعكست بشكل كبير على منظومات التعليم وفرضت عليها إدخال التعديلات على خططها التعليمية، للاستفادة من هذا التطور التقني وتوظيفه لتوفير بيئة تعليمية تفاعلية تواكب مستحدثات العصر الرقمي.

وانبثقت خلال العقود الثلاثة الماضية سلسلة من الابتكارات الإلكترونية الجديدة استخدمت بفاعلية كبيرة كوسائل تعليمية في حقل التعليم العالي لا سيما في التعليم والتعلم عن بعد، وقد ساعدت هذه التكنولوجيا في التغلب على المسافات الواسعة، والمواقع الجغرافية المتباعدة، والحدود السياسية؛ حيث أصبح من الممكن التعليم وجهاً لوجه بغض النظر عن الأماكن التي يوجد فيها الطلبة كما هو الحال مع المؤتمرات المسموعة والمرئية وبرامج الأقمار الصناعية، والمحادثات المباشرة عن بعد، وشبكات الاتصالات بواسطة الكمبيوتر (خلاف، ٢٠١٥، ٢٣٩).

وتشير الإحصاءات التي تضمنتها تقارير اليونسكو إلى أن التعلم عن بعد الذي يهدف إلى تقديم تعليم عال متميز موجه لخدمة قاعدة عريضة من طلابه لا يزال محدوداً في العالم العربي واقتصرت بدايته على بعض المحاولات الجادة لإنشاء بعض الجامعات المتخصصة في التعلم عن بعد في كل من الجزائر والسودان وفلسطين. وشهدت السنوات الأخيرة انطلاق عدة تجارب ناجحة ففي دبي تم إنشاء الكلية الإلكترونية للجودة الشاملة وتأسست جامعة آل لوتاه العالمية التي تقدم دراسات جامعية متنوعة وأسست الجامعة الافتراضية السورية التي تقدم برامج تعليمية متعددة وفي الكويت أسست الجامعة العربية المفتوحة وتم استحداث فروع لها في كل من الأردن ولبنان والسعودية ومصر وبدأت بطرح برامجها المختلفة على مستوى البكالوريوس والدبلوم (الحنيطي، ٢٠٠٤، ٣).

ويلاحظ القائمون على شؤون التعليم العالي في الوطن العربي أن أعداد الجامعات والمؤسسات التي تقدم برامج التعليم عن بعد في تزايد مستمر علاوة على تزايد أعداد الملتحقين بها. أيضاً تزايدت الحاجة لإنشاء هيئات جودة ونوعية متخصصة على مستوى كل دولة أو على المستوى العربي تعنى بوضع معايير نوعية وكمية محددة لقياس وتقييم مخرجات برامج التعلم عن بعد ومتابعة الإشراف والرقابة على جودة برامجها وحمايتها من السعي وراء تعظيم الأرباح على حساب نوعية وجودة المخرجات (الحنيطي، ٢٠٠٤، ٥).

مشكلة الدراسة:

على الرغم ما تبذله العديد من الدول من جهود متواصلة لزيادة أعداد الجامعات ومراكز التعليم التقليدية، إلا أنه مازال عدد هذه المؤسسات قليلاً نسبياً مقارنة بالزيادة المستمرة في أعداد السكان وخاصة الراغبين في الحصول على التعليم والارتقاء بمستوى ثقافتهم المتخصصة والعامية (يوسف، ٢٠٠٥، ٥٣٣)، فضلاً عن أن الجامعات التقليدية لم تعد قادرة على الوفاء بكل ما يتوقع منها من أدوار نتيجة للتغيرات المتلاحقة في مجال تكنولوجيا المعلومات وما يتطلب ذلك من ضرورة دمج تقنية المعلومات في أنظمتها التعليمية من جهة والضغط المتزايد والمستمر للطلب الاجتماعي على التعليم الجامعي من جهة أخرى، الأمر الذي جعل استخدام الشبكة العنكبوتية في مجال التعليم أمراً لازماً، وعلى الرغم من الجهود التي تبذل للنهوض بالتعليم العالي الجامعي، وما يخصص له من ميزانيات ضخمة إلا أنه ما زال يواجه تحديات آنية ومستقبلية تستوجب التوجه نحو التعليم عن بعد لمواجهة العديد من العقبات والصعوبات التي تعوق انتشار التعليم العالي الجامعي (الحامد وآخرون، ٢٠٠٥)؛ (الغديان، ٢٠٠٧)؛ (الصفور، ٢٠١٢)؛ (الغامدي؛ عبد الجواد، ٢٠١٠)؛ (الصالح، ٢٠٠٧).

وتسعى جامعة سوهاج كواحدة من الجامعات المصرية إلى تلبية الاحتياجات المتزايدة للطلب على التعليم بتوظيف المستحدثات التقنية الحديثة في خدمة الأغراض التعليمية ومنها برامج التعليم عن بعد، وكانت أولى التجارب في هذا الصدد بتجربة هذا النوع من التعليم في كلية التربية، وذلك لازدياد الطلب على التعليم وبصفة خاصة في مجال الدراسات العليا ببرنامج الدبلوم التربوي نظام العام الواحد، حيث فاق أعداد المتقدمين لهذا البرنامج الطاقة الاستيعابية لكلية من حيث القاعات الدراسية والمواعيد الدراسية، هذا فضلاً عن بعد الموقع الحالي لكلية التربية بمدينة سوهاج الجديدة عن المجتمعات العمرانية للدارسين مما يترتب

عليه ضرورة توفير خطوط نقل عملاقة تفي لهذه الأعداد الغفيرة، وهو ما يصعب تحقيقه في الوقت الحالي، ومن هنا كان الأمر هاماً وملحاً بضرورة توفير برنامج التعليم عن بعد في مجال الدراسات العليا باعتبارها احد الحلول المناسبة، ولقد تم إقرار تطبيق برنامج التعليم عن بعد بكلية التربية بسوهاج في برنامج الدراسات العليا (الدبلوم التربوي نظام العام الواحد) في العام الجامعي ٢٠١٨/٢٠١٩ كأحد التجارب الأولية للدراسة عن بعد بجامعة سوهاج.

وعلى الرغم من أهمية التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد، كوسيلة لتعزيز مقدرة الدارس على التعلم إلى أقصى حدود طاقاته، فإنه يواجه بموجة من التحديات متمثلة في العديد من القضايا منها: ضمان مخرجات جيدة تراعي النمو في شخصية المتعلم وسلوكه، والمواءمة بين احتياجات المجتمع والظروف القائمة والمحافظة على الأسس العلمية والمهنية للجامعات المتعارف عليها، مراعية القوانين السارية في البلد الذي تقدم فيه، وآخذة في الاعتبار خصوصيات هذا النمط غير التقليدي من التعلم ومتطلباته من معايير قوية تضمن جودة التعليم (النجدي، ٢٠١٢، ٣).

وتلعب جودة الخدمات الإلكترونية دوراً هاماً في نجاح منظومة التعليم عن بعد، وقد تلمس الباحث من خلال عمله بكلية التربية بسوهاج الحاجة إلى تقويم جودة الخدمات الإلكترونية لنظام التعليم عن بعد وخاصة في مراحلها الأولية، وذلك للوقوف على مدي كفاءة جودة هذه الخدمات الإلكترونية في تحقيق أهدافها، ومن هنا يسعى البحث الحالي الإجابة على التساؤل الرئيس وهو: ما مدي جودة الخدمات الإلكترونية لنظام التعليم عن بعد بكلية التربية بسوهاج؟ ويتفرع من هذا السؤال هذه الأسئلة الفرعية:

١. ما مستوى جودة الخدمات الإلكترونية لنظام التعليم عن بعد بكلية التربية بسوهاج من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟
٢. ما مستوى جودة الخدمات الإلكترونية لنظام التعليم عن بعد بكلية التربية بسوهاج من وجهة نظر الطلاب؟
٣. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بسوهاج على استبانة جودة الخدمات الإلكترونية للتعليم عن بعد تعزي لمتغيرات الجنس - الرتبة الأكاديمية - مستوى دورات الحاسوب المكتسبة "؟

٤. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات طلبة كلية التربية بسوهاج على استبانة جودة الخدمات الإلكترونية للتعليم عن بعد تعزي لمتغيرات الجنس- التخصص - مستوى دورات الحاسوب المكتسبة؟

٥. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أعضاء هيئة التدريس والطلاب على لاستبانة جودة الخدمات الإلكترونية للتعليم عن بعد؟
أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على مدى جودة الخدمات الإلكترونية لنظام التعليم عن بعد بكلية التربية بسوهاج، ويمكن تلخيص أهداف الدراسة في النقاط التالية:

١. التعرف على مستوى جودة الخدمات الإلكترونية لنظام التعليم عن بعد من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

٢. التعرف على مستوى جودة الخدمات الإلكترونية لنظام التعليم عن بعد من وجهة نظر الطلاب.

٣. الكشف عن الفروق بين استجابات أعضاء هيئة التدريس والطلاب حول جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة لنظام التعليم عن بعد.

٤. التوصل إلى نتائج وتوصيات من شأنها أن تساهم في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية للتعليم عن بعد.

أهمية الدراسة:

تمثلت أهمية الدراسة الحالي فيما يلي:

١. إلقاء الضوء على أهمية معايير جودة الخدمات الإلكترونية، والدور الذي تؤديه في نظام التعليم عن بعد باعتباره نظاماً منهجياً تربوياً وليس ترفاً تعليمياً.

٢. إثارة الاهتمام حول نقاط القوة والضعف في الخدمات الإلكترونية للتعليم عن بعد، وتزويد الجهات المسؤولة بنتائج الدراسة لتطوير أنظمة التعلم الإلكتروني لتفادي الصعوبات التي تواجهها.

٣. إمكانية الاستفادة من أداة البحث في تقويم جودة الخدمات الإلكترونية لبرامج التعليم عن بعد الأخرى.

حدود الدراسة:

حدود موضوعية: تم الاقتصار على تقويم مدي توافر معايير جودة الخدمات الإلكترونية للتعليم عن بعد، دون الخوض في الأبعاد الأخرى لمنظومة التعليم عن بعد.

حدود بشرية: اقتصرت عينة الدراسة على مجموعة من أعضاء هيئة التدريس والطلاب الذي يمثلون معلمين ومتعلمين في نظام التعليم عن بعد.

حدود مكانية: اقتصر تطبيق الدراسة على نظام التعليم عن بعد ببرنامج الدبلوم التربوي العام نظام العام الواحد بكلية التربية جامعة سوهاج.

مصطلحات الدراسة:

الخدمات الإلكترونية: وتعرف "بأنها عبارة عن أفعال وجهود وأداء ينقل باستخدام تكنولوجيا المعلومات " (Zithamel et al, 2000).

جودة الخدمات الإلكترونية: ويقصد بها درجة اعتمادية نظامه الإلكتروني وتناسق خصائصه، وسهولة استخدامه، وقدرتها على تلبية توقعات العملاء أو المستخدمين من هذه الخدمة (Bharati , and Berg, 2005).

