الجمهورية العربية السورية

جامعة المنارة

كلية إدارة الأعمال

قسم التسويق والتجارة الكترونية

مشروع أعد لنيل درجة الإجازة في إدارة الأعمال – تخصص تسويق وتجارة الكترونية بعنوان

تقييم واقع خدمة التعليم الالكتروني في ظل جائحة كورونا ضمن الجامعات الخاصة

" دراسة حالة جامعة المنارة"

إعداد الطالبة

جودي فهد فهد

إشراف الدكتور

أحمد جمال السكري

2022–2021

Syrian Arab Republic

Manara University

Faculty of Business Administration

Department Of Marketing and E-commerce

A project prepared for obtaining a bachelor's degree in business administration – specializing in marketing and e-commerce

Evaluating the reality of e-learning service during the Corona pandemic within private Universities

"Case study Al-Manara University"

Prepared by:

Judy Fahed Fahed

Supervised by:

Dr Ahmad Jamal Alsoukary

2021-2022

الإهداء

إلى من لا ينفصل اسمي عن اسمه أبدا...إلى مصدر الدعم والعطاء والحب

أبي الغالي

إلى الغالية التي لا نرى الحب والحنان إلا في عينيها...إلى من لا أجد لها كلمات تعبر عنها أو توفيها حقها

أمي الغالية

إلى سندي في الحياة وصديقي...إلى مصدر التفاؤل والبهجة في المنزل

أخي الغالي

إلى من علمني المثابرة في الأيام الصعبة...إلى الصديق الذي ساندني ووقف معي في كل الأوقات

صديقي الطبيب غيث

إلى من ساهم في إرشادي وقدم لي الدعم والتوجيه...إلى المعلم الذي أضاء طريقي بالعلم والأخلاق

الدكتور أحمد السكري

تقييم واقع خدمة التعليم الالكتروني في ظل جائحة كورونا ضمن الجامعات الخاصة

(دراسة حالة جامعة المنارة)

الملخص

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على آراء الطلاب الجامعيين نحو خدمة التعليم الالكتروني في ظل جائحة كورونا والمعرفة بمصطلحها العلمي (Covid-19)، حيث شهدت هذه الفترة إغلاقا تاما بما في ذلك المؤسسات التعليمية من مدارس وجامعات بكل دول العالم وقد تمت الدراسة من خلال دراسة حالة على جامعة المنارة في محافظة اللاذقية من خلال اعتماد الباحثة على المنهج الوصفي وطبقت الدراسة على عينة من طلاب الجامعة بلغ عددها 40 طالبا، استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج وهي رضا طلاب الجامعة عن خدمات التعليم الالكتروني من ناحية توفير الوقت والجهد ومصاريف الدراسة التقليدية.

الكلمات المفتاحية: الخدمة، التعليم الالكتروني، جائحة كورونا، التعليم عن بعد.

Evaluating the reality of e-learning service during the Corona pandemic within private Universities

(Case study on Al-Manara University)

Abstract

The current study aimed to identify the views of university students towards e-learning service in light of the pandemic Corona and knowledge of its scientific term (Covid-19), as this period witnessed a complete closure, including Educational processes in schools and universities in all countries of the world. The study was carried out through a case study on Al-Manara University in Lattakia Governorate, through the researcher's adoption of the descriptive approach, and the study was applied to a sample of 40 university students, who used the questionnaire as a tool for data collection to a set of results, which is the satisfaction of university students with e-learning services in terms of saving time and effort and tuition fees.

Keywords: service, e-learning, corona pandemic, distance learning

فهرس المحتويات:

الموضوع	رقم الصفحة
مقدمة	8
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	10
الدراسات السابقة	10
أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	15
مشكلة البحث	16
أهمية البحث	17
أهداف البحث	17
منهجية البحث	17
مجتمع البحث وعينته	17
حدود البحث	18
خلاصة الفصل	18
الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة	19
المبحث الأول: أساسيات حول الخدمات	19
تمهيد	19
تعريف الخدمة	19
مفهوم الخدمة	19
المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول التعليم الإلكتروني	21
تمهيد	21
تعريف التعليم الالكتروني	21
أهداف التعليم الالكتروني	23
توظيفات التعليم الالكتروني	24

مقارنة بين التعليم التقليدي والتعليم الالكتروني	25
أنواع التعليم الالكتروني	26
أدوات التعليم الالكتروني	27
التحديات التي تواجه التعليم الالكتروني	29
المبحث الثالث: التعليم الإلكتروني في الجامعات في ظل جائحة كورونا	31
تمهيد	31
تأثر القطاع التعليمي بجائحة كورونا	31
الأداء الأكاديمي للجامعات خلال فترة جائحة كورونا	32
خلاصة الفصل	33
الفصل الثالث: الدراسة الوصفية	34
نتائج الدراسة	34
الاستنتاجات والتوصيات	38
المراجع	39
الملاحق	42

مقدمة:

شهد العالم في السنوات الأخيرة تطورات تكنولوجية وتقنية ومعلوماتية متلاحقة وسريعة، وانفتاح على الثقافات المختلفة؛ الأمر الذي يحتم على القائمين على المؤسسات التعليمية، التعايش مع كل المتغيرات العالمية، لمواكبة تلك التغيرات والتطورات والتحديات؛ وفي ضوء الاتجاهات العالمية وسياسات تطوير التعليم التي أخذت أشكال متعددة منها التعلم الإلكتروني والتعلم عن بعد وغيرها من أساليب التطوير، ونتيجة للظروف التي عانى منها العالم في ظل جائحة كورونا، والتي كان لها الأثر البالغ على العملية التعليمية نتيجة هذه الجائحة؛ فقد وجدت المؤسسات التربوية نفسها فجأة مجبرة على التحول للتعليم عن بعد لضمان استمرارية عملية التعليم والتعلم، واستخدام شبكة الانترنت والهواتف الذكية والحواسيب في التواصل عن بعد مع الطلبة. لذا اعتمدت مختلف الدول ومنها سوريا التعليم عن بعد كوسيلة لاستمرارية تلقي الطلبة تعليمهم ضمانا لمستقبلهم العلمي، حيث تم وضع الخطط للحفاظ على ديمومة العملية التعليمية والحد من آثار أزمة كورونا باعتماد نظام التعليم عن بعد، وذلك ليتسنى لجميع الطلبة إكمال دراستهم من غير أن يتأثروا بتوابع وباء كورونا، واعتماد آلية تضمن حقوق الطالب.

مصطلحات الدراسة:

التعليم الالكتروني: هو طريقة للتعليم باستخدام آليات ووسائل الاتصال الحديثة من حواسيب وشبكات ووسائط، إضافة إلى آليات البحث والمكتبات الالكترونية، ومواقع وبوابات الانترنت، سواء كان عن بعد أو في الفصول الدراسية، وهو طريقة للتعليم باستخدام التقنيات الحديثة بجميع أنواعها في إيصال المعلومة للمتعلم بأقصر وقت وأقل جهد مع تعظيم الفائدة.

(محمد،2020)

التعليم عن بعد: التعليم عن بعد هو منظومة تفاعلية ترتبط بالعملية التعليمية، وتقوم هذه المنظومة بالاعتماد على وجود بيئة إلكترونية تعرض للمتعلم المقررات والأنشطة بواسطة الشبكات الالكترونية والأجهزة الذكية.

