

## رضا الطلاب عن جودة أداء العملية التعليمية خلال جائحة كورونا COVID-19

" من وجهة نظر عينة من طلاب كلية الطب البشري بجامعة طرابلس "

د. علي أحمد محمد أقرشين .

الهيئة الليبية للبحث العلمي.

### ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة للتعرف على أثر رضا الطلاب في الجامعات الليبية خلال جائحة كورونا (COVID-19) على جودة أداء العملية التعليمية. حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي في وصف المشكلة وتحليلها. ونظراً لكون مجتمع الدراسة يعدّ تمثائلاً ومتساوياً ويمر بذات الظروف الدراسية ويخضع لقوانين ولوائح تنظيمية واحدة في كافة الجامعات الليبية باستثناء بعض النقاط التنظيمية الخاصة بالتعليم العالي الخاص والتي لا تؤثر سلباً على عملية التحصيل العلمي، فقد تم اختيار مجموعة من الطلاب من ذوي التحصيل العلمي العالي المنسبين للدراسة بكلية الطب البشري جامعة طرابلس أما عينة الدراسة فتم اختيارها من مجتمع الدراسة وهم الطلاب المقيدون بالفصل الدراسي الثالث للعام الدراسي 2022/2021 بكلية الطب البشري جامعة طرابلس والمنسبين بالمجموعة (AN132) والبالغ عددها 450 طالباً تم استجواب (151) طالباً من المجموعة البحثية من خلال الاستبانة الالكترونية التي أعدت لغرض جمع البيانات والمعلومات.. أظهرت الدراسة مجموعة من النتائج من أهمها أثبتت الدراسة أن لرضا الطلاب أثراً ذا دلالة إحصائية على جودة أداء العملية التعليمية خلال جائحة كورونا (COVID-19). كذلك أظهرت نتائج الدراسة وفقاً لآراء عينة الدراسة أن التغيرات في جودة العملية التعليمية كان سببها رضا الطلاب بأبعاده المختلفة، وبشكل متوالي (البنية التحتية للجامعة، والتفاعل الالكتروني، وأساليب التقويم، وإجراءات التقويم، والإجراءات الاحترازية). كذلك فإنه من حيث الذين قد أصيبوا بمرض فيروس كورونا (COVID-19) فقد بلغت نسبة (55.6%) من مجموع أفراد عينة الدراسة، فيما بلغ عدد من تلقوا جرعة تطعيم واحدة على الأقل ضد مرض فيروس كورونا (COVID-19) ما نسبته 90.7%. أوصت الدراسة بإعادة النظر في

البنية التحتية المتهالكة وتطويرها، واستحداث المرافق التعليمية الخدمية بالجامعة وتوفير وسائل الإيضاح المناسبة للطلاب، ورفع مستوى التنقيف والتوعية الصحية بين رواد الجامعات وخاصة فئة الطلاب من خلال المحاضرات التوعوية والمؤتمرات العلمية والندوات بما يرسخ ثقافة التعامل مع الأزمات، واستحداث أساليب تقييم جديدة لمستويات الطلاب خصوصا في حال الدراسة عن بُعد، وأثناء فترات حدوث الأزمات .  
الكلمات المفتاحية: رضا الطلاب، الأداء التعليمي، جودة العملية التعليمية.

### Abstract

This study aimed to recognize the impact of student satisfaction in Libyan universities during the Corona pandemic duration (COVID-19) on the quality of the performance of the educational process. The study relied on the descriptive approach in describing and analyzing the problem. Given that the study population is considered symmetrical and equal, it goes through the same academic conditions and is subject to one laws and regulations In all Libyan universities, except for some organizational points related to private higher education. The third semester students for the academic year 2021/2022 at the Faculty of Medicine, University of Tripoli, those affiliated with the group (AN132). They were 450 students, (151) students from the research group were questioned and fully respond to an electronic questionnaire that was prepared for the purpose of collecting data and information. The study reporting the impact of students satisfactin as statistically affecting the quality of the educational process during the pandemic (COVID-19).The results of the study also showed, according to

the opinions of the study sample, that changes in the quality of the educational process were caused by students' satisfaction in its various dimensions and in a successive manner (university infrastructure, electronic interaction, evaluation methods, evaluation procedures, precautionary measures). Likewise, in terms of those who had contracted coronavirus disease (covid-19), the proportion of (55.6%) of the total study sample, while the number of those who received at least one vaccination dose reached a rate of 90.7%. The study recommended reconsidering and developing the dilapidated infrastructure, creating educational service facilities at the university, providing appropriate means of explanation for students, raising the level of education and health awareness among university pioneers, especially the students' category, through awareness lectures, scientific conferences and seminars, in order to consolidate the culture of dealing with crises, and the development of new assessment methods for levels of education. Students, especially in the case of Online study and during periods of crisis.

**Key words:** student satisfaction, educational performance, quality of the educational process

لقد أشارت التقارير التنافسية العالمية الصادرة عن المنتدى الاقتصادي العالمي أن مستوى التعليم العالي والتدريب في ليبيا في تراجع مستمر منذ العام 2008، وأن عدم الاستقرار السياسي الذي تمر به البلاد أثر بشكل مباشر على مؤسسات التعليم العالي وبرامجها وزاد من سرعة التراجع، فخرجت ليبيا من التصنيف العالمي سنة 2016 وذلك نتيجة للوضع الأمني المتردي. كما أشار تقرير (Tempus لسنة 2012) الخاص بدراسة الوضع الحالي لمؤسسات التعليم العالي الليبي إلى عدة احتياجات تواجه التعليم العالي بليبيا منها [1] : تلبية الطلبات المتزايدة؛ لتحسين الجودة في التعليم العالي، ورفع جودة خريجي التعليم العالي وقدراتهم على اتخاذ مبادرات مهنية شخصية، واعتماد وضمان الجودة لمؤسسات التعليم العالي وبرامجها كذلك زيادة استخدام تكنولوجيا المعلومات بمؤسسات التعليم العالي الليبي .

إن أحد الركائز الأساسية بالمؤسسات التعليمية هي معرفة ودراية متطلبات عناصر العملية التعليمية التي يمثل الطلاب قاعدة أساسية فيها. لذا يتعين معرفة الاحتياجات سواء المادية منها، أو المعنوية، ومدى إمكانية توافرها ومدى الحاجة إليها في تسهيل عملية التحصيل العلمي، ونقل المعلومات ومشاركتها وبما تتأثر وفيما تؤثر ، من هنا وبلا أدنى شك فإنه كلما توافرت مقومات البيئة التعليمية السليمة كان المناخ التعليمي جيداً، الأمر الذي يعكسه أو المعبر عنه برضا الطلاب عن جودة العملية التعليمية مما ينتج بدوره مستوى معرفياً مرتفعاً وتحسن كبير في المخرجات التعليمية .

إن بعض الظروف غير المتوقعة التي تخلق أزمات كبيرة وعلى جميع الأصعدة تتطلب حلولاً غير تقليدية لمجابهتها هذا ما حدث فعليا بالمؤسسات التعليمية خلال فترة جائحة فيروس كورونا المستجد. الأمر الذي يستدعي القيام بدراسات علمية لمعرفة مدلولات وجزئيات وتركيبات مثل هذه الأزمة وآليات مجابهتها بالتحول العلمية، ووضع الاستراتيجيات المناسبة لمثل هذه الظواهر وتفاديها مستقبلاً.

أهمية الدراسة :

لا شك أن أحد الأسس التي تبنى عليها العملية التعليمية تتمثل في الطلاب، حيث من غير الممكن القيام بأي برامج تنموية ومعرفية دون دراسة مستفيضة تتمحور حول أسسها، ومعرفة مكوناتها، وبماذا تتأثر؟ وكيف تتأثر؟ وما هي إيجابيات هذا المكون وسلبياته؟ لاكتمال كل زوايا العملية التعليمية. هذا بلا شك ركن مهم جدير بالبحث والدراسة خاصة في ظل الظروف غير الطبيعية وغير المتوقعة التي تعترض البرامج التعليمية لكافة المراحل التعليمية المختلفة، ومنها أثناء الأوضاع الصحية الصعبة .

إضافة لذلك نتلخص أهمية الدراسة في النقاط الآتية :

تتبع أهمية الدراسة في معرفة مدلولات رضا الطلاب وعناصره ومحدداته. كما تتمحور أهمية الدراسة في فهم الدور الإيجابي لرضا الطلابي وارتباطه بالعملية التعليمية.

كذلك فإن الدراسة تستمد أهميتها من مدى إسهام الجامعات والمؤسسات التعليمية العليا في إيضاح العلاقة بين رضا الطلاب وجودة العملية التعليمية وفقا لنظم الجودة الشاملة.