أدبيات الدراسة:

مبررات ودوافع التعليم عن بعد:

إن التطورات التقنية أدت إلى أن يقوم التربويون باتخاذ خطوات عملية في العديد من بلدان العالم لإعادة التفكير في دور وواجبات المعلم والمتعلم وأصبح مبدأ التعلم مدى الحياة من المتطلبات الأساسية لتطوير التعليم بجميع مراحلها، والاعتماد على أسلوب التعلم عن بعد يحقق نتائج جيدة على المستوى العالمي وبرز أثره الإيجابي في عمليات التطوير المختلفة بالإضافة إلى دعمه للنظام التربوي ورفع كفاءته وتيسير الوصول إلى مصادر المعرفة والمعلومات. ولقد انتشر التعلم عن بعد بأنماطه المختلفة في كثير من الدول وشاع بين أفراد المجتمع على مختلف فئاته وأصبح الناس يقبلون على هذا النوع من التعلم لدوافع عدة أهمها (الحنيطي، ٢٠٠٤، ٣):

- ملاعمة ومرونة جدولة أوقات الدراسة ومكانها.
 - إمكانية الوصول إلى عدد كبير من أفراد المجتمعات المتباعدين جغرافياً.
 - سرعة ومرونة عمليات تطوير البرامج والحصول الفوري على أحدث التعديلات المدخلة عليها.
 - قلة وتدني التكاليف المادية المترتبة على الطلبة وتوفير الوقت لعدم التنقل للالتحاق بالجامعة.
 - جودة وغنى وتنوع المواد التعليمية والتعليمية بجميع أشكالها.
 - تحقيق مبدأ الصبغة العالمية والخروج من الأطر الإقليمية والمحلية.
 - الابتعاد عن التلقين وتطوير مهارات التعلم الذاتي عند الطلبة.
 - إلغاء دور المعلم كملقن وتعزيز دوره كموجه ومرشد.
 - حل مناسب لمشكلة ندرة المعلمين في بعض التخصصات.
- ويغطي التعليم عن بعد مختلف صور الدراسة في كافة المستويات التعليمية التي لا تخضع فيها العملية التعليمية لإشراف مستمر ومباشر من المعلمين أو الموجهين في قاعات الدراسة المختلفة، ولكنها تخضع لتنظيم من المؤسسة التعليمية التي تقوم بتنفيذ برامج التعليم عن بعد، ومن اهم ما يساعد هذا البرنامج لتحقيق هذا الدور المتنامي أنها تتسم بمجموعة من الخصائص منها (حجي، ٢٠٠٣)، (عبد العلي، ٢٠٠٥)؛ (بكر، ٢٠٠٠)؛ (Hanover Research Academy Administration Practice,)؛ (2014)؛ (India's Largest University, 2014)؛ (Arab Open)؛ (Australian Christina College,)؛ (University, Bahrin Branch, 2013)؛ (2014):
- الفصل بين المعلم والمتعلم من حيث المكان
 - دور التنظيم المؤسسي
 - استخدام الوسائط التقنية
 - الاتصال المزدوج
 - التعلم في مجموعة
 - الخصوصية التحرر من قيود الزمان والمكان

- توثيق الاتصال بين المعلم والطالب عمل مناقشات ومناظرات فيما بين الطلاب
- تعدد الثقافات وإمكانية الجمع بين حياة العمل والدراسة
أهداف التعليم عن بعد:
- ويسعى التعليم عن بعد إلى تحقيق الأهداف التالية: (إسماعيل، ٢٠٠٩)؛ (حمدان، ٢٠٠٧)؛ (مدني، ٢٠٠٧)؛ (نشوان، ٢٠٠٤)؛ (CanadianVirtualUniversity،)؛ (٢٠١٤)؛ (Queensland University، 2013)؛ (Queensland University، 2014)؛ (Unity University،)؛ (Razak Grady & Hohn Pratt, 2000)؛ (2013)؛ (College, 2014):
- تقديم الخدمات التعليمية لمن فاتتهم فرص التعليم في كافة المراحل التعليم.
- إيجاد الظروف التعليمية الملائمة والتي تناسب حاجات الدارسين للاستمرار في التعليم (التربية المستمرة).
- تقديم البرامج الثقافية لكافة المواطنين وتوعيتهم وتزويدهم بالمعرفة.
- توسيع فرص التعليم الجامعي للمزيد من الدارسين الراغبين في الالتحاق بمؤسسات التعليم العالي.
- ربط التعليم بالبيئة بشكل يعالج العديد من القضايا البيئية، وذلك بتقديم برامج دراسية خاصة بالبيئة وتنميتها والمحافظة عليها.
- بناء شخصية إيجابية فاعلة قادرة على العطاء وحل المشكلات والتنمية الذاتية وبالتالي التنمية المجتمعية.
- مساهمة التطورات المعرفية والتكنولوجية المستمرة.
- تقديم الخدمة التعليمية للأمين والكبار دون الحاجة إلى الانتظام في صفوف دراسية.
- إتاحة الفرص للمعاقين ممن تحول ظروفهم دون مواصلة التعليم التقليدي الذي يلزم الطالب بالحضور والانتظام في الدراسة.
- تقديم برامج للتنمية المهنية، وما يندرج تحتها من برامج تدريب في مجالات متنوعة يحتاجها المجتمع وأبنائه.
- يسهم التعليم عن بعد في توفير فرص التعليم والتدريب في ذات الوقت وعلى مدار الساعة.

- إتاحة فرص المرونة **Flexibility** فالطالب يتعلم بالطريقة التي يختارها وبالأسلوب الذي يناسبه وبما يتوافق مع سرعته الذاتية في التعلم.
- تيسير إشراك عدد كبير من الطلاب وذلك بسبب أنه يناسب جميع الأعمار ويتكاتف بسهولة.

مفهوم وجودة الخدمات الإلكترونية:

يسعى مقدمو الخدمات الإلكترونية بصفة عامة إلى الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات وتقنية الاتصالات في تقديم وتوفير الخدمات للعملاء، ولا احد ينكر دور التكنولوجيا في التأثير وتسهيل الخدمات وتحويلها من خدمات تقليدية إلى خدمات إلكترونية، وتعرف الخدمات الإلكترونية بأنها عبارة عن أفعال وجهود وأداء يُنقل باستخدام تكنولوجيا المعلومات والتي تركز على ثلاث عناصر رئيسية لمفهوم الخدمات الإلكترونية، ألا وهي مقدم الخدمة ومستلم الخدمة، وطريقة التوصيل، ويعتبر الإنترنت حالياً الوسيلة الرئيسية والأكثر أهمية في نقل الخدمات الإلكترونية (Sanayel ,a. and Zeithaml, et al, 2000) (Jokar, A. 2013 ;).

وتشير جودة الخدمة إلى المفهوم الذي يقيس الاختلاف ما بين توقعات متلقي الخدمة ومدركاته الفعلية نحو الخدمة، وتعرف جودة الخدمة على أنها المقارنة التي يعقدها متلقي الخدمة ما بين توقعاته لما ينبغي عليه ان تكون الخدمة والأداء الفعلي لمقدم الخدمة، وتعكس التوقعات رغبات وتفضيلات المستهلك لما ينبغي ان تكون عليه الخدمة، وبمجرد أن تتوافر هذه الرغبات والتفضيلات لديه، فإنه يعقد المقارنة بين توقعاته والأداء الفعلي للخدمة المقدمة (Purcarea et. al 2013 ; Caceres, & Papparoidamis, 2007).

وتحظى جودة الخدمات باهتمام كل الأطراف المتعاملة مع المنظمة وذلك لتأثيرها الكبير على المركز التنافسي للمنظمة وعلى رسم الصورة الذهنية للمنظمة لدى المستفيدين من خدماتها. وتعرف جودة الخدمات الإلكترونية بأنها " قدرة الخدمة الإلكترونية على تحقيق المنفعة المستهدفة للعميل وتحقيق الرضا لديه من هذه الخدمة في ضوء معايير محددة" (الشوادفي، ٢٠١٠م).

معايير جودة الخدمات الإلكترونية للتعليم عن بعد:

لقد كان هناك محاولات عديدة من أجل تحديد أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية، نذكر منها إسهاما تبارسومان (Parasurman et al. ,1985) حول تحديد أبعاد الجودة، حيث يروا أن الجودة تتحدد بعشرة عوامل هي : الاعتمادية، الاستجابة، الكفاءة، الفورية، الكياسة، الاتصال، الثقة، الأمان، الفهم ، معرفة العميل، الجوانب الملموسة الالكترونية.

كما أجرى ديهوكلر (Dabhoklar, 1996) دراسة حول أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية، وركز فيها على ستة أبعاد هي: تصميم الموقع والثقة والتسليم وسهولة الاستعمال والمتعة والرقابة. كما أشار شينق وآخرون (Sheng et al. 2010) ، أن جودة الخدمة الإلكترونية تشتمل على أربعة أبعاد هي: سهولة الدخول إلى الموقع، وسرعة التعامل مع آلية الذاكرة، والتصميم الفني للموقع، وعوامل الجذب للدخول إلى هذا الموقع دون غيره، ومعدل الاستجابة للتفاعل الحاصل حتى لا يصاب المستخدم بالملل وينصرف لموقع آخر على كل حال، فإن نموذج SERVQUAL ، والذي تم تطويره بواسطة زيتامل (Zeithaml,) هو الأكثر شيوعاً. وقد أشار هذا النموذج إلى أن عوامل الجودة الأكثر أهمية تتضمن تصميم المواقع الإلكترونية، وسرعة الاستجابة، وسهولة الاستخدام، والتفاعل البصري والأمن.

لقد أصبح الحديث عن أهمية المعيارية في التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد ملازماً للحديث عن التعلم الإلكتروني نفسه لما تملكه المعيارية من أهمية في إنتاج تعلم إلكتروني متميز. (محمد بن صنت الحربي، 2007)، ولقد أجريت عدة دراسات لتحديد معايير مصادر التعلم الإلكتروني، فقد تناولت دراسة حسن غانم (٢٠٠٦) المعايير اللازمة لإنتاج وتوظيف برامج الوسائط المتعددة الكمبيوترية أثرها على التحصيل بالمدارس الإعدادية، بينما تناولت دراسة حنان خليل (2008) المعايير اللازمة لتصميم المقررات الإلكترونية عبر شبكة الانترنت وشملت معايير عن إمكانية الوصول، المساعدة والتوجيه، التفاعلية والتحكم التعليمي، و الموضوعية، و تصميم الروابط، و تصميم أدوات التصفح في المقرر، و المرجعية، و الأمان، و تناولت دراسة حسن البائع العاطي(٢٠٠٨) المعايير العلمية والتربوية والفنية لمندديات المناقشة الإلكترونية المستخدمة في برامج ومقررات التعلم الإلكتروني عبر الإنترنت. كما تناولت دراسة Kurilovas (2009) معايير جودة نظم إدارة التعلم لذوي الاحتياجات الخاصة.

وترجع أهمية تطبيق معايير الجودة في نظام التعلم الإلكتروني أنها تعد خطوة ضرورية من أجل تعزيز الثقة بكفاءة النظام ومصداقيته الأكاديمية، وحماية المتعلمين من الالتحاق بمؤسسات تعليم عالٍ ذات مستوى متدنٍ، هذا فضلا عن تسهيل حركة انتقال المتعلمين بين مؤسسات التعليم العالي العالمية، ومن الجدير بالذكر أن اعتماد النظام لا يتم إلا إذا تحقق فيه الحد الأدنى من معايير الجودة المتعلقة بالجوانب الأكاديمية والإدارية والخدمات التقنية (الحنيطي: ٢٠٠٤).

ويمكن ان تستخلص أهم معايير جودة الخدمات الإلكترونية لنظام التعليم عن بعد في مجموعة النقاط التالية (أبو خطوة، ٢٠١٠، ١٩:١٥) (خميس، ٢٠٠٣، ٣١)، Rieber، (2000,151-223)؛ (Dabbagh, 2005, 36-27)؛ (Anderson & Elloumi, 2004, 47-48)؛ (Horton & Horton, 2003, 207)؛ (Barkley, 2010, 46-69) :

- معايير بنية نظام إدارة التعلم الإلكتروني: (سهولة استخدام النظام من قبل جميع عناصر العملية التعليمية: المعلمون، والطلبة، والمديرون، وأولياء الأمور - تتصف الواجهة الرئيسية للنظام بالبساطة، والوضوح، وجذب الانتباه- تتوافق أدوات وتطبيقات النظام مع المعايير العالمية للتعلم الإلكتروني، وتعمل على قابلية العمل مع الأنظمة الأخرى - يتوافق النظام مع معايير ومواصفات التعلم الإلكتروني مثل: ، ADL/SCORM ، IMS Question and Test ، IMS Content and Packaging Interoperability -يسمح نظام إدارة التعلم LMS باستخدام أنواع مختلفة من الخوادم Windows NT, Server 200n, UNIX, Linux . - يسمح بوجود نظام توثيق لجميع الإجراءات والعمليات التعليمية التي تتم في كل مقرر على حدة).
- معايير تقديم المساعدة والإرشاد: (يوفر النظام أجندة لتسجيل المواعيد المهمة لمساعدة أعضاء هيئة التدريس والطلبة على تنظيم وإدارة أوقاتهم، ويقوم بتذكيرهم بها في أوقاتها المحددة- يعلن النظام بشكل تلقائي عن المواعيد الخاصة بالمقرر مثل مواعيد بدء الاختبارات وتسليم الواجبات والمحاضرات المباشرة، وكذلك مواعيد الانتهاء منها- يعرض نظام التقويم بطرق متعددة (شهرية وأسبوعية ويومية)، كما يعرض التقويم بالتاريخ الهجري والميلادي، بحيث تظهر للطلاب في صفحته الخاصة أو صفحة المقرر- يتضمن

النظام دليل لكل من: المعلم، والمتعلم، ومدير النظام، وأولياء الأمور؛ يوضح لهم طريقة تثبيت النظام، و استخدامه، وتوظيفه).

- معايير الخصوصية و الأمن:(يوفر النظام قاعدة بيانات عن أعضاء هيئة التدريس، والطلبة الذين يدرسون المقرر- يمكن المعلم من إنشاء صفحات إنترنت شخصية- يوجد نظام توثيق مركزي لمحتوى المقررات الدراسية ونتائج الواجبات والأنشطة والاختبارات- يتيح النظام عدة خيارات لأستاذ المقرر لاختيار الطريقة المناسبة في تدريس المقرر، وتوزيع مهامه- لا يمكن الدخول للنظام إلا بالحصول على إسم مستخدم وكلمة مرور خاصة بالنظام- يسمح النظام بتغيير كلمة السر بسهولة كلما دعت الحاجة إلى ذلك- توفير برامج حماية لتأمين الخادم ضد أي هجوم، او اختراق من طرف خارجي).

