جامعة شقراء
Shaqra University

مجلة جامعة شقراء

للعلوم الإنسانية والإدارية

دورية علمية محكمة نصف سنوية تصدر عن جامعة شقراء

المجلد (٩) العدد (١)
رجب ١٤٤٢هـ / يناير ٢٠٢٢م

بسم الله الرحمن الرحيم

مجلة جامعة شقراء

للعلوم الإنسانية والإدارية

دورية علمية محكمة نصف سنوية تصدر عن جامعة شقراء

المجلد (9) العدد (1)

رجب 1443هـ/ يناير 2022م

www.su.edu.sa/ar/

Jha@su.edu.sa

حقوق الطبع محفوظة
جامعة شقراء، المملكة العربية السعودية

عنوان المراسلة

مجلة جامعة شقراء للعلوم الإنسانية والإدارية، وكالة الجامعة للدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة شقراء، شقراء، المملكة العربية السعودية

Jha@su.edu.sa

الهاتف : 0116475081

هيئة تحرير مجلة جامعة شقراء للعلوم الإنسانية والإدارية

المشرف العام

أ.د. محمد بن إبراهيم الدغيري

وكيل الجامعة للدراسات العليا والبحث العلمي

رئيس هيئة التحرير

أ.د. نايف بن عبدالعزيز المطوع

مدير التحرير

أ.د. مطلق بن مقعد الروقي

أعضاء هيئة التحرير

أ.د. أحمد بن محمد اليحيى

أ.د. عبدالإله بن مزروع المزروع

أ.د. أحمد بن محمد بن عبود

أ.د. طلال بن عبدالله الشريف

د. مساعد بن حمد الشريدي

د. نجلاء بنت حسني محمد

د. مريم بنت عبدالعزيز العيد

سكرتارية التحرير

أ. عبد الله بن عائض المطيري

رقم الإيداع: 3336/ 1443 هـ بتاريخ: 3/ 4/ 1443هـ

الرقم الدولي المعياري (ردمد): 9092/ 1658

تعريف بالمجلة

مجلة دورية علمية محكمة نصف سنوية، تصدر عن جامعة شقراء، وتعنى بنشر الدارسات والأبحاث التي لم يسبق نشرها والمتوافر فيها مقومات البحث العلمي من حيث أصالة الفكرة، ووضوح المنهجية، ودقة التوثيق في التخصصات الإنسانية والإدارية المكتوبة باللغة العربية أو اللغة الإنجليزية.

الرؤية :

التميز في نشر الأبحاث المتخصصة في مجال العلوم الإنسانية والإدارية.

الرسالة:

نشر الأبحاث العلمية المتميزة وفق معايير البحث العلمي في مجال العلوم الإنسانية والإدارية.

الأهداف:

تسعى مجلة جامعة شقراء للعلوم الإنسانية والإدارية لتحقيق الأهداف التالية :

1. الإسهام في نشر العلوم الإنسانية والإدارية وتطبيقاتها .
2. تشجيع المهتمين في مجال العلوم الإنسانية والإدارية لنشر إنتاجهم العلمي والبحثي المبتكر.
3. إتاحة الفرصة لتبادل الإنتاج العلمي والبحثي على المستويين؛ المحلي، والعالمي.

- تعبّر المواد المقدَّمة للنشر بالمجلة عن آراء ونتائج واستنتاجات مؤلفيها.
- يتحمل الباحث/ الباحثون المسؤولية الكاملة عن صحة الموضوع والمراجع المستعملة.
- تحتفظ المجلة بحق إجراء تعديلات للتنسيقات التحريرية للمادة المقدّمة، حسب مقتضيات النشر.
- يجب ألا يزيد عدد صفحات البحث عن (30) صفحة مقاس (A4).
- تكتب البحوث باللغة العربية أو الإنجليزية، ويرفق عنوان البحث وملخصه باللغة العربية للبحوث المكتوبة باللغة الإنجليزية، وعنوان البحث وملخصه باللغة الإنجليزية للبحوث المكتوبة باللغة العربية، على أن تكون ترجمة الملخص إلى اللغة الإنجليزية صحيحة ومتخصصة، ولن تُقبل الترجمة الحرفية للنصوص عن طريق مواقع الترجمة على الإنترنت. ويتضمن الملخص فكرة مختصرة عن موضوع الدراسة ومنهجها وأهم نتائجها بصورة مجملة، ولا يزيد عن 250 كلمة.
- يرفق بالملخص العربي والإنجليزي الكلمات المفتاحية (Kay Words) من أسفل، ولا تزيد عن خمس كلمات.
- تُستخدم الأرقام العربية (Arabic 1,2,3,4) بنط 11 سواء في متن البحث أو ترقيم الصفحات أو الجداول أو الأشكال أو المراجع.
- يُقدَّم أصل البحث مُخرَجًا في صورته النهائية، وتكون صفحاته مرقمة ترقيمًا متسلسلًا باستخدام برنامج Ms Word، وخط Traditional Arabic، مع مراعاة أن تكون الكتابة ببنط 14 للمتن، و 12 في الحاشية، و10 للجداول والأشكال، وبالنسبة للغة الإنجليزية فتكتب بخط Times-Roman ببنط 12، و(10) في الحاشية، و(8) في الجداول والأشكال، مع مراعاة أن تكون الجداول والأشكال مدرجة في أماكنها الصحيحة، وأن تشمل العناوين والبيانات الإيضاحية الضرورية، ويراعى ألا تتجاوز أبعاد الأشكال والجداول مساحة الصفحة على أن تكون هوامش الصفحة (3) من كل الاتجاهات، والتباعد بين السطور مسافة مفردة، وبين الفقرات (10)، ويكون ترقيم الصفحات في منتصف أسفل الصفحة.
- ترسل الأبحاث إلى المجلة على البريد الإلكتروني Jha@su.edu.sa
- ترسل نسخة من البحث بصيغة Word ونسخة PDF.
- يُعرض البحث على هيئة التحرير قبل إرساله للتحكيم، وللهيئة الحق في قبوله أو رفضه.
- يكتب عنوان البحث، واسم المؤلف (المؤلفين)، والرتبة العلمية، والتخصص، وجهة العمل، وعنوان المؤلف (المؤلفين) باللغتين العربية والإنجليزية.
- يجب أن تكون الجداول والأشكال –إن وجدت– واضحة ومنسقة، وتُرقَّم حسب تسلسل ذكرها في المتن، ويكتب عنوان الجدول في الأعلى. أما عنوان الشكل فيكتب العنوان في الأسفل؛ بحيث يكون ملخصًا لمحتواه.

- يجب استعمال الاختصارات المقننة دوليًا بدلًا من كتابة الكلمة كاملة مثل سم، ملم، كلم، و % (لكل من سنتيمتر، ومليمتر، كيلومتر، والنسبة المئوية، على التوالي). يُفضل استعمال المقاييس المترية، وفي حالة استعمال وحدات أخرى، يُكتب المعادل المتري لها بين أقواس مربعة.
- تستعمل الحواشي لتزويد القارئ بمعلومات توضيحية، ويشار إلى التعليق في المتن بأرقام مرتفعة عن السطر بدون أقواس، وترقم الحواشي مسلسلة داخل المتن، وتكتب في الصفحة نفسها مفصولة عن المتن بخط مستقيم.
- لا تُعاد البحوث إلى أصحابها سواء نُشرت أو لم تنشر.
- يُتبع أحدث إصدار من جمعية علم النفس الأمريكية APA لكتابة المراجع وتوثيق الاقتباسات (الإصدار السادس).
- وعلى الباحث الالتزام بعملية الرومنة للمراجع، وهي: إعادة ترجمة قائمة المراجع العربية إلى الإنجليزية وإضافتها في قائمة المراجع.
- تُعد نسبة التشابه similarity المقبولة هي 30%، وإذا زاد البحث عن هذه النسبة يُعرض على هيئة تحرير المجلة للبت فيه، والتأكد من تجنب السرقة الأكاديمية plagiarism، والمحافظة على الأصالة البحثية.
- ألا يكون البحث مستلًّا من رسالة الماجستير أو الدكتوراه.

جامعة شقراء
Shaqra University

أبحاث العدد

فهرس المحتويات

الأبحاث

التعليم عن بُعد عند المحدِّثين التحمُّل والأداء نموذجًا
د. النيّرة بنت بدر بن غزاي العضياني 1

القراءات التي استشهد بها الأخفشُ في سور الـمُفصَّل من خلال كتابه: (معاني القرآن)؛ جمعًا وتحليلًا
د. خلود بنت طلال الحساني 19

العوامل المؤثرة على اتجاهات الطلاب نحو ريادة الأعمال في جامعة شقراء
د. محمد بن سعد بن عبدالعزيز اليحيى 43

الصمود النفسي وعلاقته بالاتزان الانفعالي لدى الأخصائيين النفسيين العاملين في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض
د. أسماء بنت فراج بن خليوي 75

الضغوط المهنية وعلاقتها بكل من دافعية الإنجاز ومستوى الطموح لدى المشرفات التربويات في المدينة المنورة
د. هنادي محمد عفاشه 109

أسباب تدني درجات الخريجين في اختبار كفايات الرخصة المهنية للتعليم من وجهة نظرهم
د.عيسى فرج عوض العزيزي المطيري 141

دورُ المرشدِ الأكاديمي في تعزيزِ القِيمِ الإيجابيَّةِ لَدَى طلَّابِ جامعةِ نجران
د. سحر منصور سيد عمر و أ. مها حمود سعيد اليامي 171

اتجاهات طلاب عمادة السنة الأولى المشتركة بجامعة الملك سعود نحو العمل التطوعي وخدمة المجتمع
د. حصة بنت سعد العريفي و د. منيرة بنت نايف العتيبي 205

أهمية توظيف منصّات التعليم الإلكترونية ومعوقاتها في كليات التربية بالجامعات السعودية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس
د. لولوة بنت صالح الفراج 229

دعم القيادة الأكاديمية لتحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني بجامعة الباحة في ظل جائحة كورونا وفقاً لمقياس (SERVQUAL).
د. خديجة مقبول الزهراني 255

تقويم برنامج إعداد محضري مختبرات العلوم في جامعة القصيم في ضوء مهام محضر المختبر الفنية والإدارية اللازمة للعمل في المختبرات المدرسية
د. إبراهيم بن عبدالله البلطان 287

دور الاعتماد المؤسسي في تحسين أداء الجامعات السعودية
د. عدنان أحمد راشد الورثان 323

دور الجامعات السعودية في تنمية الوعي البيئي لدى الطلبة وعلاقته بمستوى وعيهم بالتنمية المستدامة
د. عبد المجيد بن سلمي الروقي 351

واقعُ امتلاكِ الطُّلاب الموهوبين للمهاراتِ الحياتيَّةِ من وجهةِ نظرِ مُشرفي ومُعلِّمي الموهوبين بالمملكة العربيَّة السُّعوديَّة
د. نورة بنت ناصر العويَد و أ.ضيف الله بن أحمد الغامدي 385

واقع امتلاك طالبات المرحلة الثانوية بمدينة الرياض لمهارات القرن الحادي والعشرين من وجهة نظر معلماتهن
د. جواهر بنت سعد بن عبدالله الخلف 413

واقع استخدام تقنيات التصميم الجرافيكي لتعزيز مهارات التفكير التخيلي لدى طلاب المرحلة الابتدائية
د. تماضر بنت زهير محمد كتبي 437

دعم القيادة الأكاديمية لتحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني بجامعة الباحة في ظل جائحة كورونا وفقاً لمقياس (SERVQUAL)