إن كل هذه العوامل دفعت الباحث للقيام بهذه الدراسة والتي نتناول:

رضا الطلاب عن جودة أداء العملية التعليمية خلال جائحة كورونا .  
أهداف الدراسة.

يكمن هدف هذه الدراسة فالأساس في التعرف على مستوى رضا الطلاب المقريدين بكلية الطب البشري بجامعة طرابلس عن أداء العملية التعليمية خلال فترة جائحة كورونا ، وصولاً إلى معرفة الأبعاد الأكثر أهمية، والتي يجب التركيز عليها والاهتمام بها ومعرفة التحديات والمعوقات الحقيقية لعملية رضا الطلاب .

بالإضافة لذلك تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1- التعرف على درجة رضا الطلاب عن أداء العملية التعليمية بجامعة طرابلس خلال فترة جائحة كورونا.

2- دراسة درجة إسهام إدارة الجامعة في تدليل الصعاب، وفك المعتقدات أمام الطلاب وتنفيذ البرامج التعليمية بالجودة المطلوبة.

3- تبيان الأبعاد الأكثر تأثيراً في العملية التعليمية خلال فترة جائحة كورونا من وجهة نظر الطلاب.

4- تحديد نقاط القوة وتحليلها، والاستفادة منها وتحديد مكامن الضعف التي تتخلل أداء العملية التعليمية، ومحاولة تجنبها.

مشكلة الدراسة :

إنّ ما تعرض له العالم خلال فترة جائحة كورونا ليس بشيء يسير أو هين فقد لامست هذه الظاهرة أو الأزمة كافة المستويات الخدمية والإنتاجية على حد سواء، ومن بين ما تعرض للتأثر المباشر المؤسسات التعليمية في جميع بلدان العالم، وكافة تخصصاتها ومسمياتها، وخصوصاً قبل اكتشاف اللقاح الذي بلا شك خفف من حدة التأثير على الأوضاع العامة ببلدان العالم المتقدمة منها والنامية. غير أن العديد من هذه الدول وخاصة عقب اكتشاف اللقاحات المناسبة سارعت باتخاذ العديد من الإجراءات من أجل مجابهة جائحة كورونا، ومحاولة التعايش والعودة للحياة الطبيعية. فالمؤسسات التعليمية بليبيا بطبيعة الحال ليست بمعزل عن ذلك فهي جزء متأثر بالجائحة وكافة الإجراءات التي اتخذت لمجابهة جائحة كورونا تتحدد فاعليتها وكفاءتها ونتائجها بدرجة رضا المجموعات التي تمسها تلك الإجراءات ومن ضمن ذلك شريحة الطلاب، ومن هنا نرى أن هنالك فجوة حقيقية بين ما تم اتخاذه من إجراءات وقائية واحترازية، وما كان مأمول وتطلع الجامعة للوصول إليه لتقليل تلك الفجوة. ومن هنا تتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة عن السؤال كالأتي: ما أهم الأسباب التي تحول دون الوصول لدرجة الرضا الطلابي المرغوبة بالجامعات ومؤسسات التعليم العالي الليبي؛ لتنفيذ البرامج التعليمية خلال فترة جائحة كورونا؟ وما مدى تأثيرها في جودة العملية التعليمية ؟

فرضيات الدراسة :

الفرضية الأولى:

H0-1 "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $P \leq 0.05$ ) لرضا الطلاب بأبعاده (الإجراءات الاحترازية، والبنية التحتية للجامعة، وأساليب التقييم، وإجراءات التقويم، التفاعل الإلكتروني) خلال جائحة كورونا على جودة أداء العملية التعليمية ."

الفرضية الثانية :

H0-2 " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $P \leq 0.05$ ) لرضا الطلاب بأبعاده (الإجراءات الاحترازية، والبنية التحتية للجامعة، وأساليب التقييم، وإجراءات التقييم، والتفاعل الإلكتروني) خلال جائحة كورونا في جودة أداء العملية التعليمية تعزاً للنوع الاجتماعي ."

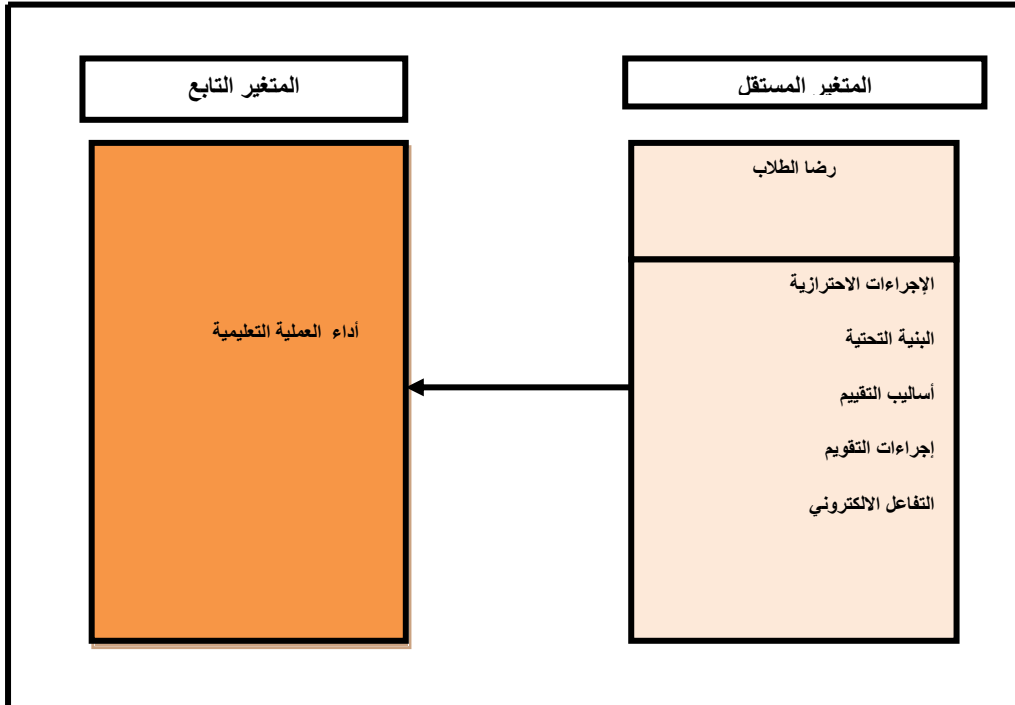
الفرضية الثالثة :

H0-3 " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $P \leq 0.05$ ) لرضا الطلاب بأبعاده (الإجراءات الاحترازية، والبنية التحتية للجامعة، وأساليب التقييم، وإجراءات التقييم، والتفاعل الإلكتروني) خلال جائحة كورونا في جودة أداء العملية التعليمية تبعاً لحالة الإصابة بفيروس كورونا ."

أنموذج الدراسة : يتكون أنموذج الدراسة من متغيرين هما:

الأول المتغير المستقل ويمثل رضا الطلاب ،ويشتمل على ستة أبعاد وهي " الإجراءات الاحترازية، والبنية التحتية للجامعة، وأساليب التقييم، وإجراءات التقييم، والتفاعل الإلكتروني " .

أما المتغير الثاني فهو المتغير التابع ويتمثل في جودة أداء العملية التعليمية



شكل رقم (1) أنموذج الدراسة

التعريفات الإجرائية :

رضا الطلاب : هو الشعور السلوكي بالارتياح والطمأنينة لدى الطلاب عن الجهة التي يتعلمون فيها، وينتمون إليها، وتكسيهم المنافع الاجتماعية من خلال أدائهم للمهام والمسؤوليات المكلفون بها.

المؤسسات الجامعية : هي كل مؤسسة تعليمية تختص بالمستويات العليا من التعلم وملقاة على عاتقها مسؤولية الرفع من المستوى المعرفي لروادها، وتطبيق البرامج التعليمية المعتمدة، وتعمل على تهيئتهم وتنقيفهم ودعمهم بالقدرة والكفاءة العالية وفقا لأحدث نظم الجودة الشاملة.

الأداء التعليمي : هو الطريقة التي يتم من خلالها تحقيق المهام الوظيفية بالمؤسسة التعليمية، وكمية العمل المنجز من قبل الفرد أو مجموعة أفراد خلال فترة زمنية معينة وبأقل قدر ممكن من التكاليف.

الخدمة : هي كل جهد مقدم بكافة جوانبه من طرف لآخر.

جودة العملية التعليمية :هي نتاج مجموعة العمليات التي تمس كيان المؤسسة التعليمية ككل، وعلى جميع المستويات، لضمان تنفيذ البرامج التعليمية المستهدفة بكل دقة واحترافية، ومنعا لأي هدر في الطاقات والقدرات ووفقا لما هو مخطط له.