- معايير المشاركة والتعاون: (يوفر النظام أدوات تسمح بمشاركة الملفات بين الطلبة، واستخدام استراتيجيات التعلم التعاوني مثل: المحادثة، والمنتديات، ومؤتمرات الفيديو، وبرامج تحميل ورفع الملفات، والبريد الإلكتروني، والويكي- يوجد بالنظام منتدى يناقش فيه المواضيع ذات الصلة بالعملية التعليمية بشكل عام- يوفر النظام غرف للمحادثة الفورية ، و تمكين المعلم من الاطلاع والتواصل مع المتعلمين).

- معايير بناء وإدارة الاختبارات: (يمكن المعلم من إنشاء اختبارات قصيرة، وتصحيحها آلياً مع الاحتفاظ بدرجة كل طالب في قاعدة بيانات خاصة- يسمح النظام بإنشاء بنوك الأسئلة الموضوعية- يبني النظام اختبارات متكافئة من بنك الأسئلة، وفقاً للشروط التي يحددها المعلم، ويسمح النظام بخلط الأسئلة لعرضها عشوائياً في الاختبار، كما يسمح بتحديد زمن الاختبار ووقت ظهوره للطلاب- يتضمن النظام سجل الدرجات لمجالات التقويم المختلفة للمقرر).

ولقد اقتصرَت هذه الدراسة على ثلاثة أبعاد رئيسة لجودة الخدمات الإلكترونية للتعليم عن

بعد وهي كالتالي:

البعد الأول: جودة تصميم البوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد: من حيث الدقة والتصميم والتحديث المستمر للمعلومات المتوفرة في البوابة الإلكترونية، وارتباط البوابة الإلكترونية بالخدمات التي تقدمها الكلية، وسهولة فهم عناصر البوابة الإلكترونية وتعاملها مع كافة المتصفحات والأجهزة الذكية، وسرعة التوصل للمعلومات وتحميل الملفات عبر البوابة الإلكترونية.

البعد الثاني: جودة خدمة العملاء طلاب- أعضاء هيئة التدريس: ضرورة دعم نظم إدارة التعليم والتعلم عن بعد جميع ملفات الوسائط المتعددة، وتوافر تقديم الأنشطة الإرشادية والتوجيهية للمقررات، وتوفير سبل التفاعل التزامني وغير التزامني بأساليب مختلفة، مع توافر امكانيات تنفيذ بعض مهام التعلم كالجبات والأنشطة التقييمية للمقرر، وأيضا السماح بعمليات التوثيق لجميع الإجراءات التعليمية لكل مقرر على حدا، مع ضرورة توافر مستودع للوحدات التعليمية يتشارك فيها المعلم والمتعلم.

البعد الثالث: جودة خدمات الدعم الفني والأمن والخصوصية: من حيث سهولة الحصول على خدمات الدعم الفني، وضرورة توافر قاعدة بيانات لأعضاء هيئة التدريس والطلاب، وتوفير الأدلة التعليمية للنظام، وتوافر برامج حماية لتأمين الخادم ضد أي هجوم أو اختراق.

الدراسات السابقة:

دراسة راضي، والمغازي، والنجيلي (٢٠١٨) والتي هدفت إلى التعرف على مستوى تطبيق جامعة الأزهر بغزة للإدارة الإلكترونية، ومستوى تحقيق جودة الخدمات التعليمية فيها، وتحديد دور الإدارة الإلكترونية (التخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والرقابة) في تحقيق جودة الخدمة التعليمية، وتحديد الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين استجابات أفراد العينة، بتحديد هل دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة التعليمية تعزى إلى المتغيرات (المسمى الوظيفي، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة)، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين (باستثناء فئة الخدمات) في جامعة الأزهر بغزة، والبالغ عددهم (٥٧٠) موظفاً، وقد تم اختيار عينة الدراسة باستخدام أسلوب العينة العشوائية الطبقية، وقد تم توزيع (١٣٨) استبانة، وكان عدد الاستبانات الخاضعة للدراسة (١٢٠)، وتوصلت الدراسة إلى: ١. يعتبر مستوى تطبيق الجامعة للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة التعليمية فيها ضعيفاً. ٢. هناك علاقة

طردية قوية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة التعليمية. ٣. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة بتحديد دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة التعليمية في جامعة الأزهر تعزى إلى (المسمى الوظيفي)، ووجود فروق تعزى للمتغيرات (المؤهل العلمي، وسنوات الخدمة).

هدفت دراسة العضايلة والمحارب (٢٠١٧) إلى التعرف على اثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا طالبات جامعة الأميرة نورة والمقدمة لهن عن طريق موقع الجامعة على الشبكة العنكبوتية (الانترنت). ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، حيث تم توزيع (٥٠٠) استبانته على طالبات الجامعة بمختلف التخصصات والمستويات الدراسية وذلك من خلال عينة ملائمة، وقد استعيد منها ٣٠٦ استبانته صالحة للتحليل الإحصائي بنسبة بلغت (٦١.٢%)، وبعد عملية جمع الاستبيانات تم معالجتها إحصائياً باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). استخدمت التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين والانحدار المتعدد والبسيط في التحليل الإحصائي للبيانات. توصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها جامعة الأميرة نوره من وجه نظر الطالبات كان بمستوى ضعيف. وأشارت النتائج أيضاً أن مستوى رضا الطالبات عن الخدمات الإلكترونية المقدمة من الجامعة ضعيف، كما بينت نتائج الدراسة أيضاً إلى وجود اثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق معايير جودة الخدمة الإلكترونية المقدمة من جامعة الأميرة نوره على مستوى رضا الطالبات عن هذه الخدمات. وأوصت الدراسة بضرورة الاستمرار في إجراء المزيد من الدراسات، كمحاولة للوصول إلى أبعاد أكثر دقة لقياس جودة الخدمة الإلكترونية. وبإعادة النظر في كفاءة موقع جامعة الأميرة نورة من حيث توفير المعلومات بطريقة تساعد الطالبة على الحصول عليها بأقل جهد ممكن. كما أوصت بتطوير موقع الجامعة بشكل يمكن الطالبة من إجراء الحركات الأكاديمية من خلال الموقع دون الحاجة للحضور شخصياً للجامعة.

دراسة الملا (٢٠١٦) تركز هذه الدراسة على معرفة مدى تطبيق تجربتين من تجارب التعليم عن بعد إحداهما تم إجراؤها في دولة ماليزيا، وأثبتت بقاؤها لمدة اثنتي عشرة سنة، بل تعمل على التوسع والانتشار، والأخرى تم إجراؤها في المملكة العربية السعودية من خلال كليات التربية للبنات في المملكة، ولم تصمد إلا لعامين تقريبا وفق معايير الجودة المأخوذة

من وكالة التحقق من الجودة للتعليم العالي - بريطانيا. تم جمع المعلومات باستخدام المنهج الكيفي، وبالاعتماد على أسلوب تحليل الوثائق والمشتمل على تحليل عدد من الدراسات ذات العلاقة بتجربة وكالة كلية التربية والجامعة الماليزية المفتوحة. كما تم استخدام المنهج الوصفي المسحي من خلال تطبيق استبانة على عينة الدراسة. وتكون مجتمع الدراسة في التجربة الماليزية ووكالة كلية التربية للبنات في المملكة من جميع الوثائق التي تتناول التجريبتين بالإضافة إلى جميع الطالبات اللاتي درسن بأسلوب التعليم عن بعد في كليات البنات واللاتي أكملن السنة التمهيديّة، أما عينة الدراسة فاقترنت بالنسبة للتجربة الماليزية على الوثائق الموجودة على موقع الجامعة الماليزية المفتوحة، وشملت عينة تجربة وكالة كلية التربية للبنات مجتمع الدراسة بأكمله من الطالبات اللاتي انخرطن في التجربة؛ وأظهرت الدراسة أن من أهم عوامل الجودة في التعليم عن بعد: الإعداد الجيد للبنية التحتية، وتوافر الخبرة المادية، والبشرية الإدارية والفنية، وتوفر مراكز الجودة والمراجعة، وتعدد الوسائط التقنية، وجودتها.

كما أجرى كيباسي وبياكرسلان Kayabsi & Buyukarslan (٢٠١٣) دراسة لفحص العلاقة بين جودة الخدمة الإلكترونية والرضا الكلي عن طريق اختبار نموذج محدد. استخدمت الدراسة استقصاء للآراء تم بواسطة ٢٢٣ مشاركا في تركيا باستخدام استبانة لجمع البيانات، ثم جرى تحليلها باستخدام نموذج المعادلة المركبة (SEM).، وتوصلت الدراسة إلى انه يوجد مستوى عالي من الارتباط الإيجابي بين جودة الخدمة ككل والرضا. وتبين أن متغيرات سرعة الاستجابة، وسهولة الاستخدام، والأمن، وهي أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية، لها تأثير على جودة الخدمة والرضا. كما أن سرعة الاستجابة والأمن هي الأبعاد التي كان لها التأثير الأعلى على جودة الخدمة الإلكترونية.

دراسة الأبي افوسات وآخرون Alabi Afusat (٢٠١٢م)، بعنوان: "الوسائط المتعددة وإدارة التعليم المفتوح والتعليم عن بعد لإعداد المعلم في الجامعات النيجرية"، هدفت الدراسة إلى: الكشف عن مبادئ نموذج التعليم المفتوح والتعليم عن بعد لتأهيل المعلمين في الجامعات النيجرية، من خلال إدارة وتمويل التعليم المفتوح والتعليم عن بعد، الكشف عن صعوبات التعليم عن بعد في الجامعات النيجرية خاصة فيما يتعلق ببرامج إعداد المعلمين عن بعد، الكشف عن استراتيجيات الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، واستخدم

في الدراسة المنهج الوصفي؛ حيث أسفرت نتائج الدراسة على أن التعلم الإلكتروني اكتسب شعبية هائلة في الآونة الأخيرة لما له من ميزات عدة منها يوفر الوقت والجهد والمال ويتغلب على عنصر المكان، ويتيح أنماط التعليم المتنوعة وله تأثير كبير على كفاءة وفاعلية العملية التعليمية.

دراسة العبيدي (٢٠١٢) والتي هدفت إلى التعرف على أثر التطبيق معايير الخدمة الإلكترونية في جامعة جرش في المملكة الأردنية الهاشمية على رضا زبائنها من الطلبة. وفي ضوء ذلك تم توزيع استبيان لطلبة هذه الجامعة، تم اختيار عينة عشوائية مكونة من (٢٥٠) طالبا، تم استعادة (٢١٠) استبانة صالحة للتحليل وهو ما شكل (٨٦%) من عدد الاستبانات الموزعة، تم تطبيق مجموعة من الطرق الإحصائية الوصفية مثل التكرارات، النسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحراف المتسلسل. أظهرت النتائج، ثبات الفرضية الرئيسية "وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمعايير جودة الخدمة الإلكترونية على رضا الطلبة في جامعة جرش"، وكان من أهم التوصيات ضرورة تحسين واقع معايير الحكم على استجابة الموقع الإلكتروني.

دراسة النجدي (٢٠١٢) والتي هدفت إلى الوقوف على مدى مطابقة جودة معايير التعلم الإلكتروني المعمول بها في جامعة القدس المفتوحة: "التربوية والفنية والإدارية" لمعايير الجودة العالمية في المجالات نفسها. وتحقيقاً لأهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من "٨٤" مشرفاً ومشرفة في جامعة القدس المفتوحة "ج.ق.م" من الذين أشرفوا على بعض مقررات الجامعة الإلكترونية، وعينة أخرى من دارسي الجامعة قوامها "١٥٥٤" دارساً ودارسة من الذين مارسوا التعلم الإلكتروني في ج.ق.م، توصلت الدراسة إلى نتائج عدة أهمها أن معايير جودة المحتوى والتصميم التعليمي للمقرر الإلكتروني، ومساندة المشرفين والدارسين والخدمات الإدارية ودعمهم للتعلم الإلكتروني في ج.ق.م في المجالات التربوية والفنية والإدارية موجودة. وأنه لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية في تقديرات المشرفين لمتوسطات جودة معايير التعلم الإلكتروني تعزى إلى الجنس أو الرتبة الأكاديمية، إلا أنه وجدت فروقات للتقديرات تعزى إلى تخصص المشرف، واوصت الدراسة بإقرار معايير التعلم الإلكتروني ونشرها في ج.ق.م بشكل رسمي، وتوجيه الجهود لنشر ثقافة الجودة في التعلم الإلكتروني في سوء تنامي المنافسة في تطبيقات هذا النوع من

التعلم إقليمياً ودولياً، وضرورة إيجاد آلية لتقويم معايير الجودة في التعلم الإلكتروني في ج.ق.م بشكل مستمر حتى يتسنى لهذه المؤسسة أن تقدم برامج تعليمية إلكترونية، تنافس في كفاءتها ونوعيتها ما تقدمه نظيراتها العالمية.