(بيرغ وسيمونسن،2018)

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الدراسات السابقة:

الدراسات العربية:

1: دراسة (سمير،2021) بعنوان: واقع التعليم عن بعد في الجامعات العراقية في ظل جائحة كورونا منوجهة نظر الطلبة وأعضاء هيئة التدريس

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع التعليم عن بعد في ظل جائحة كورونا في الجامعات العراقية من وجهة نظر الطلبة وأعضاء هيئة التدريس.

منهجية الدراسة: قام الباحث بإتباع المنهج الوصفي التحليلي تم تطوير استبانتين، الأولى للطلبة مكونة من أربع مجالات في صورة مقياس مكونة من (52) فقرة، تم تطبيقها على عينة مكونة من (286) طالبا وطالبة والثانية لأعضاء هيئة التدريس مكونة من أربع مجالات حول واقع التعليم عن بعد في ظل جائحة كورونا، تم تطبيقها على عينة مكونة من (231) عضوا من أعضاء هيئة التدريس

نتائج الدراسة: توصلت نتائج الدراسة أن درجة تقدير الطلبة وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات العراقية لواقع التعليم عن بعد في ظل جائحة كورونا (متوسطة)، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدرجة تقدير أعضاء هيئة التدريس تعزى لمتغيري (التخصص والرتبة الاكاديمية).

2: دراسة(نبيلة،2021) بعنوان: التوجه نحو التعليم الالكتروني في الجامعات في ظل جائحة كورونا

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى الإحاطة بمختلف جوانب التعليم الإلكتروني الى جانب معرفة كيف تمت عملية التعليم في مؤسسات التعليم العالي(الجامعات) في ظل جائحة كورونا.

منهجية الدراسة: قامت الباحثة بإتباع المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم الاستناد إلى بيانات ثانوية جمعت من مراجع عربية وأجنبية

نتائج الدراسة: توصلت النتائج إلى انه كان لجائحة كورونا الفضل في توجيه الاهتمام بالتعليم الالكتروني لمواصلة السنة التعليمية الجامعية من خلال إتمام دراسة المقاييس الكترونيا مع استمرار المتابعة والتقييم الفاصلين في عملية التعليم الحديثة والمشاركة في المنصات المخصصة تحت سلطات الوزارات الوصية

3: دراسة(يوسف،2020) بعنوان: اتجاهات الطلاب نحو التعليم الالكتروني في ظل جائحة كورونا

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى تحديد مدى رضا الطلاب عن العملية التعليمية الالكترونية وتحديد أكثر البرامج المستخدمة في التعليم الالكتروني.

منهجية الدراسة: قام الباحث بإتباع المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم استخدام الدراسات الاستقصائية لجمع الآراء والمعتقدات والمشاعر لمجموعة مختارة من الأفراد، وتم استخدام الاستبانة للحصول على معلومات يمكن تحليلها إحصائيا للوصول إلى نتائج تتعلق بالظاهرة.

نتائج الدراسة: توصلت النتائج إلى ان نسبة رضا الطلاب عن نظام التعليم الالكتروني عالية جدا مع ملاحظة أن غالبية الطلاب يفضلون التعليم الالكتروني على التعليم التقليدي.

الدراسات الأجنبية:

1: دراسة بعنوان (Agormedah et al.,2020):

Online Learning in Higher Education During COVID-19 Pandemic: A Case of Ghana

العنوان باللغة العربية: التعلم عبر الإنترنت في التعليم العالي خلال جائحة كورونا: حالة من غانا

هدف الدراسة: تهدف الدراسة إلى إظهار مدى استجابة الطلاب للتعلم عبر الانترنت في التعليم العالي في غانا

منهجية الدراسة: تم اعتماد تصميم المسح الوصفي وعبر الإنترنت تم استخدام الاستبيان لجمع البيانات من الطلاب في التعليم العالي في غانا

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى أن معظم الطلاب لديهم تصور إيجابي تجاه التعلم الإلكتروني و إنهم على دراية بالتعلم الإلكتروني وبعض المنصات النظام الأساسي ومنصات التواصل الاجتماعي ومع ذلك، كان لديهم استجابة سلبية للتعلم عبر الإنترنت لأنهم لم يتعرفوا عليه (افتقروا إلى التدريب والخبرة) فقد اعتبروا أن الوصول المستمر إلى الاتصال بالإنترنت يمثل تحديًا بسبب عدم الاستعداد المالي

2: دراسة بعنوان (pinaki And Others,2020):

Opinion of students on online education during the COVID-19pandemic

العنوان باللغة العربية: رأي الطلاب في التعليم عبر الإنترنت أثناء وباء كورونا

هدف الدراسة: تهدف الدراسة إلى التعرف على آراء الطلاب الجامعيين في إحدى الجامعات الهندية عن التعلم عبر الانترنت خلال جائحة كورونا

منهجية الدراسة: تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي وتم إجراء دراسة استقصائية لجمع البيانات من الطلاب الجامعيين من خلال تصميم استبيان موزع على عدة أسئلة

نتائج الدراسة: تشير النتائج إلى شعور الطلاب أن الأساتذة قد طوروا مهاراتهم التعليمية عبر الإنترنت منذ بداية الوباء وأن التعليم عبر الإنترنت مفيد الآن ومع ذلك شعر الطلاب أن التعليم عبر الإنترنت مرهق ويؤثر على صحتهم وحياتهم الاجتماعية

3 دراسة بعنوان(Muhammad and Kainat,2020):

Online learning amid the COVID-19 pandemic: Students' perspectives

العنوان باللغة العربية: التعلم عبر الانترنت خلال جائحة كورونا: من وجهة نظر الطلاب

هدف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى تحديد:

(1) لمعرفة فعالية التعلم عبر الإنترنت في باكستان من وجهة نظر طلاب التعليم العالي

(2) لتسليط الضوء على تحديات وعقبات التعلم عبر الإنترنت التي يواجهها طلاب التعليم العالي في باكستان

منهجية الدراسة: تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي وتم استخدام تقنية استطلاع عبر الإنترنت لجمع البيانات حول مواقف طلاب التعليم العالي الباكستانيين فيما يتعلق بالتدريس عبر الإنترنت تم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها من خلال استطلاع عبر الإنترنت من خلال تكرار ردود الطلاب المشتركة وتم ذكرها بالنسب المئوية وتم الحصول على البيانات الديموغرافية باستخدام مقياس ليكرت.

نتائج الدراسة: أبرزت نتائج الدراسة أن التعلم عبر الإنترنت لا تستطيع تحقيق النتائج المرجوة في البلدان المتخلفة مثل باكستان حيث الغالبية العظمى من الطلاب غير قادرين للوصول إلى الإنترنت بسبب مشاكل فنية ونقدية.

أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

الباحث	العنوان	التشابه	الاختلاف
(سمير،2021)	واقع التعليم عن بعد في الجامعات العراقية في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر الطلبة وأعضاء هيئة التدريس	تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة من حيث هدف الدراسة وهو تقييم واقع التعليم الالكتروني في ظل جائحة كورونا	اعتمدت الدراسة السابقة على المنهج الوصفي التحليلي بينما اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي
(نبيلة،2021)	التوجه نحو التعليم الالكتروني في الجامعات في ظل جائحة كورونا	تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة من حيث اتباع الباحثين المنهج الوصفي	اعتمدت الدراسة السابقة على المنهج الوصفي التحليلي بينما اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي
(يوسف،2020)	اتجاهات الطلاب نحو التعليم الالكتروني في ظل جائحة كورونا	تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة من حيث النتائج (رضا الطلاب العالي عن التعليم الالكتروني)	تناولت الدراسة السابقة من حيث البيئة التطبيقية للدراسة (طلاب كلية الاعلام والاتصال)، بينما الدراسة الحالية (دراسة حالة على جامعة المنارة)
(Agormendah et al.,2020)	Online Learning in Higher Education During COVID-19 Pandemic: A Case of Ghana	تتشابه كل من الدراسة الحالية والدراسة السابقة من حيث مجتمع الدراسة(الطلاب)	اعتمدت الدراسة السابقة على المنهج الوصفي التحليلي بينما اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي
(Pinaki and others,2020)	Opinion of students on online education during the COVID-19pandemic	تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة من حيث هدف الدراسة وهو تقييم واقع التعليم الالكتروني في ظل جائحة كورونا	اعتمدت الدراسة السابقة على المنهج الوصفي التحليلي بينما اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي
(Muhammad and Kainat,2020)	Online learning amid the COVID-19 pandemic: Students' perspectives	تتشابه كل من الدراسة الحالية والدراسة السابقة من حيث مجتمع الدراسة(الطلاب)	اعتمدت الدراسة السابقة على المنهج الوصفي التحليلي بينما اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي

مشكلة البحث:

شكلت جائحة كورونا ضغوطا جديدة على مختلف مجالات الحياة، ومن أبرزها مجال التعليم، لذا كان اللجوء إلى التعليم عن بعد هو أسرع الحلول الطارئة من أجل المحافظة عليه، وفي البحث عن الوسيلة المتوفرة وفق الامكانات المتاحة من أجل استمرار الطلبة في تلقي التعليم. فقد ألقت أزمة فيروس كورونا بظلالها على قطاع التعليم؛ ودفعت المؤسسات التعليمية ومنها الجامعات لإغلاق أبوابها للحد من فرص انتشاره. وهو ما أثار قلقا كبيرا لدى المنتسبين إلى القطاع، البعض اختار موضوع التعليم الالكتروني عن بعد والبعض الآخر قام بتأجيل الموضوع ريثما يعاد افتتاح الجامعات مرة أخرى مع ظهور جائحة كورونا اضطر كثير من الطلاب للتعامل مباشرة مع إدارة الأنظمة التعليمية الالكترونية، الأمر الذي قد يخلق بعض الإشكاليات التي تتعلق بمدى قبول الطالب لهذا التغيير، وتأثير ذلك على المستوى التحصيلي للطالب، وكذلك التأثيرات المتوقعة على معدلات ودرجات الطلاب جراء هذا التحول المفاجئ من النظام التقليدي للتعليم إلى النظام الالكتروني.

لذا ومن منطلق هذه الإشكالية فإن السؤال الأساسي لهذه الدراسة هو:

كيف نستطيع مواجهة جائحة مثل جائحة كورونا باستخدام التعليم الالكتروني في جامعة المنارة؟

أهمية البحث:

تظهر أهمية الدراسة من ناحيتين نظرية وعملية:

من الناحية النظرية:

- أهمية خدمات التعليم الالكتروني في ظل جائحة كورونا ومدى مساهمتها في زيادة التحصيل الأكاديمي
- أهمية العينة (طلاب الجامعات الخاصة) كونهم عنصر هام في المجتمع
- إثراء المكتبات بمعلومات نظرية حول خدمات التعليم الالكتروني في ظل جائحة كورونا

ومن الناحية العملية:

- ضرورة توفير بيئة مادية تساعد على خدمات التعليم الالكتروني في جامعة المنارة
- إتاحة الفرصة لملاحظة التطورات الشاملة بالنسبة لأهمية خدمات التعليم الالكتروني في ظل جائحة كورونا
- التركيز على فئة طلاب الجامعات الخاصة والاهتمام بهم بتلبية كل احتياجاتهم المادية واللامادية لتوفير خدمات التعلم عن بعد

أهداف البحث:

- التعرف على رضا طلاب الجامعة عن خدمات التعليم الالكتروني في ظل جائحة كورونا في جامعة المنارة
- معرفة تقييم الطلاب لخدمة التعليم الالكتروني في ظل جائحة كورونا في جامعة المنارة
- توضيح تأثير خدمة التعليم الالكتروني على التحصيل الأكاديمي للطلاب في ظل جائحة كورونا في جامعة المنارة

منهجية البحث:

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي، حيث تم الاستناد إلى بيانات ثانوية جمعت من المراجع العربية والأجنبية والمقالات، كما تم الاعتماد على البيانات الأولية التي تم الحصول عليها من خلال تصميم استبانة تتضمن مجموعة من الأسئلة المتعلقة بموضوع البحث وتوزيعه على طلاب جامعة المنارة في محافظة اللاذقية.

مجتمع البحث وعينته:

تكون مجتمع البحث من جميع طلاب جامعة المنارة في محافظة اللاذقية بمختلف كلياتها وأقسامها، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة منه وتكونت العينة من 40 طالب وطالبة.

حدود البحث:

الزمانية: الفصل الثاني من العام الدراسي 2021_2022

المكانية: جامعة المنارة

خلاصة الفصل:

تناولنا من خلال هذا الفصل الجانب المنهجي للدراسة، والذي تم التطرق فيه إلى تحديد الإطار العام للبحث، من خلال التعرف على الدراسات السابقة بقصد الاستفادة منها ومقارنتها مع الدراسة الحالية. أيضا تم تحديد مشكلة الدراسة وتساؤلاتها وأهميتها النظرية والعملية، وتحديد أهداف الدراسة ومنهجية البحث.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول: أساسيات حول الخدمات

تمهيد:

نتيجة لتطور تكنولوجيا المعلومات وتطور الحياة البشرية شهد الاقتصاد العالمي تنامي دور وأهمية قطاع الخدمات، فبدأت المؤسسات الخدمية تفرض نفسها في السوق من خلال إعداد وتقديم الخدمات التي تشبع حاجات ورغبات قطاعاتها السوقية المستهدفة، فنظرا للخصائص المميزة لها والدور الفعال الذي تلعبه.

تعريف الخدمة:

عرف كوتلر الخدمة على أنها: كل نشاط أو إجراء يمكن لطرف أن يقدمه لطرف آخر،يكون أساسا غير ملموس، ولا ينتج عنه تملك لأي شيء، وقد يرتبط تقديمه بمنتج مادي (كوتلر،2006)

تعرف كذلك على أنها: نشاط الإنسان الموجه إلى إشباع الحاجات بحيث لا يكون ملموسا(فرانسوا,2002)

مفهوم الخدمة:

على الرغم من كثرة التعريفات لمفهوم الخدمة، إلا أن هناك اختلافاً واضحاً بين الباحثين والمختصين في علم الإدارة حول الاتفاق على تعريف واحد وشامل لمفهوم الخدمة وهذه حالة طبيعية شأن كل العلوم الإنسانية وذلك بسبب الخصائص التي تنفرد بها الخدمات مقارنة بالسلع المادية.

عرفت الخدمة بأنها "منتجات غير ملموسة تهدف أساسًا إلى إشباع حاجات ورغبات المستهلك التي تحقق له المنفعة (ساعد،2003) أما (عاشور والعبادلة،2007) فقد عرَّفا الخدمة بأنَّها: عبارة عن" تصرفات أو أنشطة أو أداء يقدم من

طرف إلى طرف آخر، وهذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة، ولا يترتب عليها نقل ملكية أي شيء، كما أن تقديم الخدمة قد يكون مرتبطًا أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس.