جائحة كورونا (COVID-19): هي تحول فجائي للنظام الصحي الشامل للمجتمعات ناتج عن انتشار فيروس كورونا المستجد الذي يستهدف الجسد البشري نتج عنه سلسلة من التهديدات المباشرة، ومخلفاً آثاراً سلبية كبيرة على جميع الأصعدة وفي شتى المجالات.

منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات).

نوع الدراسة وطبيعتها.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال وصف وتحليل المتغيرات المختلفة للدراسة وتحليلها، كما تعدُّ دراسةً إيضاحية (Explanatory)



حيث تسعى إلى الربط بين السبب والأثر وتحليلها، و بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

الإستراتيجية المتبعة في الدراسة.

لقد اعتمد الباحث في تصميم الدراسة على استراتيجية المسح/ المعاينة، حيث تم سحب عينة من المجتمع المستهدف للاستفادة منها في البيانات المطلوبة للدراسة. مجتمع الدراسة وعينتها:

يتكون مجتمع الدراسة من طلاب كلية الطب البشري بجامعة طرابلس، وهم الطلاب المقيدون بالفصل الدراسي الثالث للعام الدراسي 2021/2022 المنسبين بالمجموعة (AN132) والبالغ عددهم 450 طالباً ، أما عينة الدراسة فتم اختيارها من مجتمع الدراسة والبالغ عددهم (151) طالباً وهم المستجيبون المشاركون في ملء الاستبانة الكترونياً التي كانت صالحة للتحليل. وبعد أن تم تحديد عينة الدراسة، لقد تم اعتماد وتوزيع الإستبانة الكترونياً من خلال استخدام نماذج قوئل ( Google Forms) على عينة الدراسة.

وحدة التحليل:

تتكون وحدة التحليل من طلاب كلية الطب البشري بجامعة طرابلس .

طرائق جمع البيانات:

البيانات الثانوية:

تتمثل البيانات الثانوية في الكتب، والدوريات، والرسائل الجامعية، والأبحاث العلمية والدراسات السابقة ذات العلاقة بالموضوع، والمقالات المختلفة والمنشورة والتي تم الاطلاع عليها قبل الشروع في هذه الدراسة. ولقد تم إعداد استبانة من خلال الاطلاع على النظريات الإدارية المتعلقة بموضوع الدراسة، وذلك من أجل جمع البيانات والمعلومات اللازمة عن مجتمع الدراسة.

البيانات الأولية:

تكونت الاستبانة من ثلاثة أجزاء، حيث اشتمل الجزء الأول على المتغيرات الديموغرافية، والجزء الثاني وهو المتغير المستقل " رضا الطلاب " بأبعاده (الإجراءات

الاحترافية، والبنية التحتية للجامعة، وأساليب التقييم، وإجراءات التقويم، والتفاعل الإلكتروني). أما الجزء الثالث وهو المتغير التابع فيحضر "جودة أداء العملية التعليمية".  
أداة الدراسة :

من أجل أهداف الدراسة تم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، حيث تم تصميم الاستبانة وتطويرها بعد الاستفادة من الدراسات المرتبطة (أبحاثاً علمية منشورة) بموضوع الدراسة، كما تمت الاستفادة من آراء ذوي الاختصاص والمعرفة بموضوع الدراسة. وتُعد الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات الأولية فيما يخص المتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة والمتغير المستقل (رضا الطلاب)، والمتغير التابع (جودة أداء العملية التعليمية) والتي بناءً عليها تكونت أجزاء الاستبانة.  
أجزاء الاستبانة:

الجزء الأول: ويتعلق بالمتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة حيث اشتملت على (النوع الاجتماعي، الفصول الدراسية المنجزة، والفئة العمرية، وصفة القيد).  
الجزء الثاني: المتغير المستقل " رضا الطلاب " بأبعاده " الإجراءات الاحترافية، البنية التحتية للجامعة، وأساليب التقييم، وإجراءات التقويم، والتفاعل الإلكتروني ".  
الجزء الثالث: المتغير التابع " جودة أداء العملية التعليمية ".  
حدود الدراسة.

الحدود المكانية: تم تطبيق هذه الدراسة على طلاب كلية الطب البشري بجامعة طرابلس. الحدود الموضوعية: اقتصر موضوع الدراسة على رضا الطلاب عن جودة أداء العملية التعليمية خلال جائحة كورونا.

الحدود الزمنية: وهي الفترة الممتدة خلال الأعوام 2021 / 2022.

- الدراسات السابقة :

جاء في دراسة [2] حيث هدفت الدراسة إلى قياس درجة الرضا لدى طلبة جامعة الكويت نحو تجربة التعليم والتعلم عن بعد خلال جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد- 19) من خلال وجهة نظرهم، كذلك هدفت الدراسة إلى التعرف على وتحديد المعوقات والتحديات التي تعرض لها وواجهها طلاب وطالبات جامعة

الكويت خلال تجربة التعليم والتعلم عن بعد. استخدمت الاستبانة والمقابلات الشخصية شبه المنظمة غير الرسمية، وحلقات النقاش في المجموعات المركزة لجمع البيانات وتكونت عينة الدراسة من (2035) مشاركا حيث تم اختيارهم بالطريقة العشوائية. أشارت النتائج إلى أن درجة الرضا لدى الطلاب نحو التعليم والتعلم عن بعد جاءت بشكل عام بدرجة متوسطة، كما أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمتغيرات (الجنس، والتخصص، والمرحلة الجامعية). أما المشكلات والتحديات التي تواجه الطلاب فمن أبرزها المشكلات التقنية المتعلقة بالشبكات والانترنت والبرمجيات والمعدات. وأوصت الدراسة بمعالجة التحديات والمشكلات المتعلقة بجميع جوانب التعليم والتعلم عن بعد سواء على المستوى التقني، أو المستوى التعليمي. كما ذكر [3] في دراسته حول تأثير التحول الرقمي وجودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب: دراسة تطبيقية على طلاب جامعة المنصورة. والتي هدفت الدراسة للبحث عن التأثير المباشر لكل من التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب بجامعة المنصورة، استخدم الباحث الاستبانة كوسيلة لجمع المعلومات حيث بلغت عينة الدراسة (331) شملت ست كليات مختلفة من الجامعة تضمنت ثلاث كليات عملية وثلاث كليات نظرية (كلية الهندسة، وكلية الصيدلة، وكلية العلوم، وكلية التربية، وكلية التجارة، وكلية الآداب). أظهرت الدراسة عدداً من النتائج من بينها وجود تأثير معنوي إيجابي لبعض أبعاد التحول الرقمي المتمثلة في (البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات، والتعليم الرقمي، والمكتبة الرقمية) على رضا الطلاب كما كان لبعض أبعاد جودة الخدمة التعليمية المتمثلة في (الجوانب المادية الملموسة والاعتمادية، الأمان) تأثير إيجابي معنوي على رضا الطلاب. أشارت دراسة [4] رضا طلاب كلية التربية جامعة المنوفية عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم: دراسة لأراء الطلاب. حيث هدفت الدراسة للتعرف على رضا طلاب كلية التربية جامعة المنوفية عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم من خلال التعرف على الإطار المفاهيمي ومكونات رضا الطلاب عن جودة الخدمات المقدمة متمثلة في جودة الخدمات الأكاديمية، وجودة الخدمات غير الأكاديمية، وجودة المباني والتجهيزات وجودة الصيغ والسمعة للكلية، وتكونت عينة

الدراسة من (377) طالباً وطالبة من الفرقة الثانية والرابعة بالكلية، استخدام البحث الاستبانة كأداة لجمع المعلومات و.توصلت الدراسة لعدد من النتائج منها أن رضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة جاءت بدرجة متوسطة من حيث الخدمات الأكاديمية والخدمات غير الأكاديمية، والمرافق والتجهيزات، والصيت والسمعة مما يتطلب إعادة النظر في جودة هذه الخدمات التعليمية سابقة الذكر. وأوصت الدراسة بضرورة عقد الندوات والدورات لأعضاء هيئة التدريس والإداريين بالكلية لحثهم على التطور والتحديث المستمر للخدمات التي يقدموها للطلاب وضرورة العمل على توفير أماكن لممارسة الأنشطة الطلابية الترويحية المختلفة بالكلية. كما بينت دراسة [5] العوامل المؤثرة في رضا الطلاب عن المقررات الالكترونية بالجامعة السعودية الالكترونية وعلاقتها بتحصيلهم الدراسي. وهدفت الدراسة إلي قياس مدى رضا الطلاب عن المقررات الالكترونية المتاحة في الجامعة السعودية الالكترونية وإلى معرفة ما إذا كان للرضا علاقة بتحصيل الطلاب، وكذلك إلى معرفة أثر أربعة عوامل على مستوى الرضا وهي التفاعل مع المحتوى، والتفاعل مع أعضاء هيئة التدريس، والتفاعل مع الطلاب والتفاعل مع التقنية. طبقت الدراسة على عينة من طلاب الجامعة السعودية الالكترونية وطالبات والبالغ عددهم (213) طالباً وطالبة، وكانت نتائج هذه الدراسة أن رضا الطلاب بالجامعة السعودية الالكترونية كان عالي المستوى عن المقررات المتاحة، كما كشفت الدراسة عن وجود علاقة بين مستوى الرضا للطلاب وتحصيله. وأوصت الدراسة بضرورة توعية أعضاء هيئة التدريس ومصممي التعليم بأهمية الأخذ بالإجراءات التي تزيد من التفاعل مع هذه العوامل مما يزيد من رضا الطلاب عن المقررات.