دراسة هيسمانجلو Hismanoglu (٢٠١١م)، بعنوان: "أساليب التعلم الإلكتروني في جامعات شمال قبرص: الفوائد، العيوب والتوصيات من أجل التنفيذ الفعال"، هدفت الدراسة إلى الوقوف على أساليب التعلم الإلكتروني في جامعات شمال قبرص، الكشف عن فوائد ومعوقات التعلم الإلكتروني في جامعات شمال قبرص، تقديم التوصيات لإنجاح عملية التطبيق الفعال للتعلم الإلكتروني، استخدم في الدراسة المنهج الوصفي وأسفرت الدراسة عن أن التعلم الإلكتروني يوفر بيئة تعليمية تعزز العملية التعليمية في التعليم العالي وأن إدارة المعرفة أفضل مفتاح للتنفيذ الفعال للتعلم الإلكتروني

دراسة محمد محمود زين العابدين (٢٠١٠م) بعنوان: "تجربة جامعة الملك عبد العزيز في استخدام نظام إدارة التعلم الإلكتروني EMES وإمكانية الاستفادة منها في التعليم الجامعي المصري"، هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تحقيق تجربة الملك عبد العزيز في استخدام نظام إدارة التعلم الإلكتروني في التدريس للأهداف ومعرفة مدى تطبيق أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك عبدالعزيز بجدة لنظام إدارة التعلم الإلكتروني في التدريس ومدى الاستفادة من تجربة جامعة الملك عبد العزيز في التعليم الجامعي المصري، واستخدم الباحث المنهج الوصفي لتقويم تجربة جامعة الملك عبد العزيز في استخدام نظام إدارة التعلم الإلكتروني في التدريس .

واستهدفت دراسة أبو خطوة (٢٠١٠) تحديد معايير الجودة في نظم إدارة التعلم الإلكتروني، وما تتضمنه هذه النظم من أدوات ووظائف تعليمية وإدارية ، وذلك من خلال تحليل الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بهذا الموضوع، وقد توصل الباحث إلى قائمة معايير تضمنت عشرة محاور رئيسة لكل محور مجموعة من المعايير التي يمكن من خلالها الحكم على جودة نظام إدارة التعلم المراد تقييمه، وهذه المحاور هي: بنية نظام إدارة التعلم، وتقديم الدعم والإرشاد، والمرونة والتوافقية، والتكنولوجيا ، والخصوصية و الأمن، والمشاركة والتعاون، وإدارة القبول والتسجيل، وبناء وإدارة المقررات الدراسية، وبناء وإدارة الاختبارات ، ومتابعة أداء المتعلم وكتابة التقارير.

دراسة عفاف صلاح البارو، (٢٠٠٩م) بعنوان: "معوقات التعليم الجامعي المفتوح في فرع الجامعات العربية المفتوحة بجدة من منظور الطلاب والطالبات"، هدفت الدراسة إلى تحديد أهم معوقات التعليم الجامعي المفتوح بالجامعة العربية المفتوحة بجدة واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي وطبقت استبانة للوقوف على أهم المعوقات وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود ثلاثة معوقات رئيسة هي: معوقات إدارية وتتمثل في قصور في البرامج التعريفية الخاصة بالطلاب المستجدين وكذلك برامج الإرشاد الأكاديمي وضعف الاهتمام بالطلاب والرد على استفساراتهم وحل مشكلاتهم، ومعوقات أكاديمية تتمثل في المقررات الدراسية عن ميول وقدرات الطلاب وصعوبة أسئلة الاختبارات، ومعوقات بيئية فنية تتمثل في سوء المبنى وعدم ملاءمته من معامل الحاسب والانقطاع المستمر للمودل Moodle وعدم وجود أنشطة طلابية.

دراسة إهلس Ehlers (٢٠٠٤) بعنوان «جودة التعليم الإلكتروني من منظور المتعلمين»، جرت في ألمانيا، وهدفت إلى بيان مجالات الجودة في التعلم الإلكتروني من منظور المتعلمين أنفسهم، وهو ما ينسجم مع جوهر علم الجودة الهادف إلى تحقيق رضا المستفيد. وقد تمحورت نتائجها في سبعة مجالات رئيسة، هي: دعم المشرف المساعد للمتعلم، والعمل التشاركي والتعاوني بين المتعلمين ومع الخبراء والمشرفين، والخصائص التقنية لنظام التعلم الإلكتروني، والتكلفة، والمعلومات التي يحتاجها المتعلم حول المقرر والمؤسسة التي تقدمه، وبنية المقرر، ومبادئ علم التدريس.

دراسة الحنيطي (٢٠٠٤) بعنوان «معايير الجودة والنوعية في التعلم المفتوح والتعلم عن بعد»، وهي دراسة تحليلية، هدفت إلى إلقاء الضوء على معايير الجودة والنوعية المتبعة في اعتماد برامج التعلم عن بعد ذات المستوى المتميز. تناولت مفهوم التعليم المفتوح وأهدافه وأهميته ووسائل إقامته وضبط جودته، وتجارب بعض الدول في هذا المجال، إضافة إلى محاولة تطوير أطر معيارية للجودة في التعليم عن بعد والتعلم المفتوح. كما قدمت الدراسة اقتراحاً لمشروع معايير لتوكيد الجودة والنوعية في مؤسسات التعليم العالي العربية التي تطرح برامج التعلم عن بعد والتعلم المفتوح.

دراسة فريدينج "Frydenberg" (٢٠٠٢) بعنوان: «معايير الجودة في التعلم الإلكتروني - مصفوفة تحليلية»، جرت في الولايات المتحدة، وهدفت إلى تحديد معايير جودة

التعلم الإلكتروني من منظور المعلمين، والتي تمت بلورتها في مصفوفة من تسعة مجالات تتمثل في: الالتزام المؤسسي، والتكنولوجيا، وخدمات الطالب، وتصميم التدريس وتطوير التدريس وخدمات المعلم، وتوصيل البرنامج، والتكاليف، ومتطلبات الانتظام والشرعية، وبرامج التقويم.

تعقيب على الدراسات السابقة:

يتضح من الدراسات السابقة أنها أجريت في العديد من مختلف بلدان العالم، وأنها أشارت إلى أهمية معايير جودة الخدمات الإلكترونية لمنظومة التعليم عن بعد، والتقت وتقاربت معظم الدراسات حول مجموعة من المعايير الأساسية التي تتعلق بجودة نظام التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد بشكل عام، كما أن تلك المعايير تتفق مع معايير الجودة التي نُشرت من قبل بعض المنظمات العالمية كالرابطة الأوروبية لجامعات التعلم عن بعد "EADTU".

وفي ضوء ما أكدت عليه الدراسات السابقة من أهمية معايير جودة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد، يرى الباحث تسويغاً لإجراء دراسته الحالية، مستفيداً من المعايير العالمية المذكورة ومحكاتها.

منهجية الدراسة وإجراءاتها

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في التعامل مع البيانات التي تم الحصول عليها، وفيما يلي عرض للإجراءات المتبعة في ذلك:
مجتمع الدراسة:

أولاً: تم اختيار عينة من أعضاء هيئة التدريس القائمين بالتدريس في برنامج التعليم عن بعد بكلية التربية جامعة سوهاج في العام الدراسي ٢٠١٨ / ٢٠١٩م، والجدول التالي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغيرات الجنس والرتبة الأكاديمية ومستوى دورات الحاسوب:

جدول (١)

وصف عينة الدراسة من أعضاء هيئة التدريس حسب متغير الجنس والرتبة الأكاديمية ومستوى دورات الحاسوب

النسبة %	العدد	الفئة/المستوي	
50%	25	ذكور	الجنس
50%	25	إناث	
100%	50	المجموع	
24%	12	أستاذ	الرتبة الأكاديمية
22%	11	أستاذ مساعد	
44%	22	مدرس	
2%	1	مدرس مساعد	
8%	4	معيد	
100%	50	المجموع	
16%	8	لم احصل	مستوى الدورات
56%	28	مستويات أولية	
28%	14	مستويات متقدمة	
100%	50	المجموع	

ثانيا: تم اختيار عينة عشوائية من طلبة كلية التربية جامعة سوهاج الدراسين لبرنامج الدبلوم التربوي نظام العام الواحد المسجلين في العام الدراسي ٢٠١٨ / ٢٠١٩م، والجدول التالي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغيرات النوع والتخصص ومستوى دورات الحاسوب:

جدول (٢)

وصف عينة الدراسة من الطلاب حسب متغير الجنس والتخصص ومستوى دورات الحاسوب

النسبة %	العدد	الفئة/المستوي	المتغير
40%	80	ذكور	الجنس
60%	120	إناث	
100%	200	المجموع	
59.5%	119	أدبي	التخصص
40.5%	81	علمي	
100%	200	المجموع	
49%	98	لم احصل	مستوى الدورات
29.5%	59	مستويات أولية	
21.5%	43	مستويات متقدمة	
100%	200	المجموع	

أداة الدراسة:

لغرض جمع البيانات صممت أداة الدراسة (الاستبانة) في صورة تجعلها صالحة للإجابة على أسئلة الدراسة، بناء على مشكلة الدراسة وأهدافها وتساولاتها، وفي ضوء الاطلاع على مجموعة من الكتب والدراسات التي تعني معايير جودة الخدمات الإلكترونية للتعليم عن بعد، فقد تم صياغة الاستبانة، والتي اشتملت وتضمنت فقراتها على التالي:

المحور الأول: جودة تصميم البوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد: واشتمل على (١٣) فقرة.

المحور الثاني: جودة خدمة العملاء طلاب - أعضاء هيئة التدريس: واشتمل على (١٣) فقرة.

المحور الثالث: جودة خدمات الدعم الفني والأمن والخصوصية: واشتمل على (١٠) فقرات.

وتكونت الإجابة عن عبارات محاور الاستبانة، وفقا للتدرج الثلاثي (Likert)، (موافق، محايد، غير موافق)، وأعطيت الأوزان للفقرات كما يأتي: أوافق ثلاث درجا، محايد درجتان، وغير موافق درجة واحدة.

صدق أداة الدراسة :

لمعرفة صدق وصلاحيه الأداة لقياس ما أعدت لقياسه تم التأكد من صدق الأداة من خلال صدق الاتساق الداخلي وهو العلاقة بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه وذلك باستخدام معامل (ارتباط بيرسون) كالاتي:

جدول (٣)

صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل (ارتباط بيرسون)

محور: جودة التصميم		محور: جودة الخدمات		محور: جودة الدعم الفني	
رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
1	.811	1	.734	1	.784
2	.700	2	.650	2	.746
3	.698	3	.774	3	.534
4	.819	4	.655	4	.797
5	.753	5	.839	5	.501
6	.633	6	.743	6	.683
7	.773	7	.815	7	.792
8	.768	8	.756	8	.822
9	.807	9	.882	9	.504
10	.761	10	.801	10	.740
11	.644	11	.902	-	-
12	.727	12	.852	-	-
13	.444	13	.861	-	-
محور: جودة التصميم		محور: جودة الخدمات		محور: جودة الدعم الفني	
المحور	معامل الارتباط	المحور	معامل الارتباط	المحور	معامل الارتباط
الأول	.957	الثاني	.961**	الثالث	.942**

داله عند مستوى 0.01 (**)

يتضح من الجدول رقم (٣) أن نتائج معامل ارتباط بيرسون (بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه) تدل على أن جميع عبارات الدراسة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) مع مجموع المحور الذي تنتمي إليه، وهذا يدل على ان جميع عبارات الدراسة صادقة.
ثبات أداة الدراسة:

يقصد بثبات أداة الدراسة إلى أي درجة يعطي المقياس قراءات متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها، وللتأكد من ثبات الأداة فقد تم استخدام قيمة معادلة ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس مدى ثبات الأداة كالآتي:

جدول (٤)
لثبات باستخدام معادلة (ألفا كرونباخ)

معايير الثبات	عدد العبارات	محاور الدراسة
.932	13	جودة تصميم بوابة التعليم عن بعد
.957	13	جودة خدمة العملاء (طلاب- أعضاء هيئة التدريس)
.901	10	جودة خدمات الدعم الفني
.974	36	الثبات الكلي (لجميع فقرات الاستبيان)