من التعريفات السابقة نجد أن هناك خصائص تميز الخدمة عن السلعة، منها:

- **سيادة الجانب الإنساني:** على نظم إنتاج وتقديم الخدمة، وهذا يعنى أن الاتصال بين المستفيد ومقدم الخدمة يعد جزءاً من مدخلات النظام ويؤثر على مزاج وانفعالات وانطباعات الطرفين.
- **الجانب غير الملموس للخدمة:** أي أن الخدمات في الأصل غير ملموسة، أي لا يمكن الإحساس بها أو رؤيتها قبل شرائها وهذا أهم ما يميزها عن السلعة، ويرى (مصطفى،1999) بأن الخدمة تتميز بأن لها مؤثرات سيكولوجية تتمثل في ملامح متعددة، مثل طبيعة وأسلوب تعامل مقدم أو مقدمي الخدمة، لغتهم، مستوى تجهيزات مكان تقديم الخدمة والجو المحيط به، المدة المستغرقة في تقديم الخدمة.... الخ
- **التلازم بين مقدم الخدمة والعميل:** من الصعب فصل الخدمة عن شخصية مقدمها وهذا على خلاف المنتجات الملموسة، وهذا يعني أن عملية تقديم الخدمة تتطلب وجود العميل ومقدمها في آن واحد
- **عدم الملكية:** على اعتبار أن الخدمة غير ملموسة فان للمستهلك الحق في استعمال الخدمة لفترة زمنية محددة دون أن يمتلكها
- **عدم تماثل مستويات الأداء في الخدمة:** تعني هذه الخاصية عدم القدرة على توحيد وتنميط الخدمة المقدمة، أي " أن الخدمات لا تتسم بالنمطية حتى وإن كانت مخرجات لنفس النظام، فجودة الأداء للخدمات يختلف عن السلع فالآلات تنتج نفس السلعة المطلوبة في كافة الأوقات والظروف أي يمكن أن يكون لديها خاصة النمطية، بينما الخدمات لا تتسم بالنمطية حتى وإن كانت مخرجات لنفس النظام الخدمي(مصطفى،2002)

- **عدم القدرة على تخزين الخدمة:** كلما ازدادت درجة اللاملموسية انخفضت فرصة تخزين الخدمات.

المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول التعليم الإلكتروني

تمهيد:

يجمع العلماء المختصين على ان ثورة المعلومات التي ترجمت فيما يسمى بالانترنت يعد اهم انجاز تكنولوجي تحقق حيث استطاع الانسان ان يلغي المسافات ويختصر الزمن ويجعل من العالم اشبه بشاشه الكترونيه صغيره في عصر الامتزاج بين التكنولوجيا والإعلام والمعلومات والثقافة والتكنولوجيا وأصبح الاتصال الكترونيا وتبادل الاخبار والمعلومات بين شبكات الحواسيب حقائق ملموسة مما اتاح سرعه الوصول الى مراكز العلم والمعرفة والمكتبات والاطلاع على الجديد لحظة بلحظة.

تعريف التعليم الإلكتروني:

نظام تفاعلي للتعليم عن بعد، يقدم للمتعلمين وفقا للطلب ويعتمد على بيئة إلكترونية متكاملة تستهدف بناء المقررات وتوصيلها بواسطة الإنترنت، والإرشاد والتوجيه وتنظيم الاختبارات، وإدارة المصادر والعمليات وتقويمها

(محمد عبد الحميد،2005)

يعرف على أنه تقديم محتوى تعليمي إلكتروني عبر الوسائط المعتمدة على الكمبيوتر وشبكاته إلى المتعلم بشكل يتيح له إمكانية التفاعل النشط مع هذا المحتوى ومع المعلم ومع أقرانه سواء أكان ذلك بصورة متزامنة أم غير متزامنة وكذلك إمكانية

إتمام هذا التعليم في الوقت والمكان وبالسرعة التي تناسب ظروفه وقدراته، فضلا عن إمكانية إدارة هذا التعلم أيضا من خلال تلك الوسائط

(حسن زيتون، 2005)

و يعرف أيضا: توظيف أسلوب التعليم المرن باستخدام المستحدثات التكنولوجية وتجهيزات شبكات المعلومات عبر الإنترنت، معتمدة على الاتصالات المتعددة الاتجاهات وتقديم مادة تعليمية تهتم بالتفاعلات بين المتعلمين وهيئة التدريس والخبرات والبرمجيات في أي وقت وبأي مكان

(الغريب زاهر،2009)

إذ يعرفه يوسف العريفي (2002) بأنه تقديم المحتوى التعليمي مع ما يتضمنه من شروح وتمارين وتفاعل ومتابعة بصورة جزئية أو كلية في الصف أو عن بعد بواسطة مخزنة على الحاسوب أو على شبكة الانترنت.

أهداف التعليم الإلكتروني:

يسعى التعليم الالكتروني إلى تحقيق الأهداف التالية (استيتة، 2007):

1.خلق بيئة تعليمية تعلمية تفاعلية من خلال تقنيات الكترونية جديدة والتنوع في مصادر المعلومات والخبرة

2.تعزيز العلاقة بين أولياء الأمور والمدرسة وبين المدرسة والبيئة الخارجية.

3.دعم عملية التفاعل بين الطلاب والمعلمين من خلال تبادل الخبرات التربوية والآراء والمناقشات والحوارات الهادفة بالاستعانة بقنوات الاتصال المختلفة مثل البريد الالكتروني والمحادثة وغرف الصفوف الافتراضية.

4.إكساب المعلمين المهارات التقنية لاستخدام التقنيات التعليمية الحديثة.

5.إكساب الطلاب المهارات أو الكفايات اللازمة لاستخدام تقنيات الاتصالات والمعلومات.

6.نمذجة التعليم وتقديمه في صورة معيارية، فالدروس تقدم في صورة نموذجية والممارسات التعليمية المتميزة يمكن إعادة تكرارها.

7.تطوير دور المعلم في العملية التعليمية حتى يتواكب مع التطورات العلمية والتكنولوجية المستمرة والمتلاحقة.

8.توسيع دائرة اتصالات الطالب من خلال شبكات الاتصالات العلمية والمحلية وعدم الاقتصار على المعلم باعتباره مصدرا للمعرفة، مع ربط الموقع التعليمي بمواقع تعليمية أخرى كي يستزيد من المعرفة.

9.خلق شبكات تعليمية لتنظيم عمل المؤسسات التعليمية وإدارتها.

10.تقديم التعليم الذي يناسب فئات عمرية مختلفة مع مراعاة الفروق الفردية بينها.

11.إمكانية زيادة عدد الطلاب.

12.سهولة تحديث البرامج مركزيا من خلال تقديم الحقيبة التعليمية الإلكترونية للمعلم والمتعلم.

13.إمكانية تعويض النقص في المعلمين والكفاءات الأكاديمية في بعض التخصصات باستخدام طريق الفصول الافتراضية.

14.أتمتة نظام القبول في الكليات والمعاهد بطريقة ذات مصداقية عالية، دون هدر الكثير من الجهد والوقت، ودون الحاجة لتنقل المتعلمين كما يحدث في الطرق التقليدية.

15.تقديم الخدمات الإدارية والفنية في العملية التعليمة مثل التسجيل وتسيير التخصصات وبناء جداول التوقيت الأسبوعي وتوزيعها على المعلمين وكذلك الحال بالنسبة لأنظمة الاختبارات والتقييم والتوجيه.