كما أشارت دراسة [6] لتقييم جودة التعليم الالكتروني وأثرها على رضا طلاب الجامعات؛ دراسة حالة جامعة طيبة في المملكة العربية السعودية. وهدفت الدراسة لتحليل جودة التعليم الالكتروني وتقييمه بأبعاده (تقييم أعضاء هيئة التدريس، وتقييم العملية التعليمية عن بعد، وتقييم البنية التحتية) وأثرها على درجة رضا طلاب جامعة طيبة، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، وتكونت عينة الدراسة من عينة

عشوائية بسيطة بلغت (300) طالبا وطالبة. وتوصلت الدراسة إلى أن الاتجاه العام نحو جودة التعليم الإلكتروني بأبعاده في جامعة طيبة في المملكة العربية السعودية كان مرتفعا. وكما توصلت إلى أن الاتجاه العام لرضا الطلاب بجامعة طيبة كان مرتفعا. وأوصت الدراسة بضرورة استمرار جامعة طيبة في اعتماد التعليم الإلكتروني، كخيار استراتيجي والاطلاع على أفضل الممارسات العالمية في مجال التعليم الإلكتروني وتبني ممارسات معاصرة في هذا المجال. فيما جاءت دراسة [7] حول إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي الليبي.

وهدفت للتعرف على مفهوم إدارة الجودة الشاملة وتطورها التاريخي، كما هدفت للتعرف على إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي الليبي، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات منها نشر ثقافة الجودة في كافة فروع الجامعات بين أعضاء هيئة التدريس والإداريين والطلاب والعاملين خاصة أبعاد الجودة الشاملة في التعليم العالي، وإمكانية تحقيق ذلك من خلال عقد اللقاءات وطباعة النشرات المتخصصة وتوزيعها وتنظيم المؤتمرات والندوات حول إدارة الجودة الشاملة مع إجراء تغييرات جوهرية على الأوضاع الأكاديمية السائدة بالجامعات الليبية. وبينت دراسة [8] درجة رضا طلاب جامعة جرش عن طبيعة الخدمات المقدمة لهم وعلاقتها ببعض المتغيرات.

هدفت الدراسة للتعرف على درجة رضا طلاب جامعة جرش عن طبيعة الخدمات المقدمة لهم، وعلاقتها ببعض المتغيرات، وقد مثل مجتمع الدراسة من طلبة جامعة جرش المسجلين في الفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي 2010/2011 والبالغ عددهم (3500) طالبا وطالبة وتكونت عينة الدراسة من (450) طالبا وطالبة اختيروا بطريقة عشوائية، واستخدمت الاستبانة لجمع المعلومات. وتوصلت الدراسة إلى أن درجة رضا الطلاب في مجال الخدمات الأكاديمية ومجال المكتبة والمواصلات ومجال أداء موظفي الجامعات ومجال الخدمات المقدمة في دوائر الجامعة جاءت بدرجة متوسطة بينما جاء مجال الخدمات غير المنهجية والأنشطة بدرجة رضا متدنية لدى طلاب الجامعة واتضح أن درجة رضا الطلاب بالجامعة عن جميع

المجالات لم تحقق مستوى طموحهم. وأوصت الدراسة بالقيام بإجراء دراسات تقييمية لوحدات الخدمات الطلابية؛ للوقوف على حاجات العاملين التدريبيين، وعقد دورات تدريبية تأهيل وتطوير وبناء قدرات العاملين وتهيئة بيئة جامعية آمنة ومريحة تحقق حاجات الطلاب المختلفة.

خلاصة مراجعة الدراسات السابقة :

لقد أفادت الدراسات السابقة في تحديد الجوانب الأدبية المشتركة لموضوع رضا الطلاب عن أداء العملية التعليمية، حيث تم الاستفادة منها في تحديد متغيرات الدراسة وإيجاد مبرراتها وصياغة أهميتها، كما تمت الاستفادة منها في بناء أداء الدراسة. غير أنها اختلفت معها في كونها درست بيئة مغايرة واشتملت عينة مختلفة واستخدمت أداة جديدة؛ لتحديد تقديرات الطلبة لدرجة الرضا.

الجانب النظري :

ماهية رضا الطلاب :

إن أحد المحاور الرئيسة لفهم وتحديد استدامة المؤسسة التعليمية عامة كانت أو خاصة هو رضا الطلاب عن أداء تلك المؤسسة من حيث جودة الخدمات التعليمية المقدمة والتي تتمتع بدرجة حساسية كبيرة نظرا لصعوبة تقدير درجة موحدة للرضا غير أنه من الممكن في ذات الوقت تحديد مستوى معين من الرضا عادة ما يكون محكوم من درجات توقع مسبقة. هنا لا بد من النظر إلى مختلف أبعاد الخدمة المقدمة وجودتها في هذه المؤسسات والتي غالب ما يتم تعميمها على أغلب الخدمات التعليمية، حيث الطلاب ينتظرون خدمات أكبر مما يتوقعون، والمؤسسات تقدم خدماتها وفقا لما هو مخطط له، وحسب الإمكانيات المتاحة، ومن هنا تخلق فجوة كبيرة بين الخدمة المقدمة والمتوقعة، والتي على أساسها يمكن تحديد مستوى الرضا.

لقد أشار [9] إلى رضا الطلاب باعتباره التجربة التي تعكس الدرجة التي اكتسبها الطلاب مع الخدمات التي تقدمها المؤسسات الجامعية، ويحدث رضا الطلاب عندما تكون لديهم انطباعات إيجابية عن مستوى الخدمات المقدمة إليهم.

قد أشار [10] إلى رضا الطلاب باعتبار تقييمهم للدرجة التي تلبي احتياجاتهم ومتطلباتهم الدراسية والتي تقابل توقعاتهم والتي تشمل اختيار المواد الدراسية، وطرق التدريس، وتقييم المعلمين.

كما ذكر [11] [12] أن الرضا العام عن جودة الخدمات التعليمية يشير إلى إدراك العميل لمستوى تلبية مطالبه حيث يتعلق الرضا بإدراك العميل للخدمة المقدمة وتوافقها مع توقعاته، وقد يكون الرضا ذاتي، أو نسبي، أو تطوري .

خصائص الرضا :

من الممكن تحديد خصائص الرضا في النقاط الثلاث الأساسية وهي [13].

1- الرضا الذاتي : يتحدد مستوى الرضا بمستوى التوقعات الشخصية لمستقبل الخدمة، وإدراكه الذاتي للخدمة المقدمة، إن وضع المؤسسات والمنظمات عادة ما تضع جملة من المعايير والمواصفات من أجل تقييم الرضا ومن هنا على المؤسسة أن تتبنى وجهة النظر الخارجية التي على (الجودة الرضا) ولا تتبنى وجهة النظر الداخلية التي تركز على (الجودة، المطابقة).

2- الرضا النسبي : هنا لا يتعلق الرضا بحالة مطلقة، وإنما بتقدير نسبي، حيث يقوم كل زبون بالمقارنة من خلال نظرية لمعايير السوق، وفي هذه الخاصية يتغير الرضا حسب مستويات التوقع والتي بدورها تتفاوت من زبون لآخر .