د. خديجة مقبول الزهراني

أستاذ الإدارة والتخطيط التربوي المشارك بكلية التربية – جامعة الباحة

المستخلص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى دعم القيادة الأكاديمية لتحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني بجامعة الباحة في فترة جائحة كورونا من خلال قياس الفجوة بين مستوى الدعم المدرك والمتوقع وفقاً لمقياس (SERVQUAL)، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، كما استخدمت أداتين هما الاستبانة والمقابلة؛ حيث قامت الباحثة بتطوير استبانة تحاكي مقياس (SERVQUAL)، وقد تكونت من (43) فقرة موزعة على خمسة أبعاد هي (مستوى دعم القيادة للجوانب التقنية، مستوى دعم القيادة للاعتمادية، مستوى دعم القيادة للاستجابة، مستوى دعم القيادة للأمان، مستوى دعم القيادة للتعاطف)، وتم توجيه المقياس لعينة عشوائية بسيطة من طلاب جامعة الباحة بلغت (307) طالباً وطالبة للإجابة عن فقراته مرتين في التوقيت نفسه؛ الأولى وفقاً للمدرك، والأخرى وفقاً للمتوقع، بينما استخدمت أداة المقابلة الشخصية مع عدد من القيادات الأكاديمية وفقاً للعينة العمدية كأداة مساندة؛ للسؤال عن واقع الدعم الفعلي من وجهة نظرهم. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان من أهمها: أن مستوى دعم القيادة الأكاديمية لتحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني المدركة والمتوقعة بجامعة الباحة من وجهة نظر الطلاب جاءت متوسطة، كما كشفت الدراسة عن وجود فجوة معنوية لصالح إدراكات الطلاب لمستوى الدعم المقدم من القيادة الأكاديمية لتحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني. كما اوصت الدراسة بعدد من التوصيات التي من شأنها مساعدة القيادات الأكاديمية في تحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني.

الكلمات المفتاحية: القيادة الأكاديمية، جودة الخدمة، التعليم الإلكتروني، جائحة كورونا.

Supporting the Academic Leadership to Improve the Quality of E-learning Service at Al Baha University in Light of the Corona Pandemic According to .the (SERVQUAL) scale

Dr. Khadijah Maqbool AL-Zahrani

Associate Professor of Administration and Educational Planning, College of Education - Al Baha University

Abstract:

The study aims to recognize the level of academic leadership support to improve the quality of e-learning service in Al Baha university during the Corona pandemic by measuring the gap between the perceived and expected service based on the (SERVQUAL) scale, The study used the descriptive-analytical method, The study also used two tools the questionnaire and the interview methods. The researcher developed a questionnaire based on the (SERVQUAL) scale, the value of the questionnaire consisted of 43 items distributed according to five(leading level to support the technical side, leader level supporting dependence, leader level support response, leader level safety, leader level sympathy). The questionnaire was covered 307 by a random sample of Al-Baha University. The students answered the questionnaire paragraphs twice at the same time, the first time according to the perception and the second according to the expectation. The personal interview tool was also used with a number of academic leaders according to the intentional sample. The study reached a number of results, the most important of which were: The level of academic leadership support to improve the perceived and expected quality of e-learning service at Al-Baha University from the students' point of view is at an average level. The study also revealed a moral gap in favor of students' awareness of the level of academic leadership support to improve the quality of e-learning service. The study put a number of recommendations that would assist academic leaders in improving quality service academic e-learning.

Keywords: Academic leadership, Service quality, E-learning, corona pandemic.

أولاً: الإطار العام للدراسة:

مقدمة:

تُعد القيادة الأكاديمية في مقدمة العناصر المؤثرة في تحسين جودة خدمات التعليم الجامعي؛ حيث يتطلب التطوير والتحسين في مؤسسات التعليم الجامعي وجود قيادة واعيه ومدركة للتحولات والتغيرات المحلية والعالمية، فوجود القيادة الأكاديمية الواعية يُعد مطلباً حيوياً في دعم جهود الجامعة في جميع أنشطتها المختلفة.

وقد أكدت العديد من الدراسات والأبحاث العلمية على أهمية دور القيادة الأكاديمية كدراسة الرباب والحياجنة (Al-Rabab' & Hiyajneh, 2017)، ودراسة الدرعا ،(Al-Deraa, 2016) ودراسة العيد (Eid, 2015) وغيرها من الدراسات والتوصيات العلمية المنشورة في العديد من المؤتمرات المعنية بالتعليم الجامعي التي أكدت على أهمية دور القيادة الأكاديمية في تحسين العملية التعليمية.

ونظراً لارتباط أدوار القيادة الأكاديمية بعدد مختلف من المهام والمسؤوليات المتجددة؛ بحيث كلما تعددت الأدوار تجددت المسؤوليات؛ لذا فالأمر يتطلب مزيدًا من التطوير والتنمية في مجال القيادة الأكاديمية للقيام بأدوارها على أكمل وجه. (Arbaugh, 2016)

وخلال السنوات الأخيرة شهد العالم تطوراً كبيراً في المجال التقني وثورة تكنولوجيا الاتصال، بل إن الأمر تعدى ذلك بكثير، فخلال سنة 2020، وفي ظل جائحة كورونا (كوفيد- 19)، اتسع الانتشار المتزايد لاستخدام شبكات الإنترنت في كافة القطاعات، وفي قطاع التعليم العالي بشكل خاص؛ حيث برز دور التعلم الإلكتروني عبر شبكات الإنترنت كمنافس قوي وبديل حيوي عن وسائل التعليم التقليدي.

وتزايد الاهتمام بالتعلم الإلكتروني أثناء جائحة كورونا بهدف التحول إلى التعليم غير التقليدي، والاستفادة من التطور التقني والتكنولوجي، إلا أن هذا الاتجاه الجديد واجهته بعض التحديات والمعوقات، وقد استعرض رودني (Rodny, 2002) بعض أهم معوقات التحول إلى التعلم الإلكتروني وتطبيقه، جاء في مقدمتها عدم توافر القيادة الفعالة، وعدم توفير التدريب المناسب لها، وعدم توافر المعدات والأدوات اللازمة، كما أشار كلٌ من ميلز ويانيس وكاسبير (Mills, Yanes & Casebeer, 2009) إلى أن التعليم الجامعي مُعرض لمقاومة التعليم الإلكتروني طالما أن 95% من أعضاء هيئة التدريس يعتقدون أو يرون أن نمط التعليم التقليدي القائم على المحاضرة ما زال الأكثر فاعلية وأثرًا في نتائج التعلم، وأن القاعة الصفية التقليدية ما زالت مقدسة برأي أعضاء الهيئة التدريسية والقادة الإداريين.

كما تزايد الاهتمام برفع مستوى جودة الخدمة التعليمية على المستوى المحلي والعالمي؛ نتيجة للشكوى العامة من انخفاض مستوى خريجي الجامعات، وعدم تأهيليهم بما يتماشى مع متطلبات سوق العمل، ومن ثم تزايد الاهتمام بمفهوم جودة الخدمة التعليمية ومعايير قياسها وتقييمها، وعلى الرغم من هذا الاهتمام، فمازال مفهوم جودة الخدمة التعليمية ومعايير قياسها وتقييمها تتسم بعدم الوضوح والتباين؛ مما أدى إلى الاختلاف حول طرق قياس الجودة ومؤشرات الأداء. (Onditi &Wechuli, 2017)

ويعد السيرفكوال (SERVQUAL) أحد المقاييس الشائعة، وتعود أسسه النظرية إلى نموذج الثغرات، ويقيس جودة الخدمة من حيث الفرق بين توقعات العميل وتصورات الأداء. وتُعرف توقعات العميل على أنها المعتقدات حول تقديم الخدمة التي تشكل معايير أو نقاط مرجعية يتم من خلالها الحكم على الأداء، بينما تُعرف تصورات الأداء على أنها التقييمات الذاتية للتجربة الفعلية للخدمة عبر التفاعل مع مقدمي الخدمة. (Brochado, 2009)

وقد حظى استخدام نموذج (SERVQUAL) لقياس جودة خدمات التعليم العالي باهتمام متزايد من الباحثين التربويين، فعلى المستوى المحلي استخدمه مبروك (2018) في دراسته التي هدفت إلى الوقوف على مستوى جودة الخدمات المقدمة للطلاب

بالجامعات الناشئة، كما استخدمه كلٌّ من حسنين والشربيني (2017) في دراستهما بهدف رصد واقع الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا بجامعة الملك خالد في ضوء رؤية آفاق، وكذلك استخدمه كلٌّ من الشغبي والمخلافي (2016) في دراستهما التي هدفت إلى قياس جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بالدمام من وجهة نظر الدارسين فيها. أما على المستوى العربي فنجد على سبيل المثال دراسة صلاح الدين والبرطماني (2018) التي سعت إلى إيجاد آليات مقترحة لتحقيق جودة الخدمات الجامعية بمركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس، ودراسة العولقي (2018) التي سعت إلى تحليل طبيعة العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية وتعزيز رضا الطلاب في جامعة إب اليمنية، ودراسة أبو عوف (2017) التي هدفت إلى قياس جودة الخدمة التعليمية في معهد المستقبل العالي للدراسات التكنولوجية المتخصصة، كما توجد العديد من الدراسات الأجنبية التي استخدمت هذا المقياس في مجال قياس جودة خدمات التعليم الجامعي، كدراسة جيلافاند ومراغي (Gilavand, & Maraghi, 2019) التي هدفت لقياس فجوة الخدمة التعليمية في الجامعات الإيرانية وأثرها على رضا الطلبة، وكذلك دراسة أوبال وسمنان وجاليفر (Uppal, Samnan, & Gulliver, 2018) التي سعت لقياس جودة التعلم الإلكتروني.

ومن خلال ما سبق ذكره من دراسات محلية وعربية وأجنبية اعتمدت نموذج (SERVQUAL) كمقياس لجودة الخدمة المدركة والمتوقعة في مجال التعليم العالي، تتضح أهميته وقوته ومدى ملائمته؛ مما دفع بالباحثة إلى الثقة في استخدامه والاعتماد عليه من أجل قياس مستوى دعم القيادة الأكاديمية لتحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني بجامعة الباحة في ظل جائحة كورونا من خلال قياس الفجوة بين إدراكات وتوقعات الطلاب عن مستوى الدعم المبذول من القيادة الأكاديمية لتحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني المقدمة لهم.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

وفقاً لإحصاءات اليونسكو، فقد تعين على أكثر من 1.5 مليار طفل وشاب في 188 دولة حول العالم البقاء في منازلهم بسبب إغلاق المدارس ومؤسسات التعليم العالي في أعقاب تفشي فيروس كورونا، وتحولت العديد من البلدان من أساليب التعليم التقليدية التي تتم وجهاً لوجه إلى التعليم الإلكتروني. (Affouneh, Salha, & Khlaif, 2020)

ومن جهة أخرى فإن للتعليم الإلكتروني أهمية بالغة ودور أساسي في نجاح العملية التعليمية وتطويرها، فهو وسيلة من الوسائل التي تدعم العملية التعليمية وتحولها من طور التلقين إلى طور الإبداع والتفاعل وتنمية المهارات، ويجمع كل الأشكال الإلكترونية للتعليم والتعلم؛ حيث تستخدم أحدث الطرق في مجالات التعليم والنشر والترفيه بالاعتماد على الحواسيب ووسائطها التخزينية وشبكاتها. (وكيبيديا، 2019)

وبالرغم من الحاجة الماسة إلى التعليم عن بعد في زمن كورونا، فإن هناك انتقادات مطوّلة من خبراء في التربية لهذه التقنيات، بل إن دراسة لمركز السياسات الوطنية التعليمية في الولايات المتحدة أوصت عام 2019 بوقف أو تقليل المدارس الرقمية حتى يتم التأكد من أسباب ضعف مردودها الذي ظهر جلياً في نتائج الدراسة، مقارنة بالمدارس التقليدية. (عزام، 2020)

وبإمعان النظر؛ يتبين أن التحول الأكبر نحو التعليم الإلكتروني أتى إثر أزمة جائحة كورونا، وفي هذا السياق يؤكد الخويطر (9102) على أهمية دور القيادة الأكاديمية في إدارة الأزمات؛ حيث يذكر: «أن السياسات الحديثة أضفت أبعاداً جديدة تطويرية لأدوار القيادة الأكاديمية في التعليم العالي، وذلك نتيجة ظهور عدد من الأزمات التي تؤثر في منظومة التعليم العالي، وبالرغم من الاتفاق على خطورة هذه الأزمات، إلا أن هناك قلة في إسهامات الباحثين والمختصين في مجال إدارة الأزمات بمؤسسات التعليم العالي» (ص202). وفي السياق ذاته يذكر حمرون (1102) «أن الجامعات وهي تقود عملية التغيير والتطوير في المجتمعات بحاجة ماسة إلى تطوير قدرات

أفرادها القيادية؛ ليقوموا بدورهم في صناعة التغيير المستمر» (ص09).