توظيفات التعليم الإلكتروني:

يتم توظيف التعليم الإلكتروني في العملية التعليمية بأحد الأشكال التالية (عامر، 2014):

– التعليم الإلكتروني كمساعد ومكمل للتعليم المعتاد في قاعة الدراسة بعد استنفاذ الطرق التقليدية في التعليم مثل ما يطلبه المعلم من طلابه بعد انتهاء الدرس التقليدي بالرجوع لموقع إلكتروني معين أو مشاهدة مقطع فيديو مرتبط بموضوع الدرس؛

–التعليم الإلكتروني ممزوجاً ومختلطاً بالتعليم المعتاد وهو عبارة عن توليفة من التعليم الإلكتروني والتعليم الصفي المعتاد بحيث يتم استخدام بعض أدوات التعليم الإلكتروني كجزء من التعليم داخل قاعات الدروس الحقيقية؛

–التعليم الإلكتروني منفردا وفيه يتم الاعتماد على الحاسوب وملحقاته اعتمادا كليا في عملية التعليم دون استخدام أي من أدوات التعليم التقليدي.

مقارنة بين التعليم التقليدي والتعليم الالكتروني:

ويوضح الجدول التالي مقارنة بين التعليم التقليدي والتعليم الالكتروني

مقارنة بين التعليم التقليدي والتعليم الالكتروني (استيتة، 2007)

م	التعليم التقليدي	التعليم الإلكتروني
1	يعتمد على الثقافة التقليدية والتي تركز على إنتاج المعرفة ويكون المعلم هو أساس عملية التعلم.	يقدم نوع جديد من الثقافة هي الثقافة الرقمية والتي تركز على معالجة المعرفة وتساعد الطالب أن يكون هو محور العملية التعليمية وليس المعلم
2	لا يحتاج التعليم التقليدي إلى نفس تكلفة التعليم الالكتروني من بنية تحتية وتدريب المعلمين والطلاب على اكتساب الكفايات التقنية وليس بحاجة أيضا إلى مساعدين لأن المعلم هو الذي يقوم بنقل المعرفة إلى أذهان الطلاب في بيئة تعلم تقليدية دون الاستعانة بوسائط إلكترونية حديثة أو مساعدين للمعلم	يحتاج إلى تكلفة عالية وخاصة في بداية تطبيقه لتجهيز البنية التحتية من حاسبات وإنتاج برمجيات وتدريب المعلمين والطلاب على كيفية التعامل مع هذه التكنولوجيا وتصميم المادة العلمية الكترونيا وبحاجة أيضا إلى مساعدين لتوفير بيئة تفاعلية بين المعلمين والمساعدين من جهة وبين المتعلمين من جهة أخرى وكذلك بين المتعلمين فيما بينهم
3	يستقبل جميع الطلاب التعليم التقليدي في نفس المكان والزمان	لا يلتزم التعليم الالكتروني بتقديم تعليم في نفس المكان أو الزمان بل المتعلم غير ملتزم بمكان معين أو وقت محدد لاستقبال عملية التعليم
4	يعتبر الطالب سلبيا يعتمد على تلقي المعلومات من المعلم دون أي جهد في البحث والاستقصاء لأنه يعتمد على أسلوب المحاضرة والإلقاء	يؤدي إلى نشاط المتعلم وفاعليته في تعلم المادة العلمية لأنه يعتمد على التعلم الذاتي وعلى مفهوم تفريد التعلم
5	يشترط على المتعلم الحضور إلى المدرسة بانتظام طوال أيام الأسبوع ويقبل أعمار معينة دون أعمار أخرى ولا يجمع بين الدراسة والعمل	يتيح فرصة التعليم لكافة الفئات في المجتمع من ربات بيوت وعمال في المصانع, فالتعليم يمكن أن يكون متكاملا مع العمل
6	يقدم المحتوى التعليمي للطالب على هيئة كتاب مطبوع به نصوص تحريرية	يكون المحتوى العلمي أكثر إثارة وأكثر دافعية للطلاب على التعلم حيث يقدم في هيئة نصوص تحريرية وصور ثابتة ومتحركة ولقطات فيديو ورسومات ومخططات ومحاكاة ويكون في هيئة مقرر إلكتروني

7	يحدد التواصل مع المعلم بوقت الحصة الدراسية ويأخذ بعض الطلبة الفرصة لطرح الأسئلة على المعلم لأن وقت الحصة لا يتسع للجميع.	حرية التواصل مع المعلم في أي وقت وطرح الأسئلة التي يريد الاستجواب عنها ويتم ذلك عن طريق وسائل مختلفة مثل البريد الإلكتروني وغرف المحادثة وغيرها
8	دور المعلم هو ناقل وملقن للمعلومة	دور المعلم هو التوجيه والإرشاد والنصح والمساعدة وتقديم الاستشارة
9	يتم التسجيل والإدارة والمتابعة واستصدار الشهادات بطريقة بشرية	يتم التسجيل والإدارة والمتابعة والواجبات والاختبارات والشهادات بطريقة الكترونية عن بعد
10	يقبل أعداد محدودة كل عام دراسي وفقا للأماكن المتوافرة	يسمح بقبول أعداد غير محددة من الطلاب من كل أنحاء العالم
11	لا يراعي الفروق الفردية بين المتعلمين ويقدم الدرس للفصل بالكامل بطريقة شرح واحدة	يراعي الفروق الفردية بين المتعلمين فهو يقوم على تقديم التعليم وفقا لاحتياجات الفرد
12	يعتمد على الحفظ والاستظهار ويركز على الجانب المعرفي للمتعلم على حساب الجوانب الأخرى	يعتمد على طريقة حل المشكلات وينمي لدى المتعلم القدرة الإبداعية والناقدة
13	التغذية الراجعة ليس لها دور	الاهتمام بالتغذية الراجعة الفورية
14	تبقى المواد التعليمية ثابتة دون تغيير لسنوات طويلة	سهولة تحديث المواد التعليمية المقدمة الكترونيا بكل ما هو جديد
15	المدرس هو المصدر الأساسي للتعلم	المدرس هو موجه ومسهل لمصادر التعليم

ونلاحظ من خلال استعراض الجدول السابق أن التعلم الالكتروني قد فتح أفاقاً جديدة أمام القائمين على التربية مما يتيح تعليماً للجميع دون التقيد بعمر معين أو بجداول دراسية معينة.

أنواع التعليم الإلكتروني:

- التعليم الإلكتروني غير المعتمد على الإنترنت: والذي يشمل معظم الوسائط المتعددة الإلكترونية المستخدمة في التعليم من برمجيات وقنوات فضائية... والتي يمكن أن يتفاعل معها الطالب في إطار فردي أو جماعي دون اشتراط للتواصل الشبكي سواء في المدرسة أو الفصل أو المنزل.

- التعليم الإلكتروني المعتمد على الإنترنت: **وينقسم إلى نوعين**:

أ– التعليم الإلكتروني التزامني: حيث يقوم جميع الطلاب المشتركين في نظام إلكتروني ما عبر الإنترنت بالدخول إلى النظام في نفس الوقت حيث يقومون بالمناقشة والتعلم والتفاعل معاً في نفس الوقت.

ب– التعليم الإلكتروني غير التزامني: وهو التعليم الذي لا يحتاج إلى وجود الطلاب في الوقت نفسه أو في المكان نفسه حيث يدخل الطلاب النظام الإلكتروني في أي وقت كل حسب حاجته والوقت المناسب له دون وجود ضرورة للارتباط بمتعلمين آخرين أو من خلال بعض تقنيات التعليم الإلكتروني مثل البريد الإلكتروني والمنتديات وغيرها من الأدوات غير التزامني

أدوات التعليم الإلكتروني:

نناقش هنا ثلاثة أنواع من أدوات التعلم الإلكتروني:

(1) أدوات المناهج الدراسية
(2) أدوات المكتبة الرقمية
(3) أدوات تمثيل المعرفة.