3- الرضا التطوري : إن التغييرات التي تحدث وتتاثر بها المؤسسات سواء كان حجم التأثير كبيراً أو طفيفاً فإن مستوى التوقعات يتغير تبعاً لذلك الأمر الذي يصاحبه مستوى تغيير في الأداء والإدراك من جهة أخرى. ومن ثم فإن قياس مستوى رضا العميل أو متلقي الخدمة أصبح يتبع نظاماً يتوافق وهذه التغييرات والتطورات الحاصلة. جودة الخدمات التعليمية:

يقصد بخدمة التعليم العالي هي النشاط أو المنفعة التي يمكن أن تقدمها الجامعة لطرف آخر وهذه الخدمات وتكون غير ملموسة، ولا ينتج عنها ملكية أي شي كما أن إنتاجها قد يرتبط أولاً بالمنتجات المادية [14].

كذلك فإن خدمة التعليم العالي على " أنها مجموعة المنافع التي تقدمها الجامعة والتي تؤدي إلى إشباع حاجات المستفيد ورغباته (الطلب، المجتمع) الحكومة عند حصوله على الخدمة تتمثل في اكتساب المعرفة وإحداث تغيير فيها ومن ثم فإنها تساعد الجامعة على تحقيق أهدافها".

إن قدرة المؤسسة التعليمية على الوفاء بالتزاماتها من حيث تقديم الخدمات لروادها والمستفيدين من تلك الخدمات المتنوعة من خلال الاستخدام الأمثل لمواردها المتاحة يخلص بذلك للقدرة على قياس جودة الخدمة .

يمكن التمييز بين عدة أنواع من المقاييس وعلى النحو الآتي: [15].

قياس الجودة بدلالة المدخلات : يستند هذا المدخل إلى أساس فكري مفاده إمكانية اعتبار المدخلات أو الموارد وهي لب الخدمة التعليمية وجودتها، فإذا ما توافر للمنظمة البناء المناسب بتجهيزاته ومعداته والعاملون الأكفاء والقوانين واللوائح المحكمة والأدوات والنظم المساعدة فضلا عن الأهداف المحددة والواضحة ومتلقي الخدمة كل هذا كانت الخدمة مميزة بلا شك.

قياس الجودة بدلالة العمليات: يركز هذا المقياس على جودة العمليات وما يتضمنه من المراحل المختلفة لتقديم الخدمة المطلوبة، إن كان أصحاب هذا المدخل لم يغفلوا كلياً عن المدخلات خاصة عند تعقبهم لعلاقات السبب والأثر.

قياس الجودة بدلالة المخرجات : وهو من المقاييس التي تتعلق بالنتائج النهائية حيث ينظر للنتائج على الإنجاز أو عدم الإنجاز للنتائج النهائية من الخدمة التعليمية التي يسعى إليها الزبون، ومن ثم قياس جودة المخرجات من خلال مجموعة من الطرق من أهمها.

القياس المقارن:

حيث يتم إجراء مقارنات كمية بين المستهدف والأداء الفعلي لغرض اكتشاف جوانب الضعف، ومحاولة تفاديها مستقبلاً استقصاء رضا العملاء بخصوص الخدمات التعليمية المقدمة.



استقصاء العاملين في المؤسسة التعليمية، للوقوف على كافة المشاكل والمعوقات التي حالت دون تحقيق الأداء المنشود.

تحليل البيانات واختبار الفرضيات.

تتناول الدراسة وصفاً لخصائص عينة الدراسة ونتائج التحليل الإحصائي الخاص باختبارات فرضياتها، والتي تم التوصل إليها من استبانة الدراسة، وذلك من خلال تحليل رضا الطلاب عن جودة الأداء للعملية التعليمية خلال جائحة كورونا، واستخدم لهذا الغرض عدة اختبارات إحصائية.

وصف خصائص عينة الدراسة.

وذلك من خلال وصف هذه الخصائص من حيث (النوع الاجتماعي، والفصول الدراسية المنجزة، والفئة العمرية، وصفة الفيد) باستخدام التكرارات والنسب المئوية لكل منها، وعلى النحو الآتي:

أولاً: من حيث المتغيرات الديموغرافية :

يتضح من البيانات الواردة في الجدول رقم (1) بأن نسبة أفراد عينة الدراسة من الذكور بلغت (45)، فيما بلغت نسبة الإناث (106)، حيث يتضح بأن نسبة الإناث ضعف نسبة الذكور ما يشير إلى أن رغبات الطلاب وقدراتهم الذهنية بالالتحاق بأفضل التخصصات لا تتوقف على النوع الاجتماعي بالمطلق.

جدول رقم (1) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب النوع الاجتماعي

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
النوع الاجتماعي	ذكر	45	29.8
	أنثى	106	70.2
الفئة العمرية	أقل من 20 سنة	22	14.6
	من 21-25 سنة	122	80.8
	من 26-35 سنة	5	3.3

1.3	2	أكبر من 35 سنة	الفصول الدراسية
20.5	31	فصل دراسي واحد	
55.6	84	من 2-5 فصول	
17.9	27	من 6-8 فصول	
4	6	من 8-10 فصول	
2	3	أكثر من 10 فصول	
%100	151	المجموع	

كما يتضح من البيانات الواردة بأن الفئة العمرية الغالبة هم من الفئة العمرية ( 21-25 سنة) حيث شكلت ما نسبته (80.8%) من أفراد عينة الدراسة، كذلك فإن النسبة الغالبة للطلاب تبعاً للفصول الدراسية المنجزة قد بلغت (55.6%) من أفراد عينة الدراسة.

#### - وصف متغيرات الدراسة

شملت الدراسة على متغيرين رئيسيين (المستقل، والتابع )، وقد شمل المتغير المستقل خمسة أبعاد، وشمل المتغير التابع بعداً واحداً، ويتضمن هذا الجزء من الدراسة وصفاً لمتغيرات الدراسة من خلال حساب الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات، فضلاً عن الحكم على درجة الأهمية النسبية لكل بعد من أبعاد هذه الدراسة.

وقد تم استخدام المعادلة التالية لتحديد الأهمية النسبية لمتوسطات إجابات

أفراد عينة الدراسة وفق المقياس الخماسي لبدائل الإجابة لكل فقرة: [16]

$$\text{الأهمية النسبية} = \frac{\text{الحد الأعلى للبدائل} - \text{الحد الأدنى للبدائل}}{\text{عدد المستويات}} = \frac{1-5}{3} = 1.33$$

حيث تم تعريف مستوى الأهمية على النحو الآتي (أهمية منخفضة، أهمية متوسطة، أهمية مرتفعة)، وبذلك يكون:

المستوى المنخفض: إذا كان الوسط الحسابي من (1 - أقل من 2.33).

المستوى المتوسط: إذا كان الوسط الحسابي (أكبر من 2.33 \_ 3.66).

المستوى المرتفع: إذا كان الوسط الحسابي (أكبر من 3.66 - 5).

اختبار ثبات أداة الدراسة :

لقد تم احتساب معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)،

حيث كانت النتائج على النحو الآتي :

جدول رقم (2)

قيم معامل الاتساق الداخلي لفقرات رضا الطلاب عن أداء العملية التعليمية خلال

الرقم	الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)	عدد الأسئلة	قيمة ألفا
1	جميع المتغيرات	34	94.8

جائحة كورونا covid-19.

من الجدول رقم (2) يتبين لنا أن قيم معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا لفقرات رضا الطلاب عن أداء العملية التعليمية خلال فترة جائحة كورونا قد بلغت (94.8)، ومن ثم تكون جميع القيم أكبر من (70%) وهذا يدل على الاتساق الداخلي بين فقرات أداة الدراسة، وموثوقية أداة الدراسة وإمكانية الاعتماد عليها لإجراء التحليل الإحصائي. [17].

ثانياً - تحليل أسئلة الدراسة :

- من حيث أعداد الطلاب الذين أصيبوا بمرض فيروس كورونا covid-19 :

جدول رقم (3) توزيع أفراد العينة من حيث أعداد الطلاب الذين أصيبوا بمرض

فيروس كورونا covid-19

المتغير	الإصابة	التكرار	النسبة المئوية
هل سبق وأن أصبت بمرض فيروس كورونا covid-19	نعم	84	55.6
	لا	67	44.4
	المجموع	151	%100

يتضح من البيانات الواردة بالجدول رقم (3)

من حيث الذين قد أصيبوا بمرض فيروس كورونا covid-19 بأنه بلغت نسبة أفراد عينة الدراسة ممن قد أصيبوا (55.6%)، ونسبة الذين لم يصابوا بمرض فيروس كورونا covid-19 قد بلغت (44.4%)، وهذا يشير إلى خلل التعامل مع جائحة كورونا يعزى لعدد الأسباب قد يكون أهمها عدم الامتثال لاتباع الإجراءات الاحترازية. جدول رقم (4) توزيع أفراد العينة من حيث الطلاب الذين تلقوا جرعة تطعيم ضد مرض فيروس كورونا covid-19

المتغير	التطعيم	التكرار	النسبة المئوية
هل سبق وأن تلقيت جرعة تطعيم ضد فيروس كورونا covid-19	نعم	137	90.7
	لا	14	9.3
	المجموع	151	100%

أما من حيث الذين قد تلقوا على الأقل جرعة تطعيم واحدة ضد مرض فيروس كورونا covid-19، فيتضح من البيانات الواردة بالجدول رقم (4) بأنه بلغت نسبة أفراد عينة الدراسة ممن قد تلقوا تطعيم (90.7%)، ونسبة الذين لم يتلقوا أي نوع من التطعيم ضد مرض فيروس كورونا covid-19 قد بلغت (9.3%)، وهذا يعطي مؤشر إيجابياً على درجة الوعي لدى الطلاب بخطورة الوباء، وطرق مجابهته. ثالثاً - تحليل أبعاد المتغير المستقل رضا الطلاب .