وبالرغم مما بذلته القيادات الأكاديمية في الجامعات السعودية خلال جائحة كورونا من جهود وإجراءات للتعامل مع الأزمة واحتوائها من خلال التحول السريع إلى التعليم الإلكتروني، فإن استقراء الواقع يشير إلى وجود العديد من مظاهر الخلل والقصور، ومما يدل على ذلك عقد العديد من المؤتمرات العلمية لمناقشة واقع التعليم الإلكتروني ومستقبله، كمؤتمر تكنولوجيا وتقنيات التعليم والتعليم الإلكتروني، والمؤتمر الدولي الافتراضي الأول للتعليم الإلكتروني تحت شعار التعليم الإلكتروني في زمن فيروس كورونا التحديات والحلول، والمؤتمر الدولي الثاني لمستقبل التعليم الرقمي في الوطن العربي، ومؤتمر إعادة بناء المستقبل والتعليم وفرص العمل للشباب أثناء الأزمات، وقد خلصت جميع هذه المؤتمرات إلى العديد من التوصيات التي تدور في مجملها حول ضرورة العمل على نشر ثقافة التعليم الإلكتروني، وحث أعضاء هيئة التدريس على استخدام تقنيات التعليم الإلكتروني، والاستفادة من المنصات الإلكترونية، كما أوصت الجامعات بالعمل على تطوير البنى التحتية لتحقيق أهداف التعليم الإلكتروني، ووضع المعايير لضمان جودته، وتقييم الأداء للتعليم الإلكتروني. كما أكدت دراسة الشهري (4102) على أهمية دور القيادة الأكاديمية في تفعيل التعليم الإلكتروني في التعليم العالي السعودي من خلال توعية صانعي القرار بأهمية تقنية التعلم الإلكتروني وما سيوفره لهم من إمكانات غير مكلفة وما قد تمنحه لهم من نتائج تعليمية جيدة. كما أوصت دراسة الخويطر (9102) بإجراء المزيد من الدراسات والبحوث حول تقييم دور القيادات الأكاديمية بالجامعات السعودية في إدارة الأزمات.

كما جاءت القيادة في مقدمة معايير ضبط الجودة في التعليم الإلكتروني في مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية. (المركز الوطني للتعليم الإلكتروني، 2020). وفي ضوء ما سبق، تبلورت فكرة هذه الدراسة كمحاولة لقياس مستوى دعم القيادة الأكاديمية لعملية تحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني بجامعة الباحة في ظل جائحة كورونا وفقاً لمقياس (SERVPERF)، من خلال الإجابة عن الأسئلة التالية:

س1: ما مستوى دعم القيادة الأكاديمية لتحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني بجامعة الباحة خلال جائحة كورونا المدرك من وجهة نظر الطلاب؟

س2: ما مقدار الفجوة بين مستوى دعم القيادة الأكاديمية لتحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني المدرك والمتوقع بجامعة الباحة خلال جائحة كورونا وفقاً لمقياس (SERVPERF) من وجهة نظر الطلاب؟

س3: هل توجد فروق دالة إحصائياً في استجابات أفراد العينة حول مستوى دعم القيادة الأكاديمية لتحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني المدرك والمتوقع بجامعة الباحة خلال جائحة كورونا وفقاً لمقياس (SERVPERF) من وجهة نظر الطلاب تُعزى لمتغير النوع: (ذكر، أنثى)؟

س4: هل توجد فروق دالة إحصائياً في استجابات أفراد العينة حول مستوى دعم القيادة الأكاديمية لتحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني المدرك والمتوقع بجامعة الباحة خلال جائحة كورونا وفقاً لمقياس (SERVPERF) من وجهة نظر الطلاب تُعزى لمتغير التخصص: (نظري، عملي)؟

س5: ما مستوى واقع دعم القيادة لتحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني بجامعة الباحة خلال جائحة كورونا من وجهة نظر عدد من قياداتها الأكاديمية؟

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى دعم القيادة الأكاديمية بجامعة الباحة لتحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني، بالاعتماد على تحليل الفجوة بين مستوى الدعم المدرك والمتوقع من قبل القيادة الأكاديمية لتحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني بجامعة الباحة خلال جائحة كورونا من وجهة نظر طلابها، وذلك من خلال ما يلي:

- تحديد مستوى دعم القيادة الأكاديمية لتحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني المدرك لدى طلاب جامعة الباحة خلال جائحة كورونا.
- تحديد مستوى دعم القيادة الأكاديمية لتحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني المتوقع لدى طلاب جامعة الباحة خلال جائحة كورونا.
- تحديد مقدار الفجوة بين مستوى دعم القيادة الأكاديمية لتحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني المدرك والمتوقع لدى طلاب جامعة الباحة خلال جائحة كورونا وفقاً لمقياس (SERVPERF).
- التعرف على أي فروق دالة إحصائياً في استجابات أفراد العينة حول مستوى دعم القيادة الأكاديمية لتحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني المدرك والمتوقع بجامعة الباحة خلال جائحة كورونا وفقاً لمقياس (SERVPERF) من وجهة نظر الطلاب تُعزى للمتغيرات الديموغرافية: النوع، والتخصص.
- التعرف على مستوى واقع الدعم المقدم لتحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني بجامعة الباحة خلال جائحة كورونا من وجهة نظر عدد من قياداتها الأكاديمية.

أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية: تتمثل أهمية الدراسة الحالية في أنها تأتي كاستجابة للتحولات الحاصلة في أنماط التعليم وأساليبه في زمن كورونا، وكاستجابة للمطالب المتزايدة خلال الجائحة بتحسين جودة التعليم الإلكتروني وتوفيره بفرص متكافئة أمام الطلاب من جميع الشرائح ومختلف المستويات، كما قد يشكل الأدب النظري الوارد في هذه الدراسة إضافة جيدة للمكتبة في مجال إدارة التعليم الإلكتروني وتحسين جودته، كما قد تساعد الدراسات السابقة التي تمت ترجمتها الباحثين والمهتمين بهذا النوع من الأبحاث.

الأهمية العملية: قد تفيد هذه الدراسة القيادات الأكاديمية في جامعة الباحة بشكل خاص والقيادات الأكاديمية في جميع جامعات المملكة العربية السعودية بشكل عام في تحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني من خلال التوصيات والآليات المقترحة، كما يمكن الاستفادة من أداة الدراسة في قياس مستوى دعم القيادة الأكاديمية لتحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني في المؤسسات المشابهة.

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة الحالية على قياس مستوى دعم القيادة الأكاديمية لتحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني في جامعة الباحة خلال جائحة كورونا، بالاعتماد على فكرة قياس الفجوات بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة، وذلك وفقاً لمقياس (FREPRES).

الحدود المكانية: جرى تطبيق هذه الدراسة في جامعة الباحة.

الحدود البشرية: تم تطبيق أداة الدراسة الميدانية (الاستبانة) على عينة عشوائية من طلاب جامعة الباحة، وذلك للتعرف على مستوى دعم القيادة الأكاديمية لتحسين جودة خدمات التعليم الإلكتروني بوصفهم المستفيدين الأساسين، كما تم تطبيق الأداة الثانية (المقابلة) مع عدد من القيادات الأكاديمية بجامعة الباحة بوصفهم المسئولين عن تحسين وتجويد خدمة التعليم الإلكتروني المقدمة للطلاب.

الحدود الزمنية: تم تطبيق الدراسة خلال الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي 1441/ 2441هـ

مصطلحات الدراسة:

القيادة الأكاديمية: Academic leadership

تُعرف القيادة الأكاديمية بأنها «كل عضو هيئة تدريس مكلف بعمل قيادي بالجامعة، وتشمل رؤساء الأقسام، ومشرفي الوحدات، ووكلاء الكليات، وعمداء الكليات والعمادات، ووكلاء الجامعة» (حمرون، 2011، ص93).

ويمكن تعريف القيادة الأكاديمية إجرائياً: بأنها مصطلح يطلق على الأشخاص الذين يشغلون المناصب القيادية ويمارسون الأعمال الإدارية من أعضاء هيئة التدريس، كوكلاء الجامعة، وعمداء الكليات والعمادات المساندة ووكلائها، وتستخدم كلمة أكاديمي تمييزاً لهم من الذين يمارسون الأعمال الإدارية من غير أعضاء هيئة التدريس في الجامعة.

جودة الخدمة: Quality Service

هي «مفهوم يعكس مدى ملائمة الخدمة المقدمة بالفعل لتوقعات المستفيد من الخدمة» (إدريس، 2006، ص19). وهي أيضاً: «جودة الخدمات المقدمة – كانت المتوقعة أو المدركة؛ أي التي يتوقعها العملاء أو يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيس لرضا العميل أو عدم رضاه» (الدرادكة، 2015، ص143).

ويمكن تعريف جودة الخدمة إجرائياً بأنها: تقديم مستوى متميز من الخدمة التعليمية الإلكترونية، مع الحرص على أن توافق تلك الخدمة تطلعات وتوقعات العملاء وهم بحسب الدراسة الحالية الطلاب.

التعليم الإلكتروني: E-Learning

هو «تقديم محتوى تعليمي (إلكتروني) عبر الوسائط المتعددة 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، وكذا إمكانية إتمام هذا التعلم في الوقت والمكان وبالسرعة التي تناسب ظروفه وقدراته» (زيتون، 2005، ص24).

ويعرف التعليم الإلكتروني إجرائياً بأنه: التعليم القائم على استخدام التقنية والاستفادة من التطور التقني والتكنلوجي في إيصال المعلومة للطلاب وتعليمهم عن بعد دون الحاجة لحضورهم إلى غرفة الفصل.