يمكننا القول بشكل عام أن كل نوع من الأدوات يؤكد على أجزاء مختلفة من العملية. توفر أدوات المناهج الدراسية بيئة منهجية وقياسية لدعم التعلم في الفصول الدراسية؛ وظائفهم مفيدة بشكل خاص في مرحلتي البدء والاختيار. تسهل أدوات المكتبة الرقمية الوصول الفعال والفعال إلى الموارد لدعم الاستكشاف والتجميع بينما تركز أدوات تمثيل المعرفة على الصياغة والتمثيل

(Bayne,2006)

أدوات المناهج

تستخدم أدوات المناهج على نطاق واسع في المدارس الثانوية وكلية التربية. يتم اختيار المواد وتنظيمها لتسهيل الأنشطة الصفية. تم دمج أدوات إضافية ، مثل منتديات المناقشة والاختبارات عبر الإنترنت ، لدعم التعاون والتقييم. تتضمن أداة المناهج التجارية النموذجية ثلاثة أجزاء متكاملة: الأدوات التعليمية ، وأدوات الإدارة ، وأدوات الطلاب.

تشمل الأدوات التعليمية تصميم المناهج والاختبارات عبر الإنترنت باستخدام الدرجات الآلية. تتضمن أدوات الإدارة مصادقة إدارة الملفات والترخيص. **تتضمن وظائف أداة الطالب ما يلي:**

استعراض مواد الفصل: القراءات والواجبات والمشاريع

- **التعاون والمشاركة:** لوحات الإعلانات غير المتزامنة والمتزامنة ومنتديات المناقشة.
- **الاختبار الذاتي والتقييم:** الاختبارات التي صممها المعلمون لتقييم أداء الطلاب .

أداة المكتبة الرقمية

بينما تدعم أدوات المناهج وظائف الفصل الدراسي، تركز أدوات المكتبة الرقمية على تحديد الموارد. تدعم هذه الوظائف مرحلتي الاستكشاف والتجميع للبحث عن المعلومات. تساعد أدوات المكتبة الرقمية المستخدمين في العثور على المعلومات الصحيحة وسط كمية هائلة من المواد الرقمية. تتضمن ميزات المكتبة الرقمية عادةً البحث والتصفح واكتشاف مجموعات أو معروضات خاصة. يتم استخدام البحث والتصفح لتحديد الموارد واستكشاف الموضوعات ذات الصلة. تحتوي المجموعات أو المعروضات الخاصة على مواد منظمة تمثل كنزًا فريدًا للمستخدمين المهتمين

(Thomson,2000)

أداة تمثيل المعرفة

تساعد أداة تمثيل المعرفة المتعلمين على مراجعة المعرفة أو التقاطها أو تطويرها بصريًا. تعتمد أدوات المناهج الدراسية بشكل أساسي على منهج المنهاج المستند إلى النص لوصف محتوى الدورة. غالبًا ما يفشل هذا النهج في تحديد علاقة المفاهيم والمهارات التي يتم تناولها في دورة تدريبية بتلك التي يتم تناولها في دورة أخرى. كما أنه يفشل في إظهار قاعدة المعرفة التي سيكتسبها المتعلم في نهاية دورة دراسته / دراستها. يمكن لأداة التصور إشراك كل من المتعلمين والمدربين في عملية التعلم النشط عندما يقومون بإنشاء عروض دلالية مكانية للمعرفة والمفاهيم والمهارات التي يمتلكها المتعلم ويكتسبها

التحديات التي تواجه استخدام التعليم الالكتروني:

على الرغم من أهمية التعليم الالكتروني ومميزاته في العملية التعليمية، إلا أنه قد يواجه بعض المعوقات **والتحديات وهي:**

- ميل بعض المدِرسين إلى مقاومة التَجديدات التربوية بعامة، والاستراتيجيات والتقنيات الجديدة؛ بسبب تخوفهم من استخدام أدوات التعليم الالكتروني، لعدم امتلاك المهارات اللازمة للاستخدام، أو لعدم توفر الوقت الكافي للمعلم وانشغاله بالأعباء الروتينية
- اتجاهات بعض المدرسين السلبية نحو استخدام المستحدثات التكنولوجية والانترنت في عملية التعليم والتعلم وقلة الوعي بمفهوم التعليم الالكتروني والنظر إليه على أنه مجموعة من الآلات والأجهزة، والتي من شأنه أن تفقده الطابع الإنساني وعدم تجهيز معظم القاعات الدرسية بالأدوات الالكترونية والبرامج التكنولوجية الجاهزة،
- معظم المؤسسات التعليمية ليس لها موقع على شبكة الانترنت

- شعور الطلاب بالعزلة نتيجة قلة التواصل الشخصي وجها لوجه بين المشاركين، كما أن اعتماد التعليم الالكتروني على الدراسة الذاتية قد لا يناسب جميع الطلاب إذ أن بعضهم غير مدربين على التوجيه الذاتي خلال عملية التعلم. (علي،2011)

المبحث الثالث: التعليم الإلكتروني في الجامعات في ظل جائحة كورونا

تمهيد:

دفع لزيادة اعتماد التعليم الإلكتروني في مختلف المؤسسات التعليمية وخاصة مؤسسات التعليم العالي (الجامعات باختلافها) انتشار الفيروس التاجي المستجد أو ما تم تسميته بجائحة كورونا وهو فيروس له تاريخ عميق.

تأثر القطاع التعليمي بجائحة كورونا:

تسببت جائحة كورونا بعرقلة كل المؤسسات التعليمية في كافة المستويات. إذ أقدمت الحكومات في جميع أنحاء العالم على إغلاق المؤسسات التعليمية مؤقتاً في محاولة لاحتواء الجائحة، وأثرت عملية الاغلاق هذه في جميع أنحاء العالم على مئات الملايين من الطلاب، وقد نفذت عدة بلدان أخرى عمليات إغلاق محلية أثرت على ملايين المتعلمين الإضافيين

(UNESCO,2020)

ووفقا لمنظمة اليونيسيف للرصد، فإن 46 بلدا تنفذ حاليا عمليات إغلاق على مستوى البلاد ويقوم 27 بلدا بتنفيذ إغلاق محلية، مما أثر على نحو 72.9 % من عدد الطلاب في العالم.

72 مدرسة في البلدان مفتوحة حاليا من الرابع أيلول/سبتمبر 2020م كان حوالي 1.277مليار متعلم قد تأثروا بسبب إغلاق المدارس استجابة للوباء

(Wikipedia,2020)

الأداء الأكاديمي للجامعات خلال فترة جائحة كورونا:

إن بداية تفشي وباء كورونا في الربع الأول من عام (2020)، واعتباره من منظمة الصحة العالمية جائحة دولية تهدد صحة المواطنين في كل دول العالم، أثر بشكل لا يخفى على أحد في كل مجالات الحياة، ولكن بشكل متفاوت، فالنقل والسياحة وصناعة الترفيه كانت الأكثر تأثراً من إجراءات الحظر والاحتياطات الوقائية التي فرضتها الدول بشكل مختلف بحسب سياقاتها وثقافتها وهوية اقتصادياتها.

قطاع التعليم العالي في العالم كان له نصيب كبير من هذا التأثير. فقد أوقفت الدراسة، وأغلقت الجامعات، وعلقت كل الأنشطة والمحافل العلمية والأكاديمية . إلا أن مع بداية سبتمبر2020بدأت تعود تدريجياً وبشكل حذر جدا.