تشير نتائج الجدول رقم (5) من خلال تحليل بُعد الإجراءات الاحترازية أن الفقرة توفر الجامعة أجهزة الكشف الطبي المبكر للوقاية من فيروس كورونا جاءت في المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.788) وبانحراف معياري بلغ (1.230) وبأهمية نسبية مرتفعة، وحلت فقرة تطبيق سياسة التباعد الاجتماعي بين الطلاب فيما إذا كانت بشكل مرضي في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.682) وبانحراف معياري بلغ (1.287) وبأهمية نسبية مرتفعة، فيما جاءت فقرة سياسة الإغلاق خلال فترة الجائحة لها تأثير سلبي على العملية التعليمية بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (1.635) وبانحراف معياري بلغ (1.092) وبأهمية نسبية منخفضة.

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والأهمية النسبية لبعء الإجراءات  
الاحترافية

الأهمية النسبية	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
متوسطة	7	1.198	2.827	تتبع الجامعة الإجراءات الاحترافية للوقاية من الإصابة بفيروس كورونا
مرتفعة	1	1.230	3.788	توفر الجامعة أجهزة الكشف الطبي المبكر للوقاية من فيروس كورونا
مرتفعة	3	1.176	3.662	الأجهزة المستخدمة في الكشف الطبي حديثة ومنطورة ومصروح باستخدامها من قبل منظمة الصحة العالمية
متوسطة	5	1.117	3.622	نتائج الأجهزة المستخدمة تبعث على الثقة والمصداقية
متوسطة	8	1.246	2.708	تلتزم الجامعة الطلاب بارتداء الكمامات واستخدام كافة طرق الوقاية المنصوح بها
متوسطة	6	1.193	3.496	هناك لجان صحية تقوم بالإشراف على طرق الوقاية من الإصابة بفيروس كورونا
منخفضة	9	1.092	1.635	سياسة الإغلاق خلال فترة الجائحة لها تأثير سلبي على العملية التعليمية
متوسطة	4	1.103	3.642	هناك فرق طبية للاستجابة السريعة بالجامعة
مرتفعة	2	1.287	3.682	سياسة التباعد الاجتماعي بين الطلاب مطبقة بشكل مرضي

تشير نتائج الجدول رقم (6) من خلال تحليل بُعء البنية التحتية الجامعية أن الفقرة تتوفر بالكلية الأجهزة والمعدات التي تتناسب مع أعداد الطلاب جاءت بالمرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.152) وانحراف

معياري بلغ (1.050) وبأهمية نسبية مرتفعة، وحلت فقرة تتوفر بالجامعة قاعات دراسية ذات بنية تحتية جيدة من حيث التهوية، وحجم النوافذ، وطرق الدخول والخروج ميسرة، و واضحة والزامية في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.019) وبانحراف معياري بلغ (1.293) وبأهمية نسبية مرتفعة، فيما جاءت فقرة تقدم الكلية الخدمات اللازمة لذوي الاحتياجات الخاصة بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.423) وبانحراف معياري بلغ (1.139) وبأهمية نسبية منخفضة.

## جدول رقم (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والأهمية النسبية لبعدها البنية التحتية الجامعية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الأهمية النسبية
1	تتوفر بالجامعة قاعات دراسية ذات بنية تحتية جيدة من حيث التهوية وحجم النوافذ وطرق الدخول والخروج ميسرة و واضحة والزامية	4.019	1.293	2	مرتفعة
2	تتوفر بالكلية وسائل الإيضاح التعليمي المناسبة	4.013	1.125	3	مرتفعة
3	تتوفر بالكلية الأجهزة والمعدات التي تتناسب مع أعداد الطلاب	4.152	1.050	1	مرتفعة
4	المقررات الدراسية والبرامج التعليمية واضحة ومحددة	3.662	1.285	5	مرتفعة
5	يستخدم أعضاء هيئة التدريس وسائل إيضاح تعليمية متعددة في المحاضرات	3.880	1.125	4	مرتفعة
6	تقدم الكلية الخدمات اللازمة لذوي الاحتياجات الخاصة	3.423	1.139	6	متوسطة

تشير نتائج الجدول رقم (7) من خلال تحليل بُعد أساليب تقييم الطلاب أن الفقرة يقوم الأساتذة بتشجيع الطلاب على المشاركة في العملية التعليمية جاءت بالمرتبة الأولى

من حيث الأهمية النسبية حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.907) وانحراف معياري بلغ (1.109) وبأهمية نسبية مرتفعة، وحلت فقرة تتنوع أساليب التقييم المستخدمة مع الطلاب في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.721) وانحراف معياري بلغ (1.211) وبأهمية نسبية مرتفعة، فيما جاءت فقرة الامتحانات لا تقتصر على تحديد مستوى الحفظ فقط بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.258) وانحراف معياري بلغ (1.401) وبأهمية نسبية منخفضة.

## جدول رقم (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والأهمية النسبية لبعده أساليب تقييم الطلاب

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الأهمية النسبية
1	يقوم الأساتذة بتشجيع الطلاب على المشاركة في العملية التعليمية	3.907	1.109	1	مرتفعة
2	يتم تقييم مستوى الطلاب وفقاً لإجراءات معينة ومحددة	3.370	1.283	3	متوسطة
3	الامتحانات لا تقتصر على تحديد مستوى الحفظ فقط	3.258	1.401	5	متوسطة
4	ورقة الأسئلة تشمل كل مخرجات العملية التعليمية المستهدفة	3.284	1.256	4	متوسطة
5	تتنوع أساليب التقييم المستخدمة مع الطلاب	3.721	1.211	2	مرتفعة

## جدول رقم (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والأهمية النسبية لبعده إجراءات التقويم

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الأهمية النسبية
1	تسهم النتائج التعليمية المستهدفة في تنمية المهارات الذهنية للطلاب	3.801	1.149	1	مرتفعة
2	هنالك إجراءات محددة لضمان العدالة وعدم التمييز بين الطلاب في الكلية	3.271	1.237	5	متوسطة
3	توجد آلية مطبقة ومعلنة للتعامل مع شكاوى الطلاب وتظلماتها من نتائج الامتحانات	3.306	1.345	4	متوسطة
4	إدارة الكلية تستجيب للشكاوى والمقترحات المقدمة من الطلاب بشكل جيد	3.470	1.253	2	متوسطة
5	يتم اتخاذ إجراءات تصحيحية في الكلية لمعالجة أي ممارسات غير عادلة مع الطلاب	3.443	1.192	3	متوسطة

تشير نتائج الجدول رقم (8) من خلال تحليل بُعد إجراءات التقويم أن الفقرة تسهم النتائج التعليمية المستهدفة في تنمية المهارات الذهنية للطلاب جاءت في المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.801) وانحراف معياري بلغ (1.149) وبأهمية نسبية مرتفعة، وحلت فقرة إدارة الكلية تستجيب للشكاوى والمقترحات المقدمة من الطلاب بشكل جيد في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.470) وانحراف معياري بلغ (1.253) وبأهمية نسبية مرتفعة، فيما جاءت فقرة هنالك إجراءات محددة لضمان العدالة وعدم التمييز بين الطلاب في الكلية في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.271) وانحراف معياري بلغ (1.237) وبأهمية نسبية منخفضة.