جائحة كورونا: Corona pandemic

هو المرض الناجم عن فيروس كورونا المستجد المسمى فيروس كورونا-سارس- 2. وقد اكتشفت المنظمة هذا الفيروس المستجد لأول مرة في 31 كانون الأول/ ديسمبر 2019، بعد الإبلاغ عن مجموعة من حالات الالتهاب الرئوي الفيروسي في يوهان بجمهورية الصين الشعبية، وقد تحول الآن إلى جائحة تؤثر على العديد من بلدان العالم. (منظمة الصحة العالمية، 2019)

ويمكن تعريف جائحة كورونا إجرائياً بأنها: ذلك المرض الذي تسبب في حدوث أزمة في أنظمة التعليم القائمة حالياً، وأدى إلى ضرورة التحول إلى التعليم الإلكتروني، والاستفادة من التقنية، والتحول إلى التعليم عن بعد.

مقياس جودة الخدمة: (SERVQUAL)

هو أداة تتكون من خمسة معايير؛ اثنان وعشرون بنداً منها التي تقيس توقعات العملاء حول الأداء الفعلي والمتوقع للخدمة المقدمة، ثم تقييم جودة الخدمة عن طريق قياس وتحديد الثغرات التي تفصل بين درجات الأداء الفعلي والأداء المتوقع لنوعية الخدمة. (Parasuraman & Berry, 1988)

وتنسب أولى المحاولات لقياس جودة الخدمات إلى باراسورامان وآند بيري (Parasuraman & Berry, 1985)؛ حيث تمكنا من تصميم مقياسهما المشهور بـ SERVPERF، والذي يتكون من الكلمتين service الخدمة quality الجودة، والمعروف أيضاً باسم نموذج الفجوات، ويعد أحد المقاييس الشائعة لقياس ما يعرف بالفجوات بين الخدمة المتوقعة والخدمة التي يدركها العملاء فعلياً؛ حيث حددا في البداية عشرة أبعاد لقياس جودة الخدمة، وهي: (التجسيد، الأمانة، الاستجابة، المنافسة، المجاملة، المصداقية، الأمن، الحرية، الاتصال، فهم العميل). ويتكون المقياس من مجموعتين تضم كل مجموعة (22) فقرة؛ حيث تهدف المجموعة الأولى إلى قياس توقعات العملاء للخدمة التي يتلقونها من المؤسسة، بينما تهدف المجموعة الثانية إلى قياس اتجاهات العملاء نحو المؤسسة. (Brochado, 2009)

ويُضيف الشويعر (2009) لقد واجه مقياس (SERVPERF) في البداية الكثير من الانتقادات، ثم تمكنوا بعد عدة سنوات من تطويره ليشمل خمسة أبعاد هي:

العناصر الملموسة: Tangibles

وهي التسهيلات المادية المرتبطة بتقديم الخدمة وتشمل مظهر الموظفين والمرافق المادية والمعدات، وفي هذا البعد يتم قياس المقومات والتسهيلات المادية المتاحة للمؤسسة، ويمثل هذا البعد 11% من الأهمية النسبية في الجودة، وقد قابلت الباحثة هذا البعد في أداة الدراسة الحالية ببعد (دعم القيادة الأكاديمية للتقنية) بعدد (10) من الفقرات المتناسبة وطبيعة الدراسة الحالية، والذي يمثل 23% من الأهمية النسبية في الجودة.

الاعتمادية: Reliability

وتعني القدرة على أداء الخدمة الموعودة بثقة ودقة، ويمثل هذا البعد 32% من الأهمية النسبية في الجودة قياساً بالأبعاد الأخرى، وقد قابلت الباحثة هذا البعد في أداة الدراسة الحالية ببعد (دعم القيادة الأكاديمية للاعتمادية) بعدد (9) من الفقرات المتناسبة وطبيعة الدراسة الحالية، والذي يمثل 20% من الأهمية النسبية في الجودة.

الاستجابة: Responsiveness

وتعني الاستجابة لطلب العملاء في تقديم الخدمة السريعة عند الزوم، وفي هذا البعد تقاس الجاهزية لدى العاملين لتقديم الخدمات الفورية لطالبيها، ويمثل هذا البعد 22% من الأهمية النسبية من الجودة، وقد قابلت الباحثة هذا البعد في أداة الدراسة الحالية ببعد (دعم القيادة الأكاديمية للاستجابة) بعدد (8) من الفقرات المتناسبة وطبيعة الدراسة الحالية، والذي يمثل 19% من الأهمية النسبية في الجودة.

الأمان أو الضمان: Assurance

وتعني قدرة العاملين على بعث الثقة والطمأنينة في نفوس العملاء، ويمثل هذا البعد 19% من الأهمية النسبية من الجودة، وقد قابلت الباحثة هذا البعد في أداة الدراسة الحالية ببعد (دعم القيادة الأكاديمية للأمان) بعدد (8) من الفقرات المتناسبة وطبيعة الدراسة الحالية، والذي يمثل 19% من الأهمية النسبية في الجودة.

التعاطف: Empathy

ويقصد به التعاطف والرعاية والاهتمام الفردي الذي تبديه المؤسسة تجاه العملاء، ويمثل هذا البعد 16% من الأهمية النسبية من الجودة، وقد قابلت الباحثة هذا البعد في أداة الدراسة الحالية ببعد (دعم القيادة الأكاديمية للتعاطف) بعدد (8) من الفقرات المتناسبة وطبيعة الدراسة الحالية، والذي يمثل 19% من الأهمية النسبية في الجودة.

وقد طورت الباحثة أداة الدراسة الحالية لتحاكي هذا مقياس بمجموعتين من الفقرات بلغ عدد كلٍ منهما (43) فقرة، تهدف المجموعة الأولى إلى قياس مستوى الدعم المدرك لدى الطلاب عن دعم القيادة الأكاديمية لعملية تحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني، بينما تهدف المجموعة الثانية إلى قياس توقعاتهم عن مستوى الدعم المقدم من القيادة الأكاديمية لتحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني.

ثانياً: الإطار النظري:

المبحث الأول: القيادة الأكاديمية

شهد مصطلح القيادة الأكاديمية في الآونة الأخيرة اهتمامًا متزايدًا من قبل الباحثين في مجال التعليم العالي ومؤسساته؛ نظراً لتأثيره وارتباطه بالعديد من المتغيرات، كما تنوعت الأساليب البحثية والمناهج العلمية المتبعة التي حاولت قياس مستوى أداء القيادة الأكاديمية وكفاءة إنجازها.

مفهوم القيادة الأكاديمية:

عُرفت القيادة الأكاديمية بأنها «تلك القيادات التي تصنع النجاح والتأثير في بيئة العمل الأكاديمي، فهم العمداء والوكلاء ورؤساء الأقسام الأكاديمية بالجامعات ممن يمتلكون التأثير في بيئة العمل الأكاديمي» (الرقب، 2017، ص299). كما تُعرف القيادة الأكاديمية بأنها: «قدرة تأثير المسؤولين عن مؤسسات التعليم العالي في الأداء الكلي للمؤسسة، من خلال القيم الإنسانية والسلوكيات الإدارية التي تحقق التكامل والمتابعة وضمان الجودة» (الدجني وعبد العال، 2018، ص7).

أهمية القيادة الأكاديمية:

تشكل القيادة الأكاديمية بعداً مهماً في نجاح المؤسسة الجامعية وبلوغها لأهدافها المنشودة، فالقيادات الجامعية مسؤولة بشكل مباشر عن تحقيق الجامعة لرسالتها والمتمثلة في جزء منها في تخريج أعداد من الطلبة المزودين بصنوف العلم والمعرفة، ويشير الحسناوي (2011) إلى هذا المعنى من خلال تأكيده على وجود عدة جوانب أساسية في الحياة الجامعية ينبغي على المكلف بالإدارة الجامعية أن يكون ملمًا بها بدرجة كبيرة، ومن أهم هذه الجوانب هو الجانب العلمي الذي من المفترض أن تتوجه معظم نشاطات وفعاليات القيادة الجامعية نحو الاهتمام به وتطويره والعمل على ضمان جودته ورفع كفاءته؛ لأنه يُعدُّ المعيار الأساس لنجاح هذه القيادة في عملها.

كما حدد العساف (2020) أهمية القيادة الأكاديمية في عدد من النقاط هي:

- العمل على مواكبة التغيرات المحيطة وتوظيفها لخدمة الجامعة.
- المساهمة في تنمية الأفراد وتدريبهم ورعايتهم باعتبارهم أهم مورد للجامعة.
- كونها حلقة الوصل بين العاملين وخطط الجامعة وتصوراتها المستقبلية.
- العمل على تسهيل عمليات تحقيق الأهداف المرسومة.

أدوار القيادة الأكاديمية:

فرضت التغيرات العالمية والمحلية على الجامعات مواجهة العديد من التحديات؛ حيث فرضت تلك التغيرات التي يشهدها العالم بأكمله على القيادات الأكاديمية أدوارًا متجددة ومتنوعة. ويذكر الخويطر (2019) أن «للقائد الأكاديمي دور كبير في إدارة الأزمات التي قد تُعيق تحقيق أهداف الجامعة من خلال مواجهته للأزمات وحلها والتخفيف من حدتها، ومن هذه الأدوار ما يلي: تحليل المخاطر الناتجة عن الأزمات، وتحديد موقعها، تقدير نسبة حدوث الخسائر الناجمة عن الأزمات، جمع البيانات وتحليلها، وتحديد الإمكانات المادية والبشرية، والتعاون مع الجهات ذات العلاقة» (ص206).

وقد حددت دراسة عثمان (2020) أدوار القيادة الأكاديمية في ست نقاط، ورأت أن التزام القادة بهذه الأدوار سيسهم في ضمان جودة أداء كلياتهم وأقسامهم، وجاءت تلك الأدوار كما يلي:

التخطيط لأعمال الجودة: ويتعلق هذا الدور بتطوير الخطط والبرامج الدراسية وفقاً للإمكانات البشرية والمادية المتاحة.

القيادة والاتصال: يتلخص هذا الدور في قدرة القائد الأكاديمي على تبني أساليب قيادية مناسبة لخلق المناخ التنظيمي الإيجابي، وبث روح التعاون، وتشجيع مشاركة الأعضاء في الأنشطة المختلفة.

التنظيم والتفويض: يتلخص هذا الدور في قدرة القائد الأكاديمي ومهارته في تقسيم الأدوار والمهام بين الأعضاء والأقسام وفقاً للإمكانات والقدرات، وإعطاء الفرصة لأعضاء القسم أو الكلية لتقديم نصائح وتوجيهات خاصة بالأقسام والبرامج والمقررات بصفة دورية ورسمية.

التحفيز على المشاركة في أنشطة الجودة: يتلخص هذا الدور في تحفيز الأعضاء ورفع مستوى حماسهم للمشاركة في عمليات وأنشطة الجودة من خلال اللجان العملية والفنية، مع تقديم الشكر والدعم المعنوي الذي يتناسب مع مستوى الإنجازات.

العدالة والالتزام الأخلاقي: هذا الدور يتعلق بالتزام القائد الأكاديمي وإلزامه لجميع الأعضاء بالالتزام بالقواعد السلوكية والأخلاقية الواجب الالتزام بها عند تقييم الأداء واتخاذ القرارات، وعند قيامه بكافة الأنشطة الإدارية وموضوعيته وعدالته عند التعامل مع الجميع.

المتابعة والتقويم والتحسين المستمر: يتطلب هذا الدور تأكد القائد الأكاديمي من التزام الأعضاء بإستراتيجيات التدريس والتقييم المحددة، وأن المهام الموكلة إليهم قد تم تنفيذها بشكل فعال، مع تأكده من كفاية التجهيزات والمرافق اللازمة للعملية التعليمية، كذلك قيام القائد الأكاديمي بإجراء التحسينات اللازمة والمستمرة على مختلف جوانب العملية التعليمية.