يتضح من الجدول رقم (٤) أن قيم معامل الثبات لمعايير محور جودة تصميم بوابة التعليم عن بعد باستخدام معادلة (ألفا كرونباخ) كان (.932)، ولمحور جودة خدمة العملاء (طلاب- أعضاء هيئة التدريس) كانت (.957)، ولمحور جودة خدمات الدعم الفني كانت (.901)، وهي تعتبر معاملات ثبات عالية، بالإضافة إلى ان معامل الثبات الكلي لأداة الدراسة " لجميع فقرات الاستبيان (36) " هو (.974). وهو معامل ثبات مرتفع جداً، مما يؤكد على قوة ثبات الأداة وصلاحيته للتطبيق.
تقدير استجابات عينة الدراسة:

جدول (٥)

المحك المعتمد لتحليل استجابات العينة ومناقشتها

المستويات	طول الخلية		م
	إلى	من	
ضعيفة	1.66	1	1
متوسطة	2.33	1.67	2
كبيرة	3	2.34	3

نتائج الدراسة:

تم استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري، وترتيب المتوسطات الحسابية ترتيباً تنازلياً لتحديد أي العبارات كان متوسطها أعلى من غيرها وذلك حسب متغيرات الدراسة، كالآتي:

للإجابة على سؤال الدراسة الأول: ما مستوى جودة الخدمات الإلكترونية لنظام التعليم عن بعد بكلية التربية بسوهاج من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟

جدول (٦)

المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية للتعليم عن بعد مجتمع (أعضاء هيئة التدريس)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
.53154	2.0540	جودة خدمات الدعم الفني
.55356	2.0474	جودة تصميم بوابة التعليم عن بعد
.63679	1.8776	جودة خدمة العملاء (طلاب- أعضاء هيئة التدريس)
	1.9932	المتوسط الحسابي العام للأبعاد مجتمع

يوضح جدول رقم (٦) إلى أن المتوسط الحسابي العام لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية للتعليم عن بعد مجتمع كان (1.9932) . أي أن مستوى جودة الخدمات الإلكترونية للتعليم عن بعد كان متوسط من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. ويشير الجدول إلى أن بعد جودة خدمات الدعم الفني حصل على أعلى متوسط حسابي وهو (2.0540) وان أقل بعد هو جودة خدمة العملاء (طلاب- أعضاء هيئة التدريس) حيث بلغ المتوسط الحسابي له (1.8776) .

وفيما يلي تفصيل لهذه النتائج:

- بعد جودة تصميم البوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد:

جدول (٧)

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لبعث جودة تصميم بوابة التعليم عن بعد

م	البعث الأول: جودة تصميم البوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الجودة	الرتبة
1	تتسم المعلومات المتوفرة في البوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد بالدقة.	1.9600	.75485	متوسطة	9
2	تتوافر بالبوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد أدوات للقيام بعمليات القبول والتسجيل الذاتي.	2.0800	.92229	متوسطة	7
3	تتوافر بالبوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد أدوات للقيام بعمليات الانسحاب من المقررات .	1.7000	.64681	متوسطة	12
4	يوجد تحديث المستمر للمعلومات المتوفرة على البوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد.	1.9200	.85332	متوسطة	10
5	تصميم البوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد مناسب.	2.1600	.79179	متوسطة	5
6	ترتبط المعلومات المتوفرة في البوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد بطبيعة الخدمات التي تقدمها الكلية.	2.3400	.74533	كبيرة	3
7	أجد سهولة في تصفح البوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد.	2.3400	.77222	كبيرة	2
8	أتوصل بسرعة إلى المعلومات التي تحتاجها على البوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد.	2.1200	.79898	متوسطة	6
9	تحميل محتويات وعناصر البوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد سريعة ومباشرة.	1.7000	.78895	متوسطة	11
10	أجد سهولة كبيرة في فهم عناصر البوابة الإلكترونية وأقسامها المختلفة.	2.2000	.75593	متوسطة	4
11	تعمل البوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد مع كافة المتصفحات والأجهزة الذكية.	2.0800	.72393	متوسطة	8
12	تجاوز البوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد توقعاتي من ناحية المعلومات المنشورة فيه.	1.6200	.66670	ضعيفة	13
13	أستطيع تشغيل البوابة الإلكترونية على حاسوبي الشخصي أو هاتفي دون مشاكل.	2.4000	.78246	كبيرة	1
المتوسط العام		2.0474	متوسطة		

يتضح من الجدول رقم (٧) إلى أن المتوسط الحسابي العام لفقرات بعد جودة تصميم البوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد كان (2.0474). أي أن مستوى جودة تصميم البوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد كان متوسطاً. ويشير الجدول إلى أن الفقرة رقم (١٣) وهي " أستطيع تشغيل البوابة الإلكترونية على حاسوبي الشخصي أو هاتفي دون مشاكل " حصلت على درجة كبيرة حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (2.4000) وهو أعلى متوسط حسابي لبعده جودة تصميم البوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد، وأن أقل فقره هي الفقرة رقم (١٢) وهي " تجاوز البوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد توقعاتي من ناحية المعلومات المنشورة فيه " وقد حصلت على درجة ضعيفة، حيث بلغ المتوسط الحسابي له (1.6200) .

وبالنظر إلى الجدول السابق نجد انه على الرغم من إمكانية تشغيل البوابة الإلكترونية على الحاسوب او الهاتف الشخصي وسهولة تصفح البوابة الإلكترونية وارتباطها بالخدمات التي تقدمها الكلية، لم يرتقي تصميم البوابة الإلكترونية إلى التوقعات المنتظرة من أعضاء هيئة التدريس، هذا فضلا عن أن الغالبية العظمى جودة الخدمات الإلكترونية لهذا البعد تحققت بدرجة متوسطة.

- بعد جودة خدمة العملاء(طلاب- أعضاء هيئة التدريس):

جدول (٨)

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لبعد جودة خدمة العملاء(طلاب- أعضاء هيئة التدريس)

م	البعد الثاني: جودة خدمة العملاء(طلاب - أعضاء هيئة تدريس)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الجودة	الرتبة
1	يدعم نظام إدارة التعلم التعليم عن بعد جميع ملفات الوسائط المتعددة.	1.8200	.84973	متوسطة	5
2	عدد الساعات المخصصة للمقرر كافية.	2.1800	.87342	متوسطة	3
3	وجدت ما كنت أتوقعه وأطلع إليه فيما يخص نظام التعليم عن بعد.	1.5600	.73290	ضعيفة	13
4	يعد التعليم عبر البوابة الإلكترونية أسلوب ممتع للتعلم.	2.2200	.73651	متوسطة	2
5	يتوافر بالنظام منتديات النقاش كجزء محوري في تدريس المقرر.	2.0200	.89191	متوسطة	4
6	يتوافر بالنظام إمكانيات تسجيل المحاضرة لإعادة بثها للطلاب.	2.3200	.79385	متوسطة	1
7	يتوافر بالنظام إمكانيات تقديم أنشطة التوجيه والإرشاد للمقرر.	1.7400	.80331	متوسطة	10
8	أتلقي التغذية الراجعة الكافية من الطلاب في تدريس المقرر.	1.7400	.66425	متوسطة	11
9	يوفر نظام التعليم عن بعد التفاعل التزماني وغير التزماني بأساليب مختلفة.	1.8000	.80812	متوسطة	7
10	يتوافر بالنظام خدمة الدخول إلى المكتبات الإلكترونية .	1.6600	.77222	متوسطة	12
11	يتوافر بالنظام إمكانيات تنفيذ بعض مهام التعلم (واجبات وأنشطة تقويمية لمقرر).	1.7800	.84007	متوسطة	9
12	يسمح النظام بعمليات التوثيق لجميع الإجراءات التعليمية التي تتم في كل مقرر على حدا.	1.8000	.83299	متوسطة	6
13	يوجد بالنظام مستودع للوحدات التعليمية يتشارك فيها المعلم والمتعلم.	1.7800	.86402	متوسطة	8
المتوسط العام		1.8776		متوسطة	

ينتضح من الجدول رقم (٨) إلى أن المتوسط الحسابي العام لفقرات بعد جودة خدمة العملاء (طلاب- أعضاء هيئة التدريس) كان (1.8776). أي أن مستوى جودة خدمة العملاء (طلاب- أعضاء هيئة التدريس) كان متوسطاً. ويشير الجدول إلى أن الفقرة رقم (٦) وهي " يتوافر بالنظام إمكانيات تسجيل المحاضرة لإعادة بثها للطلاب " حصلت على درجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (2.3200) وهو أعلى متوسط حسابي لبعد جودة خدمة العملاء (طلاب- أعضاء هيئة التدريس)، وأن اقل فقره هي الفقرة رقم (٣) وهي "

وجدت ما كنت أتوقعه وأتطلع إليه فيما يخص نظام التعليم عن بعد " وقد حصلت على درجة ضعيفة، حيث بلغ المتوسط الحسابي له (1.5600) .

وبالنظر إلى الجدول السابق نجد انه على الرغم من معظم فقرات بعد جودة خدمة العملاء (طلاب- أعضاء هيئة التدريس) تحققت بدرجة متوسطة، إلا انها لم تفي توقعات وتطلعات أعضاء هيئة التدريس وذلك فيما يخص نظام التعليم عن بعد.

- بعد جودة خدمات الدعم الفني:

جدول (٩)

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لبعد جودة خدمات الدعم الفني والأمن والخصوصية

م	البعد الثالث: جودة خدمات الدعم الفني والأمن والخصوصية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الجودة	الرتبة
1	أجد سهولة في التعامل مع إجراءات الحصول على خدمات الدعم الفني.	1.9200	.87691	متوسطة	7
2	يوفر النظام قاعدة بيانات عن أعضاء هيئة التدريس، والطلبة الذين يدرسون نفس المقرر.	2.0600	.86685	متوسطة	6
3	يتوافر بالنظام اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بكل فرد.	2.7200	.60744	كبيرة	1
4	المعلومات والأدلة التعريفية بالخدمات الإلكترونية للتعليم عن بعد واضحة.	2.0800	.80407	متوسطة	5
5	بشكل عام تعتبر غرفة مختبر الحاسوب في برنامج التعليم عن بعد مناسبة.	2.1800	.77433	متوسطة	3
6	تلقيت التدريب الكافي للتعامل مع نظام التعليم عن بعد.	1.5000	.67763	ضعيفة	10
7	يعتبر مستوى الأمان حول خصوصية بياناتي في البوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد مناسبة.	1.7600	.79693	متوسطة	8
8	يتوافر بالنظام برامج حماية لتأمين الخادم ضد أي هجوم أو اختراق.	1.7600	.65652	متوسطة	9
9	تتوافر إمكانيات تغيير كلمة السر بسهولة كلما دعت الحاجة لذلك.	2.4600	.70595	كبيرة	2
10	يعلن النظام بشكل تلقائي عن المواعيد الخاصة بالمقرر مثل مواعيد بدء وانتهاء الاختبارات وتسليم الواجبات والمحاضرات المباشرة.	2.1000	.86307	متوسطة	4
المتوسط العام		2.0540	متوسطة		

يتضح من الجدول رقم (٩) إلى أن المتوسط الحسابي العام لفقرات بعد جودة خدمات

الدعم الفني والأمن والخصوصية كان (2.0540). أي أن مستوى جودة خدمات الدعم الفني

والأمن والخصوصية كان متوسطاً. ويشير الجدول إلى أن الفقرة رقم (٣) وهي " يتوافر

بالنظام اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بكل فرد " حصلت على درجة كبيرة حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (2.7200) وهو أعلى متوسط حسابي لبعده جودة خدمات الدعم الفني والأمن والخصوصية ، وأن اقل فقره هي الفقرة رقم (٦) وهي " تلقيت التدريب الكافي للتعامل مع نظام التعليم عن بعد " وقد حصلت على درجة ضعيفة، حيث بلغ المتوسط الحسابي له (1.5000).

وبالنظر إلى الجدول السابق نجد انه على الرغم من توافر إمكانيات استخدام وتغيير اسم المستخدم وكلمة المرور بدرجة كبيرة، إلا ان جودة خدمات الدعم الفني والأمن والخصوصية في معظم فقراتها تحققت بدرجة متوسطة، هذا فضلا عن ندرة توافر فرص التدريب لأعضاء هيئة التدريس للتعامل مع نظام التعليم عن بعد.

للإجابة على سؤال الدراسة الثاني: ما مستوى جودة الخدمات الإلكترونية لنظام التعليم عن بعد بكلية التربية بسوهاج من وجهة نظر الطلاب؟
تم استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري، وترتيب المتوسطات الحسابية ترتيباً تنازلياً لتحديد أي العبارات كان متوسطها أعلى من غيرها وذلك حسب متغيرات الدراسة، كالآتي:

جدول (١٠)

المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية للتعليم عن بعد
مجتمعة (طلاب)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
.59931	1.9890	جودة خدمات الدعم الفني
.60501	1.8651	جودة تصميم بوابة التعليم عن بعد
.65167	1.7254	جودة خدمة العملاء(طلاب- أعضاء هيئة التدريس)
	1.8603	المتوسط الحسابي العام للأبعاد مجتمعة

يوضح جدول رقم (١٠) إلى أن المتوسط الحسابي العام لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية للتعليم عن بعد مجتمعة كان (1.8603) أي أن مستوى جودة الخدمات الإلكترونية للتعليم عن بعد كان متوسط من وجهة نظر الطلاب. ويشير الجدول إلى أن بعد جودة خدمات الدعم الفني حصل على أعلى متوسط حسابي وهو (1.9890) وان اقل بعد هو جودة خدمة العملاء(طلاب- أعضاء هيئة التدريس)حيث بلغ المتوسط الحسابي له (1.7254).