جدول رقم (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتبة والأهمية النسبية لبعث التفاعل الإلكتروني

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الأهمية النسبية



متوسطة	6	1.310	3.529	يمتاز الموقع الالكتروني بالجامعة بسهولة التعامل	1
متوسطة	4	1.187	3.622	يمتاز الموقع الالكتروني بالجامعة بتنوع موضوعاته وارتباطها بمصلحة الطلاب	2
متوسطة	3	1.356	3.655	المقررات الدراسية متوفرة وسهل الوصول إليها على موقع الجامعة	3
مرتفعة	2	1.276	3.748	تنشر المحاضرات العلمية الكترونيا أولا بأول على موقع الكلية	4
مرتفعة	1	1.137	3.860	ينظم موقع الجامعة آلية للدراسة عن بعد	5
متوسطة	5	1.167	3.596	تنشر الإعلانات والبرامج الأكاديمية الخاصة بالطلاب على الموقع الالكتروني للجامعة	6
متوسطة	7	1.189	3.278	يتم تحديث الموقع الالكتروني بما يوفر الحد المقبول عن المقررات الدراسية ونتائج امتحانات الطلاب	7

كما تشير نتائج الجدول رقم (9) من خلال تحليل بُد التفاعل الالكتروني أن الفقرة ينظم موقع الجامعة آلية للدراسة عن بعد جاءت بالمرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.860) وبانحراف معياري بلغ (1.137) وبأهمية نسبية مرتفعة، وحلت فقرة تنشر المحاضرات العلمية الكترونيا أولا بأول على موقع الكلية في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.748) وبانحراف معياري بلغ (1.276) وبأهمية نسبية مرتفعة، فيما جاءت فقرة يتم تحديث الموقع الالكتروني بما يوفر الحد المقبول عن المقررات الدراسية ونتائج امتحانات الطلاب بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.278) وبانحراف معياري بلغ (1.189) وبأهمية نسبية متوسطة.

اختبار فرضيات الدراسة :

اختبار الفرضية الأولى:

H0-1 " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $P \leq 0.05$ ) لرضا الطلاب بأبعاده (الإجراءات الاحترازية، البنية التحتية للجامعة، وأساليب التقييم، وإجراءات التقييم، والتفاعل الإلكتروني) في جودة أداء العملية التعليمية ".  
جدول رقم (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والرتبة، والأهمية النسبية لأبعاد المتغير المستقل رضا الطلاب .

الرقم	أبعاد المتغير المستقل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	sig	الترتيب	درجة الرضا
1	الإجراءات الاحترازية	3.229	0.867	45.753	0.00	5	متوسطة
2	البنية التحتية الجامعية	3.858	0.903	52.461	0.00	1	مرتفعة
3	أساليب التقييم	3.513	0.968	44.562	0.00	3	متوسطة
4	إجراءات التقييم	3.457	0.969	43.839	0.00	4	متوسطة
5	التفاعل الإلكتروني	3.613	0.909	48.802	0.00	2	متوسطة
	المجموع	3.534	0.923				متوسطة

تشير نتائج الاختبار كما موضحة في الجدول رقم (10) ومن خلال تحليل أبعاد المتغير المستقل يتضح أنه قد جاء بُعد البنية التحتية بالمرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.858) وبأهمية نسبية مرتفعة، وحل بُعد التفاعل الإلكتروني في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.613) وبأهمية نسبية متوسطة، فيما جاء بُعد أساليب التقييم في المرتبة الثالثة وبمتوسط حسابي بلغ (3.513) وبأهمية نسبية متوسطة، فيما جاء بُعد أساليب التقييم في المرتبة الرابعة وبمتوسط حسابي بلغ (3.457) وبأهمية نسبية متوسطة، أما بالمرتبة الأخيرة فقد حل بُعد الإجراءات الاحترازية وبمتوسط حسابي بلغ (3.229) وانحراف معياري بلغ

(0.867) وبأهمية نسبية متوسطة. لقد تم استخدام الاختبار التثائي " t " للتحقق من معنوية أبعاد المتغير المستقل ودرجة أهميتها كما موضح في الجدول والذي يشير إلى أنه لم يكن هناك اختلافات بين أفراد عينة الدراسة حول العبارات المكونة لمتغير رضا الطلاب حيث أظهرت كافة مستويات الدلالة أقل من (0.05) لجميع الفقرات وهذا يظهر أن مستوى رضا الطلاب محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان له أثر على جودة أداء العملية التعليمية. ومن ثم ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $P \leq 0.05$ ) لرضا الطلاب بأبعاده (الإجراءات الاحترافية، والبنية التحتية للجامعة، وأساليب التقييم، وإجراءات التقييم، والتفاعل الإلكتروني) على جودة أداء العملية التعليمية. اختبار الفرضية الثانية :

H0-2 " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $P \leq 0.05$ ) لرضا الطلاب بأبعاده (الإجراءات الاحترافية، والبنية التحتية للجامعة، وأساليب التقييم، وإجراءات التقييم، والتفاعل الإلكتروني) في جودة أداء العملية التعليمية تعزى للنوع الاجتماعي ".

لاختبار هذه الفرضية تم إخضاع الفرضية لاختبار (Independent Sample t-TEST) لبيان فيما إذا كانت تقييمات الطلاب لمستوى الرضا تختلف باختلاف النوع الاجتماعي. حيث اتضح من الاختبار المبين في الجدول رقم (11) إن قيمة F المحسوبة هي ( $F=0.15$ ) عند مستوى معنوية ( $Sig = 0.901$ ) ودرجة حرية ( $df=149$ )، وعلى ذلك تقبل الفرضية العدمية وترفض الفرضية البديلة، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $P \leq 0.05$ ) لرضا الطلاب بأبعاده (الإجراءات الاحترافية، والبنية التحتية للجامعة، وأساليب التقييم، وإجراءات التقييم، والتفاعل الإلكتروني) في جودة أداء العملية التعليمية تعزى للنوع الاجتماعي. وكما هو موضح في الجدول رقم (11) الآتي:

جدول رقم (11)

لاختبار الفروق في درجة رضا الطلاب عن أداء العملية التعليمية تعزى لمتغير النوع الاجتماعي

المتغير	درجات الحرية	t	قيمة F المحسوبة	Sig
مستوى رضا الطلاب	149	-2.030	0.15	0.901

اختبار الفرضية الثالثة :

H0-3 " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $P \leq 0.05$ ) لرضا الطلاب بأبعاده (الإجراءات الاحترازية، والبنية التحتية للجامعة، وأساليب التقييم، وإجراءات التقييم، والتفاعل الإلكتروني) في جودة أداء العملية التعليمية تبعاً لحالة الإصابة بفيروس كورونا ".  
لاختبار هذه الفرضية تم إخضاع الفرضية لاختبار (Independent Sample t-TEST) لبيان فيما إذا كانت تقييمات الطلاب لمستوى الرضا تختلف تبعاً للإصابة بفيروس كورونا. حيث أتضح من الاختبار المبين في الجدول رقم (12) إن قيمة F المحسوبة هي ( $F=0.068$ ) عند مستوى معنوية ( $Sig = 0.795$ ) ودرجة حرية ( $df=149$ )، وعلى ذلك تقبل الفرضية العدمية وترفض الفرضية البديلة، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $P \leq 0.05$ ) لرضا الطلاب بأبعاده (الإجراءات الاحترازية، والبنية التحتية للجامعة، وأساليب التقييم، وإجراءات التقييم، والتفاعل الإلكتروني) في جودة أداء العملية التعليمية تبعاً لحالة الإصابة بفيروس كورونا. وكما هو موضح في الجدول رقم (12) الآتي:

جدول رقم (12)

لاختبار الفروق في درجة رضا الطلاب عن أداء العملية التعليمية تعزى لمتغير الإصابة بمرض فيروس كورونا covid-19

المتغير	درجات الحرية	t	قيمة F المحسوبة	Sig
مستوى رضا الطلاب	149	1.603	0.068	0.795

النتائج والتوصيات

أظهرت الدراسة العديد من النتائج من أهمها .

أن رضا الطلاب بأبعاده مجتمعة (الإجراءات الاحترازية، والبنية التحتية للجامعة، وأساليب التقييم، وإجراءات التقويم، والتفاعل الإلكتروني) له أثر ذو دلالة إحصائية على جودة أداء العملية التعليمية.

كذلك أظهرت نتائج فرضيات الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لرضا الطلاب بأبعاده مجتمعة تعزا للنوع الاجتماعي، أو تبعاً لحالة الإصابة بفيروس كورونا.

بلغت نسبة أفراد عينة الدراسة ممن قد أصيبوا بمرض فيروس كورونا covid-19 بلغت (55.6%) فيما بلغ عدد الذين لم يصابوا (44.4%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة.

بلغ عدد الطلاب الذين قد تلقوا على الأقل جرعة واحدة من التحصين ضد فيروس كورونا covid-19 ما نسبته (90.7%) من أفراد عينة الدراسة فيما بلغ عدد الغير مطعمين (9.3%) من عينة الدراسة.