إن تأثير جائحة كورونا على أداء الجامعات، نتج عن عدة إجراءات أثرت بدرجات مختلفة على إدارة الجامعة وأعضاء هيئة التدريس والكادر الوظيفي فيها، مثل إجراءات حظر التجول، والسفر، والاحتياطات الصحية في أماكن العمل، وربما الأهم كان تعليق الدراسة والأنشطة العلمية من قبل السلطات في العديد من دول العالم. هذه الإجراءات لم تؤثر فقط على سير العملية التعليمية، وإنما على أنشطة الباحثين والأكاديميين من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات. على أية حال، لجأت الكثير من الجامعات إلى تحول أساسي في التدريس وأنشطتها الأكاديمية والبحثية، نحو الوسائل الرقمية والاتصالات عن بعد. ففعلت أسلوب تعلم الإلكتروني، والمنصات الافتراضية على شبكة الإنترنت للقيام بالمؤتمرات والندوات وورش العمل، سواء في التدريب والتطوير الأكاديمي، أو البحث العلمي. وعلى الرغم من الدور الذي تلعبه وسائل التواصل الاجتماعي في استمرارية الأنشطة الأكاديمية، والتدريس بشكلٍ عام (الشيخ, 2020)، إلا إن نجاح مثل هذا التحول، يتطلب توفر الوسائل التقنية اللازمة، وكذلك لفرق عمل مدربة وذات خبرة في هذا المجال وهو ما لا يتوفر في كثير من الجامعات في الدول النامية. ولكن هذا لا

يمنع الجامعات في الدول النامية من اتخاذ خطوات هامة في هذا الاتجاه، ساهمت في المحافظة على الحد الأدنى من سير العملية التعليمية، وكذلك القيام بالأنشطة الأكاديمية والبحثية.

خلاصة الفصل:

نستخلص مما سبق أن الخدمة هي منتجات غير ملموسة تهدف أساسًا إلى إشباع حاجات ورغبات المستهلك التي تحقق له المنفعة ولها خصائص تميزها عن السلعة مثل الجانب الغير ملموس للخدمة وعدم القدرة على تخزين الخدمة ، و من خلال تعريف التعليم الالكتروني بأنه توظيف أسلوب التعليم المرن باستخدام المستحدثات التكنولوجية وتجهيزات شبكات المعلومات عبر الإنترنت، معتمدة على الاتصالات المتعددة الاتجاهات وتقديم مادة تعليمية تهتم بالتفاعلات بين المتعلمين وهيئة التدريس والخبرات والبرمجيات في أي وقت و بأي مكان، و التعرف عن أهدافه و أنواعه،ايجابياته و سلبياته.

الفصل الثالث: الدراسة الوصفية

أداة الدراسة: عبارة عن استبانة تقيس واقع خدمة التعليم الالكتروني في ظل جائحة كورونا ضمن الجامعات الخاصة، مكونة من ثلاث محاور:

المحور الأول: الرضا عن خدمات التعليم الالكتروني

المحور الثاني: تقييم الخدمة

المحور الثالث: التحصيل الأكاديمي

نتائج الدراسة:

عرض النتائج وتفسيرها

المحور الأول : الرضا عن خدمات التعليم الالكتروني						
الرقم	نعم		أحيانا		لا	
	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية
1- أجد صعوبة في الوصول المستمر إلى الانترنت في ظل جائحة كورونا	20	%50	10	%25	10	%25
2- يحتاج التعليم الالكتروني إلى تكلفة عالية وخاصة البنى التحتية في ظل	15	% 37.5	15	% 37.5	10	%25

جائحة كورونا						
3- أتاحت خدمات التعليم الالكتروني فرصة التعلم في ظل جائحة كورونا	25	% 62.5	10	%25	5	%12.5
4- تفتقر خدمات التعليم الالكتروني إلى التفاعل بين المعلم والطالب في ظل جائحة كورونا	30	%75	5	%12.5	5	%12.5
5- يوفر التعليم عن بعد الكثير من مصاريف الدراسة التقليدية في ظل جائحة كورونا	25	% 62.5	5	%12.5	10	%25

تبين من خلال الجدول حصول البندين رقم (3-5) على أعلى نسبة للبديل نعم وهذا يدل على رضا طلاب الجامعة الكبير عن خدمات التعليم الالكتروني وخاصة فيما يتعلق بإتاحة فرص التعلم وتوفير مصاريف الدراسة التقليدية حصول البندين 1 و 2 على نسبة 50% و 37,5 % تدل على المعوقات التي واجهت التعليم عن بعد من بنى تحتية وصعوبة الوصول إلى الانترنت وتشير هذه النتيجة إلى أن أفراد عينة الدراسة يرون أن واقع التعليم عن بعد جيد نوعاً ما ، لكن كان هناك بعض العقبات والتحديات التي تواجه الطلبة خلال تطبيق التعليم عن بعد في الجامعة في ظل و جود جائحة كورونا،

إضافة إلى ضعف المهارات التقنية والبنية التحتية والذي أثر على الواقع كما أن أفرد العينة يرون أن التعليم عن بعد قد يلقى مقاومة تعيق نجاحه، في حال غياب عنصر مهم وبارز وهو توافر البنية التحتية المناسبة.

كما يعزى ذلك إلى أن الجامعات لم تتهيأ بشكل مناسب، لمواجهة مثل هذه الأزمات، ولم تطبق التعليم عن بعد بشكل مقبول خلال عملية التعليمية.

المحور الثاني :تقييم الخدمة						
الرقم	نعم		أحيانا		لا	
	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية
1- يحتاج نجاح هذا النوع من التعليم إلى فرق عمل مدربة	20	%50	10	%25	10	%25
2- التعليم عبر الانترنت مرهق	15	% 37.5	10	%25	15	% 37.5
3- التعليم عبر الانترنت يساعد في توفير الوقت والجهد	30	%75	5	%12.5	5	%12.5
4- التعليم عبر الانترنت يؤثر على الحياة الاجتماعية	20	%50	10	%25	10	%25
5– التعلم الالكتروني هو السبيل الأمثل للتعلم	25	% 62.5	10	%25	5	%12.5

تبين من خلال الجدول حصول البند رقم 3 على أعلى نسبة للبديل نعم وهذا يدل على التقييم الإيجابي لخدمات التعلم عن بعد والتعليم الالكتروني من ناحية توفير الوقت والجهد

المحور الثالث : التحصيل الأكاديمي						
الرقم	نعم		أحيانا		لا	
	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية
1- إن التعليم عبرالانترنت مفيد في ظل هذه جائحة كورونا	30	%75	5	%12.5	5	%12.5
2- يؤدي التعليم الالكتروني إلى نشاط المتعلم وفاعليته في تعلم المادة الجديدة	10	%25	15	% 37.5	15	% 37.5
3- فتحَ التعلم عن بعد أفاق جديدة لتعلم موضوعات مختلفة	25	% 62.5	10	%25	5	%12.5
4- نجحَ التعليم الالكتروني في تحقيق الكثير من	20	%50	10	%25	10	%25

احتياجات الطلاب حول العالم						
5- اعتماد التعليم الالكتروني على الدراسة الذاتية لا يناسب جميع الطلاب	20	%50	10	%25	10	%25

تبين من خلال الجدول حصول البند رقم (1) على أعلى نسبة للبديل نعم وهذا يدل على الرضا العالي لطلاب جامعة المنارة عن فضل التعليم الالكتروني في التحصيل الأكاديمي في ظل جائحة كورونا

الاستنتاجات والتوصيات:

الاستنتاجات:

- تبين من نتائج الدراسة ضرورة الاهتمام من قبل الجامعة بإدخال أسلوب التعليم الالكتروني في التعليم الجامعي، والقيام بنشر الثقافة الالكترونية بين الطلبة لتحقيق أكبر قدر من التفاعل مع هذا النوع من التعليم
- من الضروري توفير البنية التحتية والأدوات والوسائل التقنية اللازمة لتطبيق التعليم عن بعد في الجامعات

التوصيات:

- عقد دورات تدريبية وورش تعليمية للطلبة عن كيفية استخدام التعليم عن بعد
- وضع خطط مسبقة من قبل إدارة الجامعة للسير عليها خلال تطبيق التعليم عن بعد
- السعي نحو تفعيل وتطبيق التعليم عن بعد لما تقتضيه الأوضاع الراهنة (جائحة كورونا) وضرورة تفعيل التكنولوجيا في التدريس
- إجراء مزيد من الدراسات التي تتناول مجالات مختلفة للتعليم عن بعد.