وفيما يلي تفصيل لهذه النتائج:

- بعد جودة تصميم بوابة التعليم عن بعد

جدول (١١)

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لبعء جودة تصميم بوابة التعليم عن بعد

م	البعء الأول: جودة تصميم البوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الجودة	الرتبة
1	تتسم المعلومات المتوفرة في البوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد بالدقة.	1.7000	.86820	متوسطة	10
2	تتوافر بالبوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد أدوات للقيام بعمليات القبول والتسجيل الذاتي.	1.8650	.89486	متوسطة	6
3	تتوافر بالبوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد أدوات للقيام بعمليات الانسحاب من المقررات .	1.8150	.87441	متوسطة	7
4	يوجد تحديث المستمر للمعلومات المتوفرة على البوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد.	1.6900	.88760	متوسطة	11
5	تصميم البوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد مناسب.	1.9100	.74476	متوسطة	5
6	ترتبط المعلومات المتوفرة في البوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد بطبيعة الخدمات التي تقدمها الكلية.	2.2150	.91266	متوسطة	1
7	أجد سهولة في تصفح البوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد.	2.2050	.76544	متوسطة	2
8	أتوصل بسرعة إلى المعلومات التي تحتاجها على البوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد.	1.7450	.89104	متوسطة	9
9	تحميل محتويات وعناصر البوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد سريعة ومباشرة.	1.5850	.82838	ضعيفة	12
10	أجد سهولة كبيرة في فهم عناصر البوابة الإلكترونية وأقسامها المختلفة.	2.0050	.81751	متوسطة	4
11	تعمل البوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد مع كافة المتصفحات والأجهزة الذكية.	1.7950	.68946	متوسطة	8
12	تجاوز البوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد توقعاتي من ناحية المعلومات المنشورة فيه.	1.5400	.72181	ضعيفة	13
13	أستطيع تشغيل البوابة الإلكترونية على حاسوبي الشخصي أو هاتفي دون مشاكل.	2.1750	.88219	متوسطة	3
		1.8651	متوسطة	المتوسط العام	

يتضح من الجدول رقم (١١) إلى أن المتوسط الحسابي العام لفقرات بعد جودة تصميم البوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد كان (1.8651). أي أن مستوى جودة تصميم البوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد كان متوسطاً. ويشير الجدول إلى أن الفقرة رقم (٦) وهي " ترتبط المعلومات المتوفرة في البوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد بطبيعة الخدمات التي تقدمها الكلية " حصلت على درجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (2.2150) وهو أعلى متوسط حسابي لبعد جودة تصميم البوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد، وأن أقل فقره هي الفقرة رقم (١٢) وهي " تجاوز البوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد توقعاتي من ناحية المعلومات المنشورة فيه " وقد حصلت على درجة ضعيفة، حيث بلغ المتوسط الحسابي له (1.5400) . وبالنظر إلى الجدول السابق نجد انه على الرغم من معظم فقرات بعد جودة تصميم البوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد تحققت بدرجة متوسطة، إلا انها لم تفي توقعات الطلاب المنتظرة عن تصميم البوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد، وهو مطابق على ما اتفق عليه استجابات أعضاء هيئة التدريس من قبل.

بعد جودة خدمة العملاء(طلاب- أعضاء هيئة التدريس):

جدول (١٢)

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لبعد جودة خدمة العملاء(طلاب- أعضاء هيئة التدريس)

م	البعد الثاني: جودة خدمة العملاء(طلاب – أعضاء هيئة تدريس)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الجودة	الرتبة
1	يدعم نظام إدارة التعلم التعليم عن بعد جميع ملفات الوسائط المتعددة.	1.6950	.78425	متوسطة	5
2	عدد الساعات المخصصة للمقرر كافية.	1.9750	.82326	متوسطة	3
3	وجدت ما كنت أتوقعه وأتطلع إليه فيما يخص نظام التعليم عن بعد.	1.4450	.79380	ضعيفة	13
4	يعد التعليم عبر البوابة الإلكترونية أسلوب ممتع للتعلم.	1.9850	.71928	متوسطة	2
5	يتوافر بالنظام منتديات النقاش كجزء محوري في تدريس المقرر.	1.5950	.85712	ضعيفة	10
6	يتوافر بالنظام إمكانيات تسجيل المحاضرة لإعادة بثها للطلاب.	2.2850	.83502	متوسطة	1
7	يتوافر بالنظام إمكانيات تقديم أنشطة التوجيه والإرشاد للمقرر.	1.6100	.86698	ضعيفة	9
8	أتلقي التغذية الراجعة الكافية من أساتذة المقرر.	1.5850	.79114	ضعيفة	11
9	يوفر نظام التعليم عن بعد التفاعل التزامني وغير التزامني بأساليب مختلفة.	1.5400	.78836	ضعيفة	12
10	يتوافر بالنظام خدمة الدخول إلى المكتبات الإلكترونية.	1.6650	.87556	متوسطة	6
11	يتوافر بالنظام إمكانيات تنفيذ بعض مهام التعلم (واجبات وأنشطة تقييمية لمقرر).	1.7750	.91023	متوسطة	4
12	يسمح النظام بعمليات التوثيق لجميع الإجراءات التعليمية التي تتم في كل مقرر على حدا.	1.6250	.84138	ضعيفة	8
13	يوجد بالنظام مستودع للوحدات التعليمية يتشارك فيها المعلم والمتعلم.	1.6450	.87911	ضعيفة	7
المتوسط العام		1.7254	متوسطة		

ينضح من الجدول رقم (١٢) أن المتوسط الحسابي العام لفقرات بعد جودة خدمة العملاء (طلاب- أعضاء هيئة التدريس) كان (1.7254). أي أن مستوى جودة خدمة العملاء (طلاب- أعضاء هيئة التدريس) كان متوسطاً. ويشير الجدول إلى أن الفقرة رقم (٦) وهي " يتوافر بالنظام إمكانيات تسجيل المحاضرة لإعادة بثها للطلاب " حصلت على درجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (2.2850) وهو أعلى متوسط حسابي لبعد جودة خدمة العملاء (طلاب- أعضاء هيئة التدريس)، وأن اقل فقره هي الفقرة رقم (٣) وهي "

وجدت ما كنت أتوقعه وأتطلع إليه فيما يخص نظام التعليم عن بعد " وقد حصلت على درجة ضعيفة، حيث بلغ المتوسط الحسابي له (1.445) .

وبالنظر إلى الجدول السابق نجد انه هناك توافق شبه تام بين استجابات الطلاب وأعضاء هيئة التدريس في معظم فقرات بعد جودة خدمة العملاء (طلاب- أعضاء هيئة التدريس)، حيث لم تفي جودة خدمة العملاء الإلكترونية لنظام التعليم عن بعد توقعات وتطلعات أعضاء هيئة التدريس والطلاب.

- بعد جودة خدمات الدعم الفني:

جدول (١٣)

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لبعده جودة خدمات الدعم الفني والأمن والخصوصية

م	البعده الثالث: جودة خدمات الدعم الفني والأمن والخصوصية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الجودة	الرتبة
1	أجد سهولة في التعامل مع إجراءات الحصول على خدمات الدعم الفني.	1.7450	.90780	متوسطة	8
2	يوفر النظام قاعدة بيانات عن أعضاء هيئة التدريس، والطلبة الذين يدرسون نفس المقرر.	1.7400	.85207	متوسطة	9
3	يتوافر بالنظام اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بكل فرد.	2.6700	.70254	كبيرة	1
4	المعلومات والأدلة التعريفية بالخدمات الإلكترونية للتعليم عن بعد واضحة.	1.9550	.83454	متوسطة	5
5	بشكل عام تعتبر غرفة مختبر الحاسوب في برنامج التعليم عن بعد مناسبة.	2.0000	.70176	متوسطة	4
6	تلقيت التدريب الكافي للتعامل مع نظام التعليم عن بعد.	1.6400	.85678	ضعيفة	10
7	يعتبر مستوى الأمان حول خصوصية بياناتي في البوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد مناسبة.	1.8450	.85712	متوسطة	6
8	يتوافر بالنظام برامج حماية لتأمين الخادم ضد أي هجوم أو اختراق.	1.8150	.88014	متوسطة	7
9	تتوافر إمكانيات تغيير كلمة السر بسهولة كلما دعت الحاجة لذلك.	2.4800	.80800	كبيرة	2
10	يعلن النظام بشكل تلقائي عن المواعيد الخاصة بالمقرر مثل مواعيد بدء وانتهاء الاختبارات وتسليم الواجبات والمحاضرات المباشرة.	2.0000	.82669	متوسطة	3
المتوسط العام		1.9890		متوسطة	

يتضح من الجدول رقم (١٣) إلى أن المتوسط الحسابي العام لفقرات بعد جودة خدمات الدعم الفني والأمن والخصوصية كان (1.9890). أي أن مستوى جودة خدمات الدعم الفني والأمن والخصوصية كان متوسطاً. ويشير الجدول إلى أن الفقرة رقم (٣) وهي " يتوافر بالنظام اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بكل فرد " حصلت على درجة كبيرة حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (2.6700) وهو أعلى متوسط حسابي لبعد جودة خدمات الدعم الفني والأمن والخصوصية ، وأن اقل فقره هي الفقرة رقم (٦) وهي " تلقيت التدريب الكافي للتعامل مع نظام التعليم عن بعد " وقد حصلت على درجة ضعيفة، حيث بلغ المتوسط الحسابي له (1.6400).

وبالنظر إلى الجدول السابق نجد هناك توافق شبه تام بين استجابات الطلاب وأعضاء هيئة التدريس من حيث توافر إمكانيات استخدام وتغير اسم المستخدم وكلمة المرور بدرجة كبيرة، وان جودة خدمات الدعم الفني والأمن والخصوصية في معظم فقراتها تحققت بدرجة متوسطة، و ندرة توافر فرص التدريب لأعضاء هيئة التدريس والطلاب للتعامل مع نظام التعليم عن بعد.

للإجابة على سؤال الدراسة الثالث: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بسوهاج على استبانة جودة الخدمات الإلكترونية للتعليم عن بعد تعزي لمتغيرات الجنس - الرتبة الأكاديمية - مستوى دورات الحاسوب المكتسبة ؟

حسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أعضاء هيئة التدريس على الأداة ككل، والمتعلقة بجودة الخدمات الإلكترونية للتعليم عن بعد التعلم، وحسبت متغيرات الجنس والرتبة الأكاديمية ومستوى دورات الحاسوب المكتسبة ، كما هو مبين في الجدول (١٤)

جدول (١٤)

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابات أعضاء هيئة التدريس على الأداة ككل والمتعلقة بجودة الخدمات الإلكترونية للتعليم عن بعد (حسبت متغيرات الجنس والرتبة الأكاديمية ومستوى دورات الحاسوب المكتسبة)

المتغير	الفئة/المستوى	عدد الاستجابات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الجنس	ذكور	25	1.9876	.61715
	إناث	25	1.9988	.48006
المجموع				
الرتبة الأكاديمية	أستاذ	12	2.2567	.48990
	أستاذ مساعد	11	1.7173	.57725
	مدرس	22	1.9168	.52137
	مدرس مساعد	1	2.9700	.
	معيد	4	2.1375	.22867
المجموع				
مستوى الدورات	لم احصل	8	1.9213	.59884
	مستويات أولية	28	1.9189	.48829
	مستويات متقدمة	14	2.1829	.62181
	المجموع	50	1.9932	.54723

ولمعرفة الدلالة الإحصائية لوجود فروق في المتوسطات الحسابية لتقديرات أعضاء هيئة التدريس على الأداة ككل والمتعلقة بجودة الخدمات الإلكترونية للتعليم عن بعد (حسبت متغيرات الجنس والرتبة الأكاديمية ومستوى دورات الحاسوب المكتسبة) استخدم تحليل التباين الثلاثي "Three Way ANOVA" والجدول (١٥) يبين ذلك.