فيما يخص نتائج الدراسة عن بُعد الإجراءات الاحترازية فقد جاءت فقرة توفر الجامعة أجهزة الكشف الطبي المبكر للوقاية من فيروس كورونا في المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية.

فيما يخص بُعد البنية التحتية بالجامعة فقد جاءت الفقرة تتوفر بالكلية الأجهزة والمعدات التي تتناسب مع أعداد الطلاب بالمرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية .

كما أشارت نتائج الدراسة الخاصة بُعد أساليب تقييم الطلاب فقد جاءت فقرة يقوم الأساتذة بتشجيع الطلاب على المشاركة في العملية التعليمية بالمرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية.

أما فيما يتعلق ببُعد إجراءات التقويم فقد جاءت الفقرة تسهم النتائج التعليمية المستهدفة في تنمية المهارات الذهنية للطلاب في المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية.

أما بُعد التفاعل الإلكتروني فقد جاءت فقرة لا ينظم موقع الجامعة آلية للدراسة عن بعد في المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية والتي جاءت بنسبة مرتفعة.

من خلال تحليل نتائج الدراسة وفرضياتها يمكن استخلاص بعض التوصيات على النحو الآتي.

تطوير البنية التحتية المتهالكة وتوسيع استحداث المرافق التعليمية وتوفير وسائل الإيضاح المناسبة للطلاب.

بناء قاعدة بيانات إلكترونية تتناسب والتغيرات الحاصلة في البناء التعليمي الحديث، وبما يخدم التطلعات نحو الدراسة عن بُعد.

فتح آفاق جديدة للتعليم الإلكتروني وخاصة في فترات الأزمات وليس ألدّها جائحة كورونا حتى لا تضطر الجامعات لقفّل أبوابها وتوقف الحياة الدراسية بها.

رفع مستوى التثقيف والتوعية الصحية بين رواد الجامعات وخاصة فئة الطلاب من خلال المحاضرات التوعوية والمؤتمرات العلمية والندوات بما يرسخ ثقافة التعامل مع الأزمات .

تطوير أنظمة السلامة المكانية بكافة أنواعها تحسباً لمواجهة أية حالات طارئة مشابهة لجائحة كورونا.

إعادة النظر في أساليب التقييم المستخدمة وتطويرها بما يتماشى والتغيرات الحاصلة في البيئة الدراسية.

إعادة هيكلة طرق التقييم بحيث يتمكن الطلاب من تقييم الخدمات المقدمة لهم والأساتذة والمرافق التعليمية المستخدمة .

استحداث أساليب تقييم جديدة لمستويات الطلاب خصوصاً الدراسة عن بُعد وأثناء فترات حدوث الأزمات .

دعم المشاركة الطلابية الفاعلة لخلق مناخ تعليمي مثالي يخدم العملية التعليمية وجودتها.

إجراء الدراسات المشابهة لهذه الدراسة بما يخدم مصلحة الطلاب والجامعات سويّاً.

- [1] أرحومة، وسام محمد ، تقرير التنافسية ، ملخص مقترح لتطوير الجامعات الليبية ، 2016 .
- [2] صفر، عمار حسن. "درجة رضا الطلبة نحو تجربة التعليم والتعلم عن بعد خلال جائحة كورونا: دراسة حالة على جامعة الكويت". المجلة التربوية - جامعة سوهاج، المجلد (3) العدد (93).2022.
- [3] سبع،سنية محمد أحمد. "تأثير التحول الرقمي وجودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب " دراسة تطبيقية على طلاب جامعة المنصورة ".المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية المجلد (12) العدد (4).2021.
- [4] السيد علي، اسماء فتحي. " رضا طلاب كلية التربية جامعة المنوفية عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم:دراسة لأراء الطلاب".مجلة كلية التربية بالزقازيق،العدد(103) الجزء الثاني،2019.
- [5] السعدون، حمادة."العوامل المؤثرة في رضا الطلاب عن المقررات الالكترونية بالجامعة السعودية الالكترونية وعلاقتها بتحصيلهم الدراسي".مجلة العلوم التربوية والنفسية،جامعة القصيم، المجلد (12) العدد (4)،ص ص 1652-1672. 201
- [6] القضاة، فادي حامد. "تقييم جودة التعليم الالكتروني وأثرها على درجة رضا طلاب الجامعات:دراسة حالة - جامعة طيبة في المملكة العربية السعودية".مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية،المجلد (29) العدد(1).ص ص 21-44، 2021.
- [7] رسمي، محمد حسن، السيد، هالة محمد، بن عصمان، خيرية محمد. " إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي الليبي".مجلة كلية التربية بنها. جامعة بنها،جمهورية مصر العربية . العدد(116).2018.
- [8] الخوالدة، عايد أحمد، المجالي،غدير عبدالرحيم، بني عبده، يحيى. " درجة رضا طلاب جامعة جرش عن طبيعة الخدمات المقدمة لهم وعلاقتها ببعض المتغيرات".مجلة بحوث التربية

- النوعية-جامعة المنصورة.العدد(24)، ص ص 62-83.2012.
- [9] Puska ,A ,Puska ,E,Dragic ,L,Maksimovic ,A,& Osmanovic,  
Student satisfaction with E-learning platforms in N(2021).  
Herzegovina,Teachnology,Knowledge and learning Bosnia and  
26(1),173-191.
- [10] Jia,Y,&Jia,Y(2021). Analysis of college students satisfaction with  
Application of the PAD class in teaching in 1st international the  
conference on education: current issues and Digital  
ICECIDT 2021,pp288-233,Atlantis press. technologies
- [11] Jean-Michel M.(2001).1a certification qualite dans les  
performance et d'orientation client.AFNAR,Paris. services.outil
- [12] Danial R.(2001).mesurer et developper la satisfaction des  
tirage.Edition d'organisation,Paris. clients.2eme
- [13] الباهي، صلاح الدين مفتاح سعد." أثر جودة الخدمة المصرفية الالكترونية  
على رضا الزبائن"،(رسالة ماجستير غير منشورة). كلية الأعمال،جامعة الشرق  
الأوسط،الأردن.2006،ص ص 48-49.
- [14] السيد نايل، سحر حسيني أحمد. " دراسة تقييمية لتسويق الخدمات الجامعية في  
ضوء إدارة الجودة الشاملة بالجامعات المصرية ". دراسات عربية في التربية وعلم  
النفس،العدد (61). السعودية،2015،ص188.
- [15] السنان، سهيلة كحل، بوخملة، شيماء ". أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا  
الطالب الجامعي،دراسة ميدانية على عينة من طلبة القطب الجامعي  
تاسوست". ( رسالة ماجستير غير منشورة).جامعة محمد الصديق بن يحيى-  
جيجل،الجزائر.2018.
- [16] النجار، فايز جمعة، النجار، نبيل جمعة، و الزعبي، ماجد راضي. أساليب  
البحث العلمي منظور تطبيقي (ط3).الأردن، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع .  
2013



] Sekaran,U.,& Bougie,R.Research methods for business 17[  
Sussex Uk :John Wiely & Sons,INC. 2009. (5<sup>Th</sup> ed).West

الملاحق

قائمة الجداول

رقم الصفحة	العنوان	الرقم
16	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب النوع الاجتماعي	1
17	قيم معامل الاتساق الداخلي لفقرات رضا الطلاب عن أداء العملية التعليمية خلال جائحة كورونا covid-19.	2
18	توزيع أفراد العينة من حيث أعداد الطلاب الذين أصيبوا بمرض فيروس كورونا covid-19	3
18	توزيع أفراد العينة من حيث الطلاب الذين تلقوا جرعة تطعيم ضد مرض فيروس كورونا covid-19	4
19	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والأهمية النسبية لبعث الإجراءات الاحترازية	5
20	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والأهمية النسبية لبعث البنية التحتية الجامعية	6
21	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والأهمية النسبية لبعث أساليب تقييم الطلاب	7
21	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والأهمية	8

	النسبية لبعء إجراءات التقييم	
22	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والأهمية النسبية لبعء التفاعل الإلكتروني	9
23	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والأهمية النسبية لأبعاد المتغير المستقل رضا الطلاب .	10
25	لاختبار الفروق في درجة رضا الطلاب عن أداء العملية التعليمية تعزى لمتغير النوع الاجتماعي	11
25	لاختبار الفروق في درجة رضا الطلاب عن أداء العملية التعليمية تعزى لمتغير الإصابة بمرض فيروس كورونا covid-19	12

## قائمة الأشكال

رقم الصفحة	العنوان	الرقم
6	أنموذج الدراسة	1