قائمة المراجع العربية:

1- حسن زيتون(2005) رؤية جديدة في التعليم التعلم الإلكتروني، المفهوم –القضايا- التطبيق – التقييم، المملكة العربية السعودية ،الرياض ،الدار الصوتية للتربية

2- الغريب زاهر إسماعيل (2009) التعليم الإلكتروني من التطبيق إلى الاحتراف،عالم الكتب، القاهرة

3- محمد عبد الحميد (2005) فلسفة التعليم الإلكتروني عبر الشبكات، منظومة التعليم الإلكتروني عبر الشبكات، القاهرة

4- العريفي، يوسف(2003) التعليم الالكتروني في تقنية واعدة وطريقة رائدة، مدارس الملك فيصل، الرياض، السعودية

5- استيتة، دلال، وسرحان، عمر(2009) تكنولوجيا التعليم والتعلم الالكتروني،الطبعة الأولى، دار وائل، عمان، الأردن

6- محمد احمد كاسب خليفة (2020)التعليم الالكتروني في إطار مجتمع المعلومات و المعرفة، الإسكندرية:دار الفكر الجامعي،ط1 ،ص22

7- الربيعي، ليث ، وآخرون (2011) أثر جودة الخدمة التعليمية وجودة الإشراف على رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعات الأردنية الخاصة ، مؤتمر الجودة ، الجزء الثاني ،ص 1432 -1446، المؤتمر العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي ، جامعة الزرقاء ، المملكة الأردنية الهاشمية

8- عاشور ،يوسف حسين ، العبادلة ، طلال عثمان (2007) قياس جودة الخدمات التعليميةMBفي برنامج الجامعة الإسلامية بغزة ، مجلة جامعة الأقصى بغزة ، سلسة العلوم الإنسانية ، المجلد الحادي عشر ، العدد الأول ، ص 98-128

9- مصطفي ، أحمد السيد (1999) إدارة الإنتاج والعمليات في الصناعة والخدمات ، الدار الجامعية ،جمهورية مصر العربية

10- مصطفي ، أحمد السيد (2002) تحسين جودة الخدمات الحكومية من وجهة نظر متلقي الخدمة ،ندوة " تحسين جودة الخدمات الحكومية من وجهة نظر متلقي الخدمة ،المنظمة العربية للتنمية الإدارية ،دمشق

11- ساعد ، زكي خليل (2003)تسويق الخدمات وتطبيقاته ، دار المناهج للنشر والتوزيع

12- علي، محمد السيد(2011)اتجاهات وتطبيقات حديثة في المناهج وطرق التدريس، دار المسيرة، عمان

13- عبد النعيم رضوان(2016) المنصات التعليمية المقررات التعليمية المتاحة عبر الانترنت، القاهرة، مصر، دار العلوم للنشر والتوزيع

14- شريف الأترابي(2019) التعليم بالتخيل، إستراتيجية التعليم الالكتروني وأدوات التعلم، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة

15- الشيخ،محمد (2020)الدور التربوي لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في العملية التعليمية بالجامعات السعودية ،مجلة جامعة الملك عبد العزيز

16- مصطفى يوسف(2009)مراحل تطور التعليم الالكتروني

17- محمد احمد كاسب خليفة(2020)التعليم الالكتروني في إطار مجتمع المعلومات و المعرفة، الإسكندرية:دار الفكر الجامعي،ط1،ص22

18- طارق عبد الرؤوف عامر(2014) التعليم الإلكتروني والتعليم الافتراضي، ط01 ،المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة

المراجع الأجنبية:

1- Berg, G., Simonson, M. (2018). Distance learning. Britannica. Retrieved, 2/12/2020

2–Bayne, S. and Cook, J. (2006). "WebCT vs BlackBoard An Evaluation of Two Virtual Learning

3-FrancoitCaby, Claude Jambart, La qualité dan les services, 2éme édition, éditionéconomica, Paris, 2002, p35

4- Philib Kotler, Bernard Dubois, Marketing Management, Pearson Education, 12émé édition, Paris, 2006

5- Thomson, J. R. and Cooke, J.(2000). "Generating Instructional Hypermedia with APHID". In Hypertext 2000. pp. 248 -249

6- UNESCO, Education: From disruption to recovery,(12/01/2020)

7- Wikipedia, Impact of the COVID-19 pandemic on education . 20/01/2020)

الملاحق:

عزيزتي الطالبة / عزيزي الطالب:

أرجو منك قراءة فقرات الاستبانة بتمعن والإجابة عليها بصدق لما سيكون للمعلومات التي ستقدمها من أثر فعال في نتائج الدارسة علما أن هذه البيانات ستكون بسرية تامة وستستخدم لغايات البحث العلمي فقط.

الرقم	العبـــارات	نعم	أحيانا	لا
المحور الأول: الرضا عن خدمات التعليم الالكتروني				
1	أجد صعوبة في الوصول المستمر إلى الانترنت في ظل جائحة كورونا			
2	يحتاج التعليم الالكتروني إلى تكلفة عالية وخاصة البنى التحتية في ظل جائحة كورونا			
3	أتاحت خدمات التعليم الالكتروني فرصة التعلم في ظل جائحة كورونا			
4	تفتقر خدمات التعليم الالكتروني إلى التفاعل بين المعلم والطالب في ظل جائحة كورونا			
5	يوفر التعليم عن بعد الكثير من مصاريف الدراسة التقليدية في ظل جائحة كورونا			
المحور الثاني: تقييم الخدمة				
1	يحتاج نجاح هذا النوع من التعليم إلى فرق عمل مدربة			
2	التعليم عبر الانترنت مرهق			

3	التعليم عبر الانترنت يساعد في توفير الوقت والجهد				
4	التعليم عبر الانترنت يؤثر على الحياة الاجتماعية				
5	التعلم الالكتروني هو السبيل الأمثل للتعلم				
المحور الثالث: التحصيل الأكاديمي					
1	إن التعليم عبر الانترنت مفيد في ظل هذه جائحة كورونا				
2	يؤدي التعليم الالكتروني إلى نشاط المتعلم وفاعليته في تعلم المادة الجديدة				
3	فتحَ التعلم عن بعد أفاق جديدة لتعلم موضوعات مختلفة				
4	نجحَ التعليم الالكتروني في تحقيق الكثير من احتياجات الطلاب حول العالم				
5	اعتماد التعليم الالكتروني على الدراسة الذاتية لا يناسب جميع الطلاب				