جدول (١٥)

نتائج تحليل التباين الثلاثي لمتوسطات تقدير أعضاء هيئة التدريس على الأداة ككل والمتعلقة بجودة الخدمات الإلكترونية للتعليم عن بعد (حسبت متغيرات الجنس والرتبة الأكاديمية ومستوى دورات الحاسوب المكتسبة)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	Sig	الدلالة الإحصائية
الجنس	.002	1	.002	.005	.943	غير دالة
الرتبة الأكاديمية	2.836d	4	.709	2.696	.043	دالة
مستوى الدورات	.699d	2	.350	1.176	.317	غير دالة

ويتبين من الجدول أعلاه أنه:

١. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة " $\alpha \leq 0.05$ " بين متوسطي تقديرات أعضاء هيئة التدريس على الأداة ككل والمتعلقة بجودة الخدمات الإلكترونية للتعليم عن بعد، تعزى إلى متغير الجنس حيث إن 0.943 (sig).
٢. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة " $\alpha \leq 0.05$ " بين متوسطي تقديرات أعضاء هيئة التدريس على الأداة ككل والمتعلقة بجودة الخدمات الإلكترونية للتعليم عن بعد، تعزى إلى متغير الرتبة الأكاديمية حيث إن 0.043 (sig).
٣. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة " $\alpha \leq 0.05$ " بين متوسطي تقديرات أعضاء هيئة التدريس على الأداة ككل والمتعلقة بجودة الخدمات الإلكترونية للتعليم عن بعد، تعزى إلى متغير مستوى دورات الحاسوب المكتسبة حيث إن 0.317 (sig).

للإجابة على سؤال الدراسة الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات طلبة كلية التربية بسوهاج على استبانة جودة الخدمات الإلكترونية للتعليم عن بعد تعزى لمتغيرات الجنس- التخصص- مستوى دورات الحاسوب المكتسبة "؟
تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات الطلاب على الأداة ككل، والمتعلقة بجودة الخدمات الإلكترونية للتعليم عن بعد التعلم، وحسبت متغيرات الجنس والتخصص ومستوى دورات الحاسوب المكتسبة ، كما هو مبين في الجدول (١٦)

جدول (١٦)

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابات الطلاب على الأداة ككل والمتعلقة بجودة الخدمات الإلكترونية للتعليم عن بعد التعلم (حسبت متغيرات الجنس والتخصص ومستوى دورات الحاسوب المكتسبة)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد الاستجابات	الفئة/المستوي	المتغير
.60946	1.7625	80	ذكور	الجنس
.59474	1.9336	120	إناث	
.60501	1.8651	200	المجموع	
.68546	1.9690	119	أدبي	التخصص
.42173	1.7126	81	علمي	
.60501	1.8651	200	المجموع	
.57579	1.8424	98	لم يحصل	مستوى الدورات
.48904	1.6188	59	مستويات أولية	
.62960	2.2549	43	مستويات متقدمة	
.60501	1.8651	200	المجموع	

ولمعرفة الدلالة الإحصائية لوجود فروق في المتوسطات الحسابية لتقديرات الطلاب على الأداة ككل والمتعلقة بجودة الخدمات الإلكترونية للتعليم عن بعد (حسبت متغيرات الجنس والتخصص ومستوى دورات الحاسوب المكتسبة) استخدم تحليل التباين الثلاثي "Three Way ANOVA" والجدول (١٧) يبين ذلك.

جدول (١٧)

نتائج تحليل التباين الثلاثي لمتوسطات تقدير الطلاب على الأداة ككل والمتعلقة بجودة الخدمات الإلكترونية للتعليم عن بعد التعلم (حسبت متغيرات الجنس والتخصص ومستوى دورات الحاسوب المكتسبة)

الدلالة الإحصائية	Sig	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
غير دالة	.214	1.552	.543	1	.543d	الجنس
دالة	.000	14.143	4.653	1	4.653d	التخصص
دالة	.000	16.054	4.890	2	9.780 d	مستوى الدورات

ويتبين من الجدول أعلاه أنه:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة " $\alpha \leq 0.05$ " بين متوسطي تقديرات الطلاب على الأداة ككل والمتعلقة بجودة الخدمات الإلكترونية للتعليم عن بعد، تعزى إلى متغير الجنس حيث إن (sig 0.214).

٢. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة " $\alpha \leq 0.01$ " بين متوسطي تقديرات الطلاب على الأداة ككل والمتعلقة بجودة الخدمات الإلكترونية للتعليم عن بعد، تعزى إلى متغير التخصص حيث إن (sig 0.000) ولصالح التخصصات الأدبية.

٣. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة " $\alpha \leq 0.01$ " بين متوسطي تقديرات الطلاب على الأداة ككل والمتعلقة بجودة الخدمات الإلكترونية للتعليم عن بعد، تعزى إلى متغير ومستوى دورات الحاسوب المكتسبة حيث إن (sig 0.000) ولصالح المستويات المتقدمة.

الإجابة على سؤال الدراسة الخامس: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أعضاء هيئة التدريس والطلاب على استبانة جودة الخدمات الإلكترونية للتعليم عن بعد؟

ولمعرفة الدلالة الإحصائية لوجود فروق في المتوسطات الحسابية لتقديرات الطلاب وأعضاء هيئة التدريس على الأداة ككل استخدم تحليل التباين الثلاثي "Three Way ANOVA" والجدول (١٨) يبين ذلك.

جدول (١٨)

نتائج تحليل التباين الثلاثي لمتوسطات استجابات الطلاب وأعضاء هيئة التدريس على الأداة ككل

الدلالة الإحصائية	Sig	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	البعد
غير دالة	.809	.689	.342	21	7.184	جودة تصميم بوابة التعليم عن بعد
غير دالة	.460	1.034	.464	21	9.741	جودة خدمة العملاء (طلاب- أعضاء هيئة التدريس)
غير دالة	.392	1.103	.433	17	7.362	جودة خدمات الدعم الفني
غير دالة	.779	.709	.368	41	15.073	المقياس ككل

ويتبين من الجدول أعلاه أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة " $\alpha \leq 0.05$ " بين متوسطي تقديرات الطلاب وأعضاء هيئة التدريس على الأداة ككل، وكذلك المحاور المختلفة لها والمتعلقة بجودة الخدمات الإلكترونية للتعليم عن بعد.

مناقشة نتائج الدراسة:

أوضحت التحليلات الإحصائية المستخلصة من استجابات أعضاء هيئة التدريس، والخاصة بسؤال الدراسة الأول، والمتعلقة بمستوى جودة الخدمات الإلكترونية لنظام التعليم عن بعد بكلية التربية بسوهاج من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، انها تحققت بدرجة متوسطة، ويمكن تفسير ذلك أن جهود أعضاء هيئة التدريس في هذه المرحلة اقتصر في التركيز على المتطلبات الأساسية في توصيل المادة العلمية للطلاب عن بعد، والمتمثلة على سبيل المثال في: سهولة تصفح البوابة الإلكترونية للتعليم عن بعد وإمكانية تشغيلها على الحاسوب او الهاتف الشخصي، لتجاوز مشكلات الطاقة الاستيعابية (مشكلات ندرة القاعات والمواعيد الدراسية) وانتقال هذا الكم الهائل من الطلاب (مشكلات الطاقة الاستيعابية لوسائل الانتقال) إلى مقر الجامعة لجديدة، ونتج عن ذلك اغفال التركيز بدرجة كبيرة على جوانب هامة مثل: توفير التفاعل التزامني وغير التزامني بأساليب مختلفة - تقديم خدمات التوجيه والإرشاد والتغذية الراجعة - ربط المادة العلمية بالمستودعات والمكتبات الرقمية التفاعلية، وتتفق هذه النتائج مع دراسة كلا من (الصالح، ٢٠٠٧) و(الملا، ٢٠١٦).

كما دلت التحليلات الإحصائية الخاصة بالسؤال الثاني: والذي يبحث في مستوى جودة الخدمات الإلكترونية لنظام التعليم عن بعد بكلية التربية بسوهاج من وجهة نظر الطلاب، والتي تحققت بدرجة متوسطة، حيث يمكن تفسير ذلك بان منظومة الخدمات الإلكترونية للتعليم عن بعد ارتكزت وبشكل كبير على بعض من مكوناتها مثل عمليات سهولة التصفح للبوابة الإلكترونية، واحتلال فكرة مجرد توفير الدراسة عن بعد (كحل للبعد المكاني) مكانة أساسية في أذهان الطلاب، وان رؤي وتطلعات الطلاب لم تطمح الاستفادة العظمي من المنظومة الإلكترونية للتعليم عن بعد، نتيجة عدم توافر ما يدفعهم للسعي والتطلعات في البحث عن مرتكزات أساسية مثل: البحث عن منتديات وحلقات النقاش والتغذية الراجعة، والاستفادة من المصادر والمستودعات الرقمية وتتفق هذه النتائج مع دراسة كلا من (الغامدي، ٢٠١٢) و(القرني، ١٤٢٧هـ).

هذا وقد أكدت نتائج السؤال الثالث عدم وجود فروق في استجابات أعضاء هيئة التدريس على مستوى جودة الخدمات الإلكترونية للتعليم عن بعد تعزي إلى متغير الجنس ومستوى دروات الحاسوب المختلفة، ووجود فروق تعزي إلى مستوى الرتبة الأكاديمية لصالح المدرسين المساعدين، ويمكن تفسير ذلك بأن أعضاء هيئة التدريس اعتادوا على توظيف

الحاسوب بشكل متزايد في الأونة الأخيرة في عملياتهم التدريسية بغض النظر عن اختلاف جنسهم، وان الفئات الناشئة من معاوني أعضاء هيئة التدريس أكثر ارتباطا واستخداما للمستحدثات التكنولوجية الحديثة، وتتفق هذ النتائج مع نتائج دراستي (Fryadenberg, 2002) و(Barker,2007).

أما نتائج السؤال الرابع، فأوضحت عدم وجود فروق بين استجابات الطلاب على مستوى جودة الخدمات الإلكترونية للتعليم عن بعد تعزي إلى الجنس، ووجود فروق تعزو إلى التخصص لصالح التخصصات الأدبية، ومستوي دورات الحاسوب المكتسبة لصالح المستويات المتقدمة، ويمكن تفسير ذلك انه كلما ازدادت حصول المتعلمين على مستويات متقدمة في دورات الحاسوب كلما أثر ذلك بالإيجاب على مستوي استخدام وتوظيف الحاسوب في أغراض التعليم والتعلم عن بعد، وأن المجال التربوي قد يندرج ارتباطه والبحث في أدبياته بمصادر المعرفة الرقمية بالتخصصات النظرية.

كما أوضحت نتائج السؤال الخامس، عدم وجود فروق بين تقديرات الطلاب وأعضاء هيئة التدريس على الأداة ككل، وكذلك المحاور المختلفة لها والمتعلقة بجودة الخدمات الإلكترونية للتعليم عن بعد، ويمكن تفسير ذلك ان مشروع الخدمات الإلكترونية للتعليم عن بعد بكلية التربية جامعة سوهاج في مراحل التطبيق الأولية، ولم تخضع لعمليات التجريب والتطوير، ومن هنا فتطابقت وجهات نظر الطلاب وأعضاء هيئة التدريس في العديد من محاور الأداء والفقرات المدرجة بها، وإن اتفقوا بشكل كبير أنه لم يرتقي تصميم البوابة الإلكترونية إلى التوقعات المنتظرة، ولم تفي جودة الخدمات الإلكترونية لنظام التعليم عن بعد إلى تطلعات أعضاء هيئة التدريس والطلاب، وتتفق هذه النتيجة ودراسة (Taylor, 2003; Bruce).

وإجمالاً لما سبق، نري ان نتائج الدراسة أعطت مؤشراً أن مستوى جودة الخدمات الإلكترونية للتعليم عن بعد تحققت بدرجة متوسطة، وأنها في مراحلها الأولية وانها في أمس الحاجة إلى المزيد من عمليات البناء والتطوير وذلك لمسايرة التغيرات والتطورات المتلاحقة في منظومة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد.