من خلال ما سبق يتضح الدور الكبير والرئيس الذي تؤديه القيادة الأكاديمية في إدارة الأزمات، إضافة إلى الاهتمام والتركيز على ضمان الجودة وتحقيق الاعتماد؛ لذا فإن الباحثة تؤكد على أهمية دور القيادة الأكاديمية في تحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني من خلال وعي تلك القيادات بحجم الدور المتوقع منها، وتقديم الدعم المناسب لحجم تطلعات وتوقعات المستفيدين.

المبحث الثاني: التعليم الإلكتروني

قبل شهر آذار من عام 2020 لم يكن يدر بخلد أي عضو هيئة تدريس أن التعليم الإلكتروني سيكون هو البوابة الوحيدة للوصول للطلبة والتفاعل معهم لتحقيق أهداف تعليمية، فقد نجم عن أزمة كورونا إطلاق دورات للمعلمين في مجال التعلم الإلكتروني ووسائله المتنوعة بشكل مكثف، للمحافظة على استمرارية التعليم والتعلم وتحقيق متطلبات الفصل الجامعي الثاني من العام الدراسي 2020، وتحقيق التباعد الجسدي بين الطلبة؛ حفاظاً على سلامتهم من الإصابة بفيروس كورونا. (أبو شخيدم، عواد، خليلة، العمد، وشديد، 2020)

مفهوم التعليم الإلكتروني:

يعرف التعليم الإلكتروني بأنه «طريقة للتعلم باستخدام آليات الاتصال الحديثة من حاسب وشبكاته ووسائطه المتعددة من صوت وصورة ورسومات، وآليات بحث، ومكتبات إلكترونية، وكذلك بوابات الإنترنت سواءً كان عن بعد أو في الفصل الدراسي، فالمقصود هو استخدام التقنية بجميع أنواعها في إيصال المعلومة للمتعلم بأقصر وقت وأقل جهد وأكبر فائدة» (الموسى والمبارك، 2005، ص120). كما يعرفه عامر (2015) بأنه ذلك «النوع من التعليم الذي يعتمد على استخدام الوسائط الإلكترونية في الاتصال واستقبال المعلومات واكتساب المهارات والتفاعل بين الطالب والمعلم، وبين الطالب والكلية، ولا يلزم لهذا النوع من التعليم وجود مباني جامعية أو صفوف دراسية، بل إنه يلغي جميع المكونات المادية للتعليم، ويتم التعليم بهذا الأسلوب عن طريق الاتصال والتواصل بين المعلم والمتعلم، وعن طريق التعامل بين المتعلم ووسائط التعلم الإلكترونية الأخرى كالدروس الافتراضية، والمكتبة الافتراضية، والكتاب الإلكتروني» (ص246).

مسوغات الأخذ بالتعليم الإلكتروني:

يمكن تحديد عدد من النقاط كأهم مسوغات الأخذ بالتعليم الإلكتروني والتحول إليه:

1. تمكين الطلبة والمدرسين من الحصول على الخبرات المختلفة بوسائل غير تقليدية.
2. تمكين الطلبة ومدرسيهم من الاطلاع على الخبرات، والمعارف، والمعلومات من مصادر تعليمية غنية محلية وخارجية.
3. تسهيل وتسريع التواصل بين إدارات المؤسسات التعليمية ومدرسيها، وطلابها، للاطلاع على كل المستجدات بصورة مباشرة.
4. إتاحة الفرصة لمن يجدون صعوبات في التعليم الصفي للتحصيل الجيد بوسائل تلبي حاجاتهم وقدراتهم وسرعتهم في التعلم.
5. جعل الطلاب والمدرسين أكثر قدرة على التعلم الذاتي مدى الحياة بمساعدة مصادر التعلم ومصادر المعلومات المختلفة.
6. خلق حافز قوي لدى كل من الطلبة والمدرسين على تطوير مهاراتهم؛ سعياً للمنافسة التي يحتاجها سوق العمل. (صلاح الدين، 2018)

متطلبات تطبيق التعليم الإلكتروني: من أهم متطلبات تطبيق التعليم الإلكتروني:

1. توفير البنية التحتية والمتمثلة في تجهيز المدارس والإدارات التابعة للتعليم بالشبكات والأجهزة والبرمجيات المختلفة واللازمة للعملية التعليمية.
2. تقديم التدريب اللازم للمعلم والمتعلم وكافة الكادر الإداري والتعليمي بما يؤهلهم للتعامل مع هذه التقنية والاستثمار الأمثل لها.
3. تأهيل النظام التعليمي بما يتوافق مع هذا النمط من التعليم وما يشمل ذلك من قوانين وأنظمة وقرارات.
4. تحتاج التجارب المستجدة والحديثة إلى دراسات تواكب التجديد؛ وذلك لمتابعة نشأة هذه التجارب في مراحلها المبكرة، ودراسة الواقع لمعرفة حاجات الميدان وحاجات العنصر البشري واتجاهاته وهو الأهم، وكذلك فاعلية البرامج المطبقة. (خليفة، 2020)

من خلال ما سبق ذكره، تتضح أهمية التعليم الإلكتروني ومدى ضرورة التحول إلى هذا النوع من التعليم، والإفادة من مميزاته ليس فقط بسبب جائحة كورونا، بل وحتى بعد زوال هذه الأزمة بإذن الله تعالى، تظل الحاجة قائمة للاستفادة من المميزات الكثيرة للتعليم الإلكتروني، والمزاوجة بينه وبين التعليم التقليدي القائم على التفاعل المباشر بين المعلم والطالب وجهاً لوجه، ودمجهما معاً لتحقيق أكبر فائدة ممكنة.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة:

الدراسات التي تناولت التعليم الإلكتروني:

أجرى القضاة (2020) دراسة هدفت إلى تحليل وتقييم جودة التعليم الإلكتروني بأبعاده (تقييم أعضاء هيئة التدريس، تقييم العملية التعليمية عن بعد، تقييم البنية التحية) وأثرها على درجة رضا الطلاب في جامعة طيبة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي، وتم استخدام أداة الاستبانة التي وُزعت على عينة عشوائية بسيطة من الطلاب، وتوصلت الدراسة إلى أن الاتجاه العام نحو جودة التعليم الإلكتروني بأبعاده في جامعة طيبة كان مرتفعاً، وأن درجة رضا الطلاب جاء مرتفعاً. كما أجرى يوسف (2020) دراسة هدفت إلى التعرف على اتجاهات وآراء الطلاب الجامعين نحو عملية التعليم الإلكتروني خلال جائحة كورونا، وقد طُبقت الدراسة على عينة من طلاب كلية الاتصال والإعلام بجامعة الملك عبد العزيز، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وأشارت النتائج إلى وجود رضا لدى الطلاب عن نظام التعليم الإلكتروني، وأن الغالبية منهم يميلون إلى تفضيله عن التعليم التقليدي. في حين هدفت دراسة أبو شخيدم وآخرون (2020) إلى الكشف عن فاعلية التعليم الإلكتروني في ظل انتشار فيروس كورونا من وجهة نظر المدرسين في جامعة خضوري، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي المسحي، وتكونت عينة الدراسة من (50) عضوًا من أعضاء هيئة التدريس في جامعة خضوري، وجرى جمع البيانات باستخدام استبانة، وبينت نتائج الدراسة أن تقييم عينة الدراسة لفاعلية التعليم الإلكتروني كان متوسطاً، وجاء تقييمهم لمجال استمرارية التعليم الإلكتروني ومجال معوقات استخدام التعليم الإلكتروني، ومجال تفاعل أعضاء هيئة التدريس مع التعليم الإلكتروني، ومجال تفاعل الطلبة في استخدام التعليم الإلكتروني متوسطاً. في حين جاءت دراسة قنيبي، زيادة، رشيد، صانوري، ظاهر، وقطينة (2020) بهدف التعرف على واقع التعليم الإلكتروني في فلسطين خلال جائحة كورونا من وجهة نظر المعلمين، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي المسحي، وتم اختيار عينة عشوائية مكونة من (256) معلماً ومعلمة، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها: أن المنهاج الفلسطيني بحاجة للتطوير ليتلاءم مع التعليم الإلكتروني، وأن هناك حاجة ماسة لدى المعلمين للتدريب على منصات التعليم الإلكتروني، وأن جاهزية البنية التقنية الفلسطينية تراوحت بين القليلة والمتوسطة. كما أجرى ساريتاس وباروتو (Saritas, & Barutcu, 2020) دراسة عن التحول الرقمي في التعليم خلال فترة الوباء واستعداد الطلاب للتعلم عبر الإنترنت بالتطبيق على طلاب جامعة باموكالي في مدينة دينزلي التركية، وكان الهدف الرئيس لهذه الدراسة هو تحليل مدى استعداد الطلاب للتعليم عن بعد باستخدام مقياس (هونغ، 2010) للاستعداد للتعلم عبر الإنترنت، وأظهرت النتائج أن الطلاب كان لديهم استعداد للتعلم عبر الإنترنت، ولكنهم وجدوا أنفسهم غير قادرين على التحكم الجيد في التعلم عبر الإنترنت، وأن الاستعداد للتعلم عبر الإنترنت يختلف وفقاً لفصول الطلاب الجامعيين وما إذا كان لديهم بالفعل خبرة في التعلم عبر الإنترنت أم لا. أما دراسة الخويطر (2019) فهدفت إلى التعرف على واقع دور القيادات الأكاديمية بجامعة الأمير سطام بن عبد العزيز في إدارة الأزمات، والتعرف على الاحتياجات والمعوقات التي تواجه القيادات الأكاديمية فيها، وتحديد الدور المقترح لهم في قيادة الأزمات، وسبل تطوير دور تلك القيادات الأكاديمية في إدارة الأزمات من وجهة نظرهم، وتم استخدام المنهج الوصفي المسحي المسحي، وتكونت العينة من (174) قائداً أكاديمياً، وتم استخدام أداة مقابلة مكونة من (12) سؤالًا، كما تم استخدام استبانة مكونة من (87) عبارة، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها: جاءت درجة واقع دور القيادات الأكاديمية بجامعة الأمير سطام بن عبد العزيز في إدارة الأزمات متوسطة، هناك موافقة بدرجة عالية نحو احتياجات دور القيادات الأكاديمية في إدارة الأزمات والدور المقترح لهم، هناك موافقة بدرجة متوسطة من وجهة نظر القيادات الأكاديمية في إدارة الأزمات نحو معوقات دور القيادات الأكاديمية وسبل تطويره. أما دراسة الشهري (2014) فهدفت إلى تعرّف الرؤى الفلسفية والفكرية نحو مفهوم التعلم الإلكتروني، وأهم إسهاماته في التعليم

العالي، وأبرز معوقات تطبيقه، وآلية تفعيله في التعليم العالي السعودي. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لاستقراء وتحليل ومناقشة الأدبيات النظرية والدراسات البحثية المرتبطة بموضوع التعلم الإلكتروني وآليات توظيفه في برامج التعليم العالي ومقارنتها بالممارسات المطبقة في التعليم العالي السعودي. وقد خلصت الدراسة إلى أن مفهوم التعلم الإلكتروني مازال في طوره التكويني ولم يستقر بعد على حال لدى منسوبيه والمسؤولين عنه والمستفيدين منه، وأن توظيف التعلم الإلكتروني في التعليم العالي السعودي يواجه جملة من المعوقات منها قلة الوعي بتقنية التعلم الإلكتروني.

الدراسات التي اهتمت بقياس جودة الخدمة:

دراسة أبو عوف (2017) التي هدفت إلى قياس جودة الخدمة التعليمية في معهد المستقبل العالي للدراسات التكنولوجية المتخصصة من وجهة نظر الطلاب من خلال نموذج SERVPERF، وأظهرت النتائج وجود فجوة معنوية موجبة بين إدراكات الطلاب وتوقعاتهم لجودة الخدمة المقدمة لهم من المعهد، وأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية وكل من الجودة الكلية المدركة من قبل الطلاب وكذلك الرضا الإجمالي للطلاب، كما توصلت إلى أنه لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراكات الطلاب وتوقعاتهم لأبعاد الخدمة التي يقدمها المعهد ترجع إلى متغير المستوى الدراسي أو الجنس باستثناء بعد الأمان، وأن هناك فروقًا ذات دلالة إحصائية بين إدراكات الطلاب وتوقعاتهم لأبعاد الخدمة التي يقدمها المعهد ترجع إلى متغير التخصص. كما هدفت دراسة مبروك (2018) إلى الوقوف على مستوى جودة الخدمات المقدمة للطلاب بالجامعات الناشئة بالمملكة العربية السعودية باستخدام نموذجي SERVQUAl و servperf، وتحديد مدى وجود تباينات في ردود الطلاب وفقاً لخصائهم حول جودة الخدمات المقدمة لهم، وتم التوصل لمجموعة من النتائج أهمها: تراوحت تقديرات أفراد العينة حول أبعاد الجودة المتوقعة والمدركة بين فوق المتوسط والمرتفع بصفة عامة، كما كانت التقديرات لأبعاد الجودة المتوقعة أكبر نسبياً منها في الأبعاد المدركة. بينما هدفت دراسة الشغيبي والمخلافي (2016) إلى قياس جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بالدمام من وجهة نظر الدارسين فيها، وبلغت العينة (286) دارساً، وقد أظهرت النتائج وجود فجوة دالة إحصائياً بين الخدمة المدركة والمقدمة فعلياً للطلاب وبين الخدمة المتوقعة؛ حيث كانت الخدمة المدركة أقل مستوى مقارنةً مع الخدمة المتوقعة، ووجود فجوة سالبة ودالة إحصائياً بين إدراكات الدارسين وتوقعاتهم على مستوى مجالات الخدمة والدرجة الكلية لتلك المجالات تعزى لمتغير الجنس في إدراك الدارسين تجاه مجالات الخدمة الآتية: الاعتمادية، الاستجابة، السلامة والأمان، التعاطف وفي الدرجة الكلية للمجالات، وكانت الفروق لصالح الذكور. كما بينت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائياً في مستوى الخدمة في مجالات الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف، وفي الدرجة الكلية لتلك المجالات تعزى لمتغير الجنس. فيما جاءت دراسة عبد الحميد (2015) بهدف تحديد أبعاد جودة الخدمات الطلابية المقدمة إلكترونياً من وجهة نظر طلاب جامعة الطائف، وكذلك أثر كل بعد من أبعاد الجودة المدركة للخدمات الطلابية المقدمة إلكترونياً على رضا وولاء الطلاب للموقع الإلكتروني للجامعة، وكان من أهم النتائج: ارتفاع مستوى استخدام الطالبات للمنظومة الجامعية الإلكترونية مقارنة بالطلاب، وأن الأبعاد الخاصة بكل من: سهولة الاستخدام، سرعة الوصول، شكل وتصميم الموقع، الوفاء بمتطلبات الطالب تؤثر جوهرياً على كل من رضا الطلاب وولائهم للموقع الإلكتروني لجامعة الطائف. في حين قام كفيذا (Kavitha, 2015) في دراسته بتطوير نموذج الفجوة وإضافة فجوتين إلى الخمسة الموجودة في النموذج الأصلي؛ حيث وضع فجوة بين إدراك الموظفين المؤدين للخدمة وتوقعات الطلاب، والفجوة الأخرى في الفرق بين إدراكات الإدارة وإدراكات الموظفين، وجاء من نتائج الدراسة التأكيد على دور الموظفين في الخطوط الأمامية، ودراسة وتحديد حاجات ورغبات الطلاب طبقاً للمتغيرات والاتجاهات الحديثة من خلال جمع المعلومات وإغلاق الفجوات، وأن نموذج الفجوة صالح لجمع المعلومات من طلاب وموظفين المعهد.

التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال ما تم عرضه من دراسات سابقة، يتضح أن كل دراسة تطرقت إلى بعض جوانب الدراسة الحالية، وهذا يعود لكون الدراسة الحالية تناولت العديد من الجوانب؛ حيث تشابهت مع بعض الدراسات في تناولها لدور القيادات الأكاديمية في إدارة الأزمة كدراسة الخويطر (2019)، كما تشابهت مع دراسة يوسف (2020)، ودراسة أبو شخيدم وآخرون (2020)، ودراسة قنيبي وآخرون (2020)، ودراسة ساريتاس وباروتو ،(Saritas, & Barutcu, 2020)، ودراسة القضاة (2020)، ودراسة الشهري (2014) في تناولها لواقع التعليم الإلكتروني خلال جائحة كورونا، ومحاولة قياس مدى رضا الطلاب عنه، كما تشابهت مع دراسة مبروك (2018)، ودراسة الشغيبي والمخلافي (2016)، ودراسة كفيذا (Kavitha, 2015) من حيث استخدامها لمقياس (SERVPERF). فيما تشابهت مع دراسة عبد الحميد (2015) في محاولة قياس رضا الطلاب عن جودة الخدمات الطلابية الإلكترونية المدركة.

إلا أن الدراسة الحالية تميزت من جميع الدراسات السابقة في كونها عدلت مقياس (SERVPERF) وطورته ليقيس مستوى دعم القيادة الأكاديمية لتحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني، مستفيدةً من الفكرة التي يقوم عليها المقياس من حيث قياس فجوة الأداء باستخدام اتجاهات العملاء نحو الأداء الفعلي للخدمة المقدمة لهم، وبين الأداء المتوقع لديهم.

ثالثاً: منهجية الدراسة وإجراءاتها:

منهج الدراسة:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، من خلال التعرف على آراء الطلاب وقياس الفجوة بين إدراكاتهم وتوقعاتهم لمستوى جودة خدمة التعليم الإلكتروني المقدمة لهم، ومن ثم تحليل تلك الفجوات وتفسيرها في ضوء المتغيرات الديموغرافية التي حددتها الدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع طلاب وطالبات جامعة الباحة المنتظمين في مرحلة البكالوريوس والبالغ عددهم (16958) وفقاً لإحصائية عمادة القبول والتسجيل للعام 1442هـ، ونظراً لكون مجتمع الدراسة متجانسًا وكبيرًا نسبياً؛ فقد تم الاقتصار على عينة منهم اختيروا وفقاً للعينة العشوائية البسيطة، إضافة إلى عينة قصدية تمثلت في عدد من القيادات الأكاديمية في جامعة الباحة لإجراء المقابلة معهم والتعرف على آرائهم.

وقد بلغت العينة العشوائية (377) طالباً وطالبة، وقد قامت الباحثة بتوزيع الاستبانة إلكترونياً مستفيدة من تطبيقات قوقل درايف، وقد بلغ حجم الاستجابات المستردة والصالحة للتحليل (307) استبانة بنسبة 81.4%. ويُعد هذا العدد مقبولًا في البحوث الاجتماعية المسحية وفقاً للجدول الذي صُمم من قبل الإحصائيين بناءً على تطبيق قانون حجم العينة. (Cohen, 1988)، وفيما يلي جدول توزيع عينة الدراسة بحسب البيانات الديموغرافية.

جدول (1) توزيع عينة الدراسة وفقًا للبيانات الديموغرافية

المتغيرات	المجموعات	التكرار	النسب المئوية
النوع	ذكر	١٤٠	٤٥,٦
	أنثى	١٦٧	٥٤,٤
التخصص	نظري	٢٠٥	٦٦,٨
	علمي	١٠٢	٣٣,٢

يتضح من الجدول (1) السابق أن النسبة الأكبر كانت للمشاركات من الطالبات بما نسبته 54.4%، بينما كانت نسبة مشاركة الطلاب الذكور 45.65%، وكانت التخصصات النظرية هي الأعلى نسبةً بين المشاركين حيث بلغت 66.8%، فيما مثلت التخصصات العلمية نسبة 33.2% من إجمالي عينة الدراسة.

أداة الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة؛ قامت الباحثة بتطوير استبانة تكون من جزأين؛ الأول: اشتمل على البيانات الديموغرافية للمستجيبين، والجزء الآخر: اشتمل على مجموعتين من الفقرات، واشتملت كل مجموعة على 43 فقرة لقياس مستوى دعم القيادة الأكاديمية لتحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني، ومن الجدير بالذكر أن الباحثة استفادت من فكرة نموذج الفجوات (SERVPERF) لقياس ما يعرف بالفجوات، وتحديد الثغرات التي تفصل بين مستوى الأداء الفعلي ومستوى الأداء المتوقع للقيادة الأكاديمية في تحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني من وجهة نظر الطلاب المستفيدين من هذه الخدمة، كما تم استخدام أداة المقابلة التي تكونت من خمسة أسئلة لتحاكي أبعاد أداة الدراسة الخمسة، وقد تم توجيهها إلى عدد من القيادات الأكاديمية بجامعة الباحة؛ بهدف التعرف على آرائهم حول مستوى الدعم المقدم من قبلهم لتحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني ومقارنتها بآراء الطلاب.

وقد تم استخدام مقياس سلم «ليكرت» ذي التدرج الخماسي في الإجابة عن عبارات الاستبانة (المدرك- المتوقع) على النحو الآتي: (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)، والتي تأخذ القيم التالية على التوالي (5،4،3،2،1)؛ حيث كانت أقل استجابة (1)، وأعلى استجابة (5)، وذلك بمدى بلغ قيمته (4)، وبقسمة المدى على عدد الاستجابات (4/ 5) كان طول الفترة (0.80). وكانت القيم الوزنية والاسمية والفترات الموزونة للمقياس الخماسي كما يلي: قليلة جدًا من (1 إلى أقل من 1.80)، قليلة (من 1.80 إلى أقل من 2.60)، متوسطة (من2.60 إلى أقل من 3.40)، كبيرة (من 3.40 إلى أقل من 4.20)، كبيرة جدًا (من 4.20 إلى 5).

ثبات الأداة:

لقياس مدى ثبات أداة الدراسة الاستبانة؛ استخدمت الباحثة (معادلة كرونباخ ألفا) ((Cronbach's Alpha (α)) للتأكد من ثبات أداة الدراسة، ويوضح الجدول التالي نتائج ثبات كرونباخ ألفا للمدرك والمتوقع بأبعادهما الخمسة.

جدول (2) معامل كرونباخ ألفا لقياس ثبات أداة الدراسة (المدرك- المتوقع)

الأبعاد	الاستبانة	عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا
البعد الأول: دعم القيادة الأكاديمية للجوانب التقنية	المدرك	10	0.937
	المتوقع	10	0.898
البعد الثاني: دعم القيادة الأكاديمية للاعتمادية	المدرك	9	0.950
	المتوقع	9	0.932
البعد الثالث: دعم القيادة الأكاديمية للاستجابة	المدرك	8	0.935
	المتوقع	8	0.957
البعد الرابع: دعم القيادة الأكاديمية للأمان	المدرك	8	0.950
	المتوقع	8	0.885
البعد الخامس: دعم القيادة الأكاديمية للتعاطف	المدرك	8	0.951
	المتوقع	8	0.927
الدرجة الكلية للاستبانة	المدرك	43	0.973
	المتوقع	43	0.942

يتضح من الجدول (2) السابق أن معامل الثبات لاستبانة المدرك ككل بلغ قيمة مرتفعة جدًا 0.973؛ حيث تراوح ثبات أبعاد استبانة المدرك ما بين 0.935 كحد أدنى وبين 0.951 كحد أعلى، كما بلغ الثبات الكلي للمتوقع قيمة مرتفعة جدًا 0.942؛ حيث تراوح ثبات أبعاد استبانة المتوقع ما بين 0.885 كحد أدني وبين 0.957 كحد أعلى، وهذا يدل على أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية جدًا من الثبات.

أساليب المعالجة الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها؛ تم حساب المقاييس الإحصائية التالية:

- استخدام معامل ألفا كرونباخ لحساب قيم الثبات لمحاور وأبعاد الاستبانة.
- تحليل الاستبانة باستخدام التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة وتحديد استجابات أفرادها تجاه فقرات الأبعاد التي تتضمنها أداة الدراسة.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومؤشرات الأهمية النسبية لمعرفة الاتجاه العام لفقرات وأبعاد الاستبانة.
- اختبار (ت) للعينات المرتبطة، وذلك لاختبار معنوية الفجوات بين المدرك والمتوقع.
- اختبار (ت) للعينات المستقلة، وذلك لاختبار الفروق ذات الدلالة الإحصائية في استجابات أفراد العينة حول مستوى دعم القيادة الأكاديمية لتحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني المدركة والمتوقعة وفقاً لمقياس (SERVPERF) من حيث متغير النوع (ذكر- أنثى)، ومتغير التخصص (نظري- علمي).

رابعاً: نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها:

س1: ما مستوى دعم القيادة الأكاديمية لتحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني بجامعة الباحة خلال جائحة كورونا المدرك من وجهة نظر الطلاب؟

للإجابة عن هذا السؤال؛ نتناول تحليل آراء أفراد عينة الدراسة من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومؤشرات الأهمية النسبية والدرجة تبعًا لمقياس ليكرت الخماسي، والترتيب التنازلي للخدمات تبعًا للمتوسطات الحسابية بأقل قيمة للانحراف المعياري، وذلك لجميع الأبعاد، والدرجة الكلية لمستوى الدعم المدرك.

جدول (3) مستوى دعم القيادة الأكاديمية لتحسين جودة خدمات التعليم الإلكتروني المدرك من وجهة نظر الطلاب

أبعاد الخدمة	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الدرجة	الترتيب
البعد الأول: دعم القيادة الأكاديمية للتقنية	307	3.26	1.095	65.17	متوسطة	3
البعد الثاني: دعم القيادة الأكاديمية للاعتمادية	307	3.33	1.204	66.66	متوسطة	2
البعد الثالث: دعم القيادة الأكاديمية للاستجابة	307	3.82	1.072	76.38	كبيرة	1
البعد الرابع: دعم القيادة الأكاديمية للأمان	307	3.06	1.270	61.19	متوسطة	5
البعد الخامس: دعم القيادة الأكاديمية للتعاطف	307	2.78	1.289	55.53	متوسطة	6
الدرجة الكلية للمدرك	307	3.25	0.967	65٪	متوسطة	

يتضح من الجدول (3) السابق أن الدرجة الكلية لمستوى دعم القيادة لتحسين جودة الخدمة المدركة لدى أفراد عينة الدراسة قد حصل على متوسط حسابي (52.3) من أصل (5) درجات بانحراف معياري (769.0)، وهو ما يقابل مستوى (متوسط) تبعًا

لمقياس ليكرت الخماسي، ومؤشر أهمية نسبية 56%؛ حيث حصلت أربع خدمات مدركة على متوسط حسابي بدرجة (متوسطة)، وحصلت خدمة واحدة مدركة على متوسط حسابي بدرجة (كبيرة)؛ حيث جاء في المرتبة الأولى خدمة الاستجابة المدركة بمتوسط (28.3) من أصل (5) درجات بانحراف معياري (270.1)، وهو ما يقابل مستوى (كبير)، ومؤشر أهمية نسبية 83.67%. بينما جاء في المرتبة الأخيرة خدمة التعاطف المدركة بمتوسط (87.2) من أصل (5) درجات بانحراف معياري (982.1)، وهو ما يقابل مستوى (متوسط)، ومؤشر أهمية نسبية 35.55%. ومنه نستنتج أن: مستوى دعم القيادة الأكاديمية لتحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني المدركة بجامعة الباحة من وجهة نظر الطلاب هو مستوى متوسط بأهمية نسبية 56% لمتوسط أفراد عينة الدراسة، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى عدم رضا الطلاب عن مستوى الخدمة المقدمة لهم، وربما يعود هذا إلى كونهم ألفوا أسلوب التعليم التقليدي، وكون التحول جاء مفاجئًا وسريعاً فلم يتمكنوا من تقبله بشكل كافٍ، وبقي لديهم شيء من مقاومة التغيير؛ مما انعكس على تقديراتهم عن مستوى جودة الخدمة الفعلية والمدركة لديهم.

وتختلف هذه النتيجة في بعض جوانبها مع ما توصلت إليه دراسة القضاة (2020) من أن الاتجاه العام نحو جودة التعليم الإلكتروني في جامعة طيبة كان مرتفعاً، وأن درجة رضا الطلاب جاء مرتفعاً، كما اختلفت مع دراسة يوسف (2020) التي أشارت إلى وجود رضا لدى الطلاب عن نظام التعليم الإلكتروني، كما اختلفت مع دراسة مبروك (2018) اختلافاً تاماً؛ حيث اختلفت معها من حيث أن مستوى الجودة المدركة جاء فوق المتوسط ومرتفعًا بصفة عامة، ومن حيث وجود ارتفاع نسبي لأبعاد الجودة المتوقعة. بينما كان الارتفاع النسبي في نتائج الدراسة الحالية لصالح الجودة الكلية المدركة كما سيتضح عند مناقشة إجابة السؤال الثاني، كما يمكن استنباط الاتفاق الجزئي بين نتيجة الدراسة الحالية وما كشفت عنه دراسة الخويطر (2019) فيما يتعلق بدور القيادات الأكاديمية بجامعة الأمير سطام بن عبد العزيز في إدارة الأزمات، والتي جاءت بدرجة متوسطة.

س2: ما مستوى دعم القيادة الأكاديمية لتحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني بجامعة الباحة خلال جائحة كورونا المتوقع من وجهة نظر الطلاب؟

للإجابة عن هذا السؤال؛ تم تحليل آراء أفراد عينة الدراسة من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومؤشرات الأهمية النسبية والدرجة تبعًا لمقياس ليكرت الخماسي والترتيب التنازلي للخدمات تبعًا للمتوسطات الحسابية بأقل قيمة للانحراف المعياري، وذلك لجميع الأبعاد والدرجة الكلية لمستوى الدعم المتوقع.

جدول (4) مستوى دعم القيادة الأكاديمية لتحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني المتوقعة خلال جائحة كورونا من وجهة نظر الطلاب

أبعاد الخدمة	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الدرجة	الترتيب
البعد الأول: دعم القيادة الأكاديمية للتقنية	307	4.05	0.705	81.00	كبيرة	1
البعد الثاني: دعم القيادة الأكاديمية للاعتمادية	307	3.25	1.160	65.07	متوسطة	4
البعد الثالث: دعم القيادة الأكاديمية للاستجابة	307	3.28	1.309	65.69	متوسطة	3
البعد الرابع: دعم القيادة الأكاديمية للأمان	307	2.15	0.906	42.98	قليلة	6
البعد الخامس: دعم القيادة الأكاديمية للتعاطف	307	2.20	1.056	44.10	قليلة	5
الدرجة الكلية للمتوقعة	307	2.99	0.712	%60	متوسطة	

يتضح من الجدول (4) السابق أن الدرجة الكلية لمستوى دعم القيادة لتحسين جودة الخدمات المتوقع لدى أفراد عينة الدراسة قد حصل على متوسط حسابي (2.99) من أصل (5) درجات، بانحراف معياري (0.712)، وهو ما يقابل مستوى (متوسط) تبعًا لمقياس ليكرت الخماسي، ومؤشر أهمية نسبية 60%؛ حيث حصلت خدمة واحدة من الخدمات المتوقعة على متوسط حسابي

بدرجة (كبيرة)، وحصلت (2) من الخدمات المتوقعة على متوسط حسابي بدرجة (متوسطة)، وحصلت (2) من الخدمات المتوقعة على متوسط حسابي بدرجة (قليلة)؛ حيث جاء في المرتبة الأولى دعم القيادة للجوانب التقنية المتوقعة بمتوسط (4.05) من أصل (5) درجات بانحراف معياري (0.705)، وهو ما يقابل مستوى (كبير)، ومؤشر أهمية نسبية 81%. بينما جاء في المرتبة الأخيرة دعم القيادة للأمان المتوقع بمتوسط (2.15) من أصل (5) درجات بانحراف معياري (0.906)، وهو ما يقابل مستوى (قليل) تبعًا لمقياس ليكرت الخماسي، ومؤشر أهمية نسبية 42.98%. ومنه نستنتج أن: مستوى دعم القيادة الأكاديمية لتحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني المتوقعة بجامعة الباحة من وجهة نظر الطلاب هو مستوى متوسط بأهمية نسبية 60% لمتوسط أفراد عينة الدراسة، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى غموض مفهوم التعليم الإلكتروني في أذهان الطلاب؛ مما أثر على تقديرات الطلاب للخدمة المتوقعة؛ حيث لم ترتفع توقعاتهم وتطلعاتهم حول مستوى الدعم المقدم من قبل القيادة الأكاديمية، بل على العكس جاءت بدرجة متوسطة ومنخفضة عن الخدمة المدركة. وتدعم نتائج دراسة الشهري (2014) التفسير السابق؛ حيث خلصت إلى أن مفهوم التعلم الإلكتروني مازال في طوره التكويني ولم يستقر بعد لدى منسوبيه والمسؤولين عنه والمستفيدين منه.

كما قد يعود السبب في النتيجة السابقة إلى كون الطلاب لمسوا بالفعل ولاحظوا أن هناك دعمًا مبذولًا من قبل القيادة الأكاديمية لتحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني حتى وإن كان هذا الدعم متوسطاً فإنهم شعروا بوجوده.

وقد اختلفت هذه النتيجة مع دراسة مبروك (2018) من حيث ارتفاع التقديرات لأبعاد الجودة المتوقعة، في حين كانت تقديرات أفراد العينة في الدراسة الحالية تميل إلى الارتفاع نسبياً لصالح أبعاد الجودة المدركة، فبالرغم من حصول كلٍ من الجودة المدركة والمتوقعة في الدراسة الحالية على مستوى متوسط فإنه بمقارنة المتوسطات الحسابية يتضح أن هناك ارتفاعًا نسبيًا لصالح المدرك. كما اختلفت هذه النتيجة في جزء منها مع دراسة قنيبي وآخرون (2020) التي توصلت إلى أن جاهزية البنية التقنية تراوحت بين القليلة والمتوسطة، بينما حصلت الجوانب التقنية على درجة كبيرة من دعم القيادة الأكاديمية وفقاً لتقديرات الطلاب في جامعة الباحة.

س3: ما مقدار الفجوة بين مستوى دعم القيادة الأكاديمية لتحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني المدرك والمتوقع بجامعة الباحة خلال جائحة كورونا وفقاً لمقياس (SERVPERF) من وجهة نظر الطلاب؟

للإجابة عن هذا السؤال؛ نتناول نتائج تحليل اختبار (ت) للعينات المرتبطة (Paired Samples T test)، وذلك لمعرفة الفروقات بين مستوى الدعم المدرك والمتوقع من وجهة نظر الطلاب عند مستوى معنوية (0.05).

جدول (5) نتائج اختبارات (ت) للعينات المرتبطة لاختبار معنوية الفجوة بين مستوى دعم القيادة لتحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني المدرك والمتوقع بجامعة الباحة خلال جائحة كورونا

أبعاد الخدمة		المتوسط الحسابي	المستوى	الانحراف المعياري	الفجوة SERVQUAL	ت	الدلالة الإحصائية
الأول: دعم القيادة للتقنية	المدرك	3.2583	قليل	1.09459	-0.79153	-12.754-	0.000**
	المتوقع	4.0498	كبير	70486.			
الثاني: دعم القيادة للاعتمادية	المدرك	3.3330	متوسط	1.20350	0.07925	1.121	0.263
	المتوقع	3.2537	متوسط	1.15959			
الثالث: دعم القيادة للاستجابة	المدرك	3.8188	كبير	1.07206	0.53420	8.308	0.000**
	المتوقع	3.2846	متوسط	1.30862			
الرابع: دعم القيادة للأمان	المدرك	3.0594	متوسط	1.26975	0.91042	12.050	0.000**
	المتوقع	2.1490	قليل	90635.			

أبعاد الخدمة		المتوسط الحسابي	المستوى	الانحراف المعياري	الفجوة SERVQUAL	ت	الدلالة الإحصائية
الخامس: دعم القيادة للتعاطف	المدرك	2.7765	متوسط	1.28860	0.57166	8.971	0.000**
	المتوقع	2.2048	قليل	1.05581			
الدرجة الكلية	المدرك	3.2492	متوسط	96693.	0.26080	7.877	0.000**
	المتوقع	2.9884	متوسط	71160.			

**: دال إحصائيًا عند مستوى 0.05

يتضح من الجدول (5) السابق والذي يوضح نتائج اختبارات (ت) للعينات المرتبطة النتائج التالية:

1. توجد فروق دالة إحصائيًا عند مستوى معنوية (0.05) في استجابات أفراد العينة حول مستوى دعم القيادة الأكاديمية لتحسين جودة (الجوانب التقنية) المدركة والمتوقعة بجامعة الباحة بفارق معنوي (0.79153) من أصل (5) درجات لصالح المتوقع، ومنه نستنتج معنوية الفجوة لصالح المتوقع، وتشير هذه النتيجة إلى عدم رضا الطلاب عن مستوى الدعم المقدم من القيادة الأكاديمية للجوانب التقنية؛ حيث جاءت توقعتهم مرتفعة عن المقدم لهم بالفعل والمدرك لديهم عن مستوى الدعم للجوانب التقنية.
2. لا توجد فروق دالة إحصائيًا عند مستوى معنوية (0.05) في استجابات أفراد العينة حول مستوى دعم القيادة الأكاديمية لتحسين جودة (الاعتمادية) المدركة والمتوقعة بجامعة الباحة حيث كان الفارق صغير، غير معنوي والدلالة أكبر من (0.05)، ومنه نستنتج عدم معنوية الفجوة بين المدرك والمتوقع، ويشير هذا إلى وجود رضا نسبي لدى الطلاب عن مستوى الدعم المقدم من القيادة لبعد الاعتمادية؛ إلا أن حصول هذا البعد على تقييم متوسط يدل على أنه بحاجة إلى مزيد من الدعم والاهتمام من قبل القيادة الأكاديمية.
3. توجد فروق دالة إحصائيًا عند مستوى معنوية (0.05) في استجابات أفراد العينة حول مستوى دعم القيادة الأكاديمية لتحسين جودة (الاستجابة) المدركة والمتوقعة بجامعة الباحة بفارق معنوي (0.53420) من أصل (5) درجات لصالح المدرك. ومنه نستنتج معنوية الفجوة لصالح المدرك، وهذا مؤشر عن رضا الطلاب لاستجابة القيادة الأكاديمية لمطالبهم وبدرجة تجاوزت توقعاتهم.
4. توجد فروق دالة إحصائيًا عند مستوى معنوية (0.05) في استجابات أفراد العينة حول مستوى دعم القيادة الأكاديمية لتحسين جودة (الأمان) المدرك والمتوقع بجامعة الباحة بفارق معنوي (0.91042) من أصل (5) درجات لصالح المدرك. ومنه نستنتج معنوية الفجوة في مستوى دعم القيادة الأكاديمية لتحسين جودة (الأمان) لصالح المدرك، ويشير هذا إلى رضا الطلاب عن مستوى الدعم المقدم من القيادة الأكاديمية لبعد الأمان؛ حيث تجاوز شعور الطلاب وإدراكهم للأمان عند استخدامهم أدوات التعليم الإلكتروني وتطبيقاته توقعاتهم، ومع ذلك، فما زالت هناك حاجة إلى مزيد من الدعم والاهتمام؛ نظراً لحصول بعد الأمان على درجة متوسطة وفقاً لتقديرات الطلاب.
5. توجد فروق دالة إحصائيًا عند مستوى معنوية (0.05) في استجابات أفراد العينة حول مستوى دعم القيادة الأكاديمية لتحسين جودة (التعاطف) المدرك والمتوقع بجامعة الباحة بفارق معنوي (0.57166) من أصل (5) درجات لصالح المدرك. ومنه نستنتج معنوية الفجوة لصالح المدرك، وتشير هذه النتيجة إلى رضا الطلاب عن مستوى تعاطف القيادة الأكاديمية؛ حيث تجاوز شعور الطلاب وإدراكهم لبعد التعاطف توقعاتهم، ومع ذلك، فما زالت هناك حاجة إلى تقديم مزيد من التعاطف؛ نظراً لحصول هذا البعد على درجة متوسطة وفقاً لتقديرات الطلاب.
6. توجد فروق دالة إحصائيًا عند مستوى معنوية (0.05) في استجابات أفراد العينة حول مستوى دعم القيادة الأكاديمية لتحسين الجودة الكلية المدركة والمتوقعة بجامعة الباحة بفارق معنوي (0.26080) من أصل (5) درجات لصالح المدرك. ومنه نستنتج معنوية الفجوة لصالح المدرك؛ ونستدل من خلال وجود الفجوة لصالح المدرك على أن القيادة الأكاديمية بذلت جهود

ملموسة ومدركة في مجال تحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني.

س4: هل توجد فروق دالة إحصائياً في استجابات الطلاب حول مستوى دعم القيادة الأكاديمية لجودة خدمة التعليم الإلكتروني المدرك والمتوقع بجامعة الباحة خلال جائحة كورونا وفقاً لمقياس (SERVQUAL) تُعزى لمتغير النوع: (ذكر، أنثى)؟

للإجابة عن هذا السؤال؛ تم إجراء اختبار (ت) للعينات المستقلة. ويوضح الجدول التالي نتائج اختبارات الفروق في استجابات الطلاب وفقاً لمتغير النوع.

جدول (6) نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة لاختبار الفروق في استجابات الطلاب وفقاً لمتغير النوع.

الأبعاد	النوع	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	الدلالة الإحصائية
البعد الأول: دعم القيادة الأكاديمية للتقنية	ذكر	140	3.6807	1.08003	6.609	0.000**
	أنثى	167	2.9042	0.97736		
البعد الثاني: دعم القيادة الأكاديمية للاعتمادية	ذكر	140	3.5357	1.23399	2.731	0.007**
	أنثى	167	3.1630	1.15378		
البعد الثالث: دعم القيادة الأكاديمية للاستجابة	ذكر	140	4.0509	0.95042	3.538	0.000**
	أنثى	167	3.6243	1.13080		
البعد الرابع: دعم القيادة الأكاديمية للأمان	ذكر	140	3.4848	1.25498	5.638	0.000**
	أنثى	167	2.7028	1.17161		
البعد الخامس: دعم القيادة الأكاديمية للتعاطف	ذكر	140	3.2598	1.24306	6.398	0.000**
	أنثى	167	2.3713	1.18525		
الدرجة الكلية للمدرك	ذكر	140	3.6024	0.95462	6.209	0.000**
	أنثى	167	2.9531	0.87578		
البعد الأول: دعم القيادة الأكاديمية للتقنية	ذكر	140	4.1943	0.69300	3.342	0.001**
	أنثى	167	3.9287	0.69378		
البعد الثاني: دعم القيادة الأكاديمية للاعتمادية	ذكر	140	3.3754	1.17804	1.689	0.002**
	أنثى	167	3.1517	1.13746		
البعد الثالث: دعم القيادة الأكاديمية للاستجابة	ذكر	140	3.6830	1.24580	5.078	0.000**
	أنثى	167	2.9506	1.26928		
البعد الرابع: دعم القيادة الأكاديمية للأمان	ذكر	140	2.2241	0.95698	1.331	0.004**
	أنثى	167	2.0861	0.85947		
البعد الخامس: دعم القيادة الأكاديمية للتعاطف	ذكر	140	2.4241	1.14237	3.389	0.001**
	أنثى	167	2.0210	0.94210		
الدرجة الكلية للمتوقع	ذكر	140	3.1802	65117.	4.455	0.000**
	أنثى	167	2.8276	72204.		

**: دال إحصائيًا عند مستوى 0.05

يتضح من الجدول (6) السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهتي نظر الذكور والإناث حول مستوى دعم القيادة الأكاديمية لتحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني المدرك لصالح الذكور الأعلى في متوسطات الاستجابة في الأبعاد التالية: (التقنية- الاعتمادية- الاستجابة-الأمان)، ولصالح الإناث الأعلى في متوسطات الاستجابة في بعد واحد فقط هو:

(التعاطف). أما الفروق الكلية فكانت لصالح الذكور الأعلى في قيمة المتوسط الكلي للمقياس البالغ قيمته (3.6024) مقابل (2.9531) للإناث. كما يتضح من نتائج اختبارات (ت) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهتي نظر الذكور والإناث حول مستوى دعم القيادة الأكاديمية لتحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني المتوقعة لصالح الذكور الأعلى في متوسطات الاستجابة المتوقعة في جميع الأبعاد الخمسة والدرجة الكلية المتوقعة؛ حيث بلغت قيمة المتوسط الكلي لتوقعات الذكور (3.1802) مقابل (2.8276) للإناث. وتفسر الباحثة هذه النتيجة بأن الطلاب الذكور قد يكون لديهم مرونة أكبر وقابلية للتغيير من التعليم التقليدي المعتمد على الحضور لقاعة الصف إلى التعليم الإلكتروني؛ لذا جاء تقيمهم لمستوى دعم القيادة لخدمة التعليم الإلكتروني أعلى من تقييم الطالبات للمدرك وللمتوقع. وتختلف هذه النتيجة مع نتائج دراسة أبو عوف (2017) التي أشارت إلى عدم وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية ترجع إلى متغير الجنس باستثناء بعد الأمان، في حين اتفقت مع نتائج دراسة الشغيبي والمخلافي (2016) التي أشارت الي وجود أثر دال إحصائياً لمتغير