المقترحات والتوصيات:

- إجراء عمليات التدريب المستمرة لأعضاء هيئة التدريس والطلاب على المهارات المتعلقة بالخدمات الإلكترونية لتحقيق الفاعلية والتفاعلية المنشودة في برنامج التعليم عن بعد.
- وضع خطط طموحة لمنظومة التعليم عن بعد تتماشى مع معايير الجودة المعتمدة تتعدى حدود مجرد وضع الحلول لمشكلات الطاقة الاستيعابية.
- ربط منظومة التعليم عن بعد ببعض الخدمات الرقمية بالجامعة مثل: المكتبات الرقمية، والمستودعات ووسائل التواصل الرقمية، وخدمات إنهاء إجراءات القبول والتسجيل الرقمي.
- إجراء بعض الدراسات التتبعية لمتابعة تأثير جودة الخدمات الإلكترونية على نجاح منظومة التعليم عن بعد.
- إلحاق وحدة مسؤولة عن الجودة والاعتماد تسعى إلى الاهتمام بعمليات الجودة والمراجعة المستمرة للخدمات الإلكترونية لمنظومة التعليم عن بعد

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- أبو خطوة، السيد عبد المولي السيد (٢٠١٠). معايير الجودة في نظم إدارة التعلم الإلكتروني، الندوة الأولى في تطبيقات تقنية المعلومات والاتصال في التعليم والتدريب المنعقد في المركز الثقافي الملكي، في عمان (الأردن) بإشراف جامعة العلوم الإسلامية العالمية في الفترة من ١٩-٢٠ مايو.
- إسماعيل، الغريب زاهر (٢٠٠٩) التعليم الإلكتروني من التطبيق إلى الاحتراف والجودة، القاهرة: عالم الكتب.
- البارو، عفاف صلاح (٢٠٠٩). معوقات التعليم الجامعي المفتوح في فرع الجامعة العربية المفتوحة بجدة من منظور الطلاب والطالبات، مجلة رسالة الخليج العربي، العدد (١١٢)، ص ١٢٩-١٩٥.
- بكر، عبد الجواد السيد (٢٠٠٠). قراءات في التعليم عن بعد، الإسكندرية: دار الوفاء لدينا الطباعة والنشر.
- الحامد، محمد بن معجب وآخرون (٢٠٠٥). التعليم في المملكة العربية السعودية: رؤية الحاضر واستشراف المستقبل، ط٣، الرياض: مكتبة الرشد.
- حجي، أحمد إسماعيل (٢٠٠٣). التعليم الجامعي المفتوح عن بعد من التعليم بالمراسلة إلى الجامعة الافتراضية: مدخل إلى تعليم الراشدين المقارن، القاهرة: عالم الكتب.
- الحربي، محمد بن صنت (٢٠٠٧). أنظمة إدارة التعلم الإلكتروني (LMS) ودورها في تفعيل الاتصال في العملية التربوية والتعليمية، ورقة عمل بعنوان، مقدمة للقاء الثاني عشر للإشراف التربوي بمنطقة تبوك، في الفترة من ١٢-١٤/٥/٢٠٠٨ هـ.
- حمدان، محمد سعيد (٢٠٠٧). التجارب الدولية والعربية في مجال التعليم الإلكتروني، المجلة الفلسطينية المفتوحة عن بعد، المجلد (١)، العدد (١).
- الحنيطي، عبد الرحيم (٢٠٠٤). معايير الجودة والتنوع في التعلم المفتوح والتعلم عن بعد، سلسلة إصدارات الشبكة العربية للتعليم المفتوح والتعليم عن بعد، الأردن.
- خلاف، أحمد عبد النبي عبد العال (٢٠١٥). تصور مقترح لتفعيل دور التعليم عن بعد بجامعة الطائف في ضوء بعض الاتجاهات العالمية المعاصرة، المجلة التربوية بكلية التربية - جامعة سوهاج العدد (٤٠)، ص ص ٢٢٣-٣٥٨.

- خليل، حنان حسن علي (٢٠٠٨). تصميم ونشر مقرر إلكتروني في تكنولوجيا التعليم في ضوء معايير جودة التعليم الإلكتروني لتنمية الجوانب المعرفية والأدائية لدي طلاب كلية التربية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية-جامعة المنصورة.
- خميس، محمد عطية (٢٠٠٣). عمليات تكنولوجيا التصميم التعليمي، القاهرة: مكتبة دار الكلمة.
- راضي، ميرفت محمد؛ والمغازي، سها عصام؛ والنجيلي؛ رعدة محمود (٢٠١٨). 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)، ص ص ١١-٣٥.
- زين العابدين، محمد محمود (٢٠١٠). تجربة جامعة الملك عبد العزيز في استخدام نظام إدارة التعلم الإلكتروني EMES وإمكانية الاستفادة منها في التعليم الجامعي المصري"، مجلة كلية التربية جامعة بورسعيد، العدد (٨)، ص ص ١١-٥٦.
- الشوافي، محمد غمري. (٢٠١٠م). الأداء الإلكتروني للخدمات وعلاقته بالولاء للمنظمة. مجلة التجارة و التمويل، العدد(٢)، ص ص ١٧٣-٢٢١.
- الصالح، بدر بن عبدالله (٢٠٠٧). التعليم الجامعي الافتراضي: دراسة مقارنة لجامعات عربية وأجنبية افتراضية مختارة، مجلة كليات المعلمين: العلوم التربوية، المجلد (٧)، العدد (١)، ص ص ٢٤٥-٢٩١.
- الصقر، عبدالله محمد (٢٠١٢). رؤية مقترحة لتطبيق التعليم الإلكتروني في جامعة الخرج، المجلة التربوية، كلية التربية، جامعة أسيوط، المجلد (٢٨)، العدد (١)، ص ص ١٥٣-١٨٩.
- عبد العاطي، حسن الباتع محمد (٢٠٠٨) المعايير العلمية والتربوية والفنية لمننديات المناقشة الإلكترونية المستخدمة في برامج ومقررات التعلم الإلكتروني عبر الإنترنت، بحث مقدم إلى المؤتمر الدولي لتقنيات التعليم " التربية والتكنولوجيا : تطبيقات مبتكرة " بجامعة السلطان قابوس ، مسقط ، سلطنة عمان ، الفترة من ٣-٥ مارس.
- عبد العلي، أحمد عبد الله (٢٠٠٥) التعليم عن بعد، القاهرة: دار الكتاب الحديث.
- العبيدي، سعاد نوري على (٢٠١٢). أثر جودة الخدمة الإلكترونية على رضا الطلبة بحث ميداني على طلبة جامعة الجرش، مجلة العلوم القانونية والسياسية، المجلد (٢)، العدد (٤)، ص ص ٣٤٣-٣٨٤.
- العضائية، على محمد؛ المحارب، نهى خالد (٢٠١٧). أثر تطبيق معايير جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا طالبات جامعة الأميرة نوره بالمملكة العربية السعودية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد (١٣)، العدد (٣)، ص ص ٣٠٧-٣٢٩.

- الغامدي، أحمد عبد الله (٢٠١٢). فاعلية نظام التعليم عن بعد في الجامعات السعودية، دراسات عربية في التربية وعلم النفس، المجلد (٢)، العدد (٢٨)، ص ص ١٥٤-١٨٧.
- الغامدي، حمدان بن أحمد؛ عبد الجواد، ونور الدين محمد (٢٠١٠). تطور نظام التعليم في المملكة العربية السعودية، ط٣، الرياض: مكتبة الرشد.
- غانم، حسن دياب على (٢٠٠٦). المعايير اللازمة لإنتاج وتوظيف برامج الوسائط المتعددة الكمبيوترية أثرها على التحصيل بالمدارس الإعدادية، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد الدراسات العليا والبحوث، جامعة القاهرة.
- الغديان، عبد المحسن بن عبد الرزاق (٢٠٠٧). حاجة الجامعات السعودية للأخذ بنظام التعليم الإلكتروني مشروع مقترح، دراسات تربوية واجتماعية، كلية التربية، جامعة حلوان، المجلد (١٣)، العدد (٤)، ص ص ١٣٩-١٧٠.
- القرني، سعيد (١٤٢٧هـ). تقويم تجربة جامعة الملك سعود في استخدام نظام Web CT عبر الشبكات العالمية للمعلومات الإنترنت في مساندة التدريس، رسالة ماجستير، كلية التربية جامعة الملك سعود.
- مدني، محمد عطا (٢٠٠٧). التعلم من بعد: أهدافه وأسس وتطبيقاته العملية، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- الملا، أحلام عبد اللطيف (٢٠١٦). تقويم تجربة التعليم عن بعد في الجامعة الماليزية وكلية التربية للبنات وفق معايير الجودة المأخوذة من وكالة التحقق من الجودة للتعليم العالي- بريطانيا، المجلة الدولية للأبحاث التربوية، جامعة الإمارات العربية المتحدة، المجلد (٣٩)، ص ص ١٢٣-١٦٨.
- النجدي، سمير (٢٠١٢). تقويم جودة التعليم الإلكتروني في جامعة القدس المفتوحة في ضوء المعايير العالمية للجودة، المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح والتعلم الإلكتروني، المجلد (٣)، العدد (٦)، ص ص ١١-٤٨.
- نشوان، يعقوب حسين (٢٠٠٤). إدارة التعليم عن بعد والتعليم الجامعي المفتوح، عمان: دار الفرقان للنشر والتوزيع.
- يوسف، عواطف أمين (٢٠٠٥). التعليم الجامعي عن بعد لمواجهة احتياجات المستقبل، المؤتمر العربي الأول استشراف مستقبل التعليم، القاهرة: جامعة الدول العربية، في الفترة ١٧ - ٢١ أبريل.

- A conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. The Journal of Marketing, 49(4): 41-50.
- Anderson, Terry & Elloumi, Fathi. (Eds.) (2004). Theory and Practice of Online Learning, Athabasca, CA: Athabasca University.
- Arab Open University, Bahrin Branch, (2013). Academic Programs. Arab Open University, Bahrain Branch.
- Australian Christina College,(2014). Benefits of Distance Education, Australian Christina College.
- Barker, K., "2007" : E- learning Quality Standards for Consumer Protection and Consumer Confidence: A Canadian Case Study in E-learning Quality Assurance. Educational Technology & Society, 10 "2" , 109- 119.
- Barkley, E. (2010). Student Engagement Techniques: A Handbook for College Faculty, Jossey-Bass San Francisco.
- Bharati, Pratyush, and Daniel Berg (2005). Service quality from the other side: Information systems management at Duquesne Light. International Journal of Information Management, 25(4), 367-380
- Caceres, R. C., & Papparoidamis, N. G. (2007). Service quality, relationshipsatisfaction, trust, commitment and business-to-business loyalty. European Journal of Marketing, 41 (7/8): 836-867.
- CanadianVirtualUniversity, (2014). CVU:Mission& Vision and Values. Canadian Virtual University.
- Dabbagh,(2005).Pedagogical models for E-Learning: A theory-based design framework International, Journal of Technology in Teaching and Learning, 1(1), 25-44.
- Dabholkar P.A . (1996). Consumer evaluations of new technology-based self-service options: An investigation of alternative models of service quality. International Journal of Research in Marketing,13(1):29–51.
- Ehlers, F.,(2004). Quality in e- Learning from a learner’s Prespective, Campus Essen; Universitaetsstr. p9; 45141 Essen; Germany.
- Fryadenberg, J., (2002). Quality Standards in E- Learning: A matrix of analysis, International Review of Research in Open and Distance Learning, Vol. 3, No.2
- Hanover Research Academy Administration Practice,(2014). Distance Education Models and Best Practices, Hanover Research, Washington.
- Hismanoglu, M.(2011). "E .Learning Practices in North Cyprus Universities: Benefits, Drawbacks AND Recommendations for Effective Implementation " , International Education Studies, VOL. 4, 4Nov.

- 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 7, 2009, from http://www.itdl.org/Journal/Jan_05/article01.htm
- India's Largest University,(2014). Benefits of Distance Education, India's Largest University.
- J-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.
- Kayabasi,A. & Buyukarlan, A. (2013). The analysis of the relationship among perceived electronic service quality, total service quality and total satisfaction in Banking sector. International Journal of Human Sciences, 10(2).
- Kurilovas, E. (2009). Multiple Criteria Evaluation Methods of the Quality of Learning Management Systems for Personalised Learners Needs. In: Proceedings of the 1st International Workshop "Learning Management Systems meet Adaptive Learning Environments" (LMS-ALE) within the 4th European Conference on Technology Enhanced Learning (EC-TEL 2009). Nice, France.
- Parasurman , A. ; Zeithmal , Valarie ; Berry, Leonard L. . (Autumn, 1985).
- Purcarea V. L., Gheorghe I. R. and , Petrescu C. M.(2013). The assessment of perceived service quality of public health care. Procedia Economics and Finance, No.(6): 573-585.
- Queensland University ,(2013). About Queensland University. , Queensland University : Australia.
- Queensland University ,(2013). Distance Education , Queensland University : Australia .
- Razak Grady & Hohn Pratt,(2000), The UK technology transfer system : Calls for Stronger Links Between Higher Education an Industry " Journal of Technolosv Transfer, Vol.25, Kluwer Academic Puplishers, Netherlands.
- Rieber, A L.(2000). Computers, Graphics and Learning, U.S. ,Dollars.
- Sanayel ,a. and Jokar, A. (2013) .Determining the Effect of Electronic Services Quality on Satisfaction. International Journal of Acadimic research, 3(4):103-111.
- Sheng, Tianxiang , and Liu, Chunlin.(2010).An empirical study on the effect of e-service quality on online customer satisfaction and loyalty. Nankai Business Review International, 1(3):273-283.

- 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 .
- Unity University College,(2014). Objectives of Distance Education, Unity University College.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, P., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: a critical review of extant knowledge, Journal of the Academy of Marketing Science, 3(4): 362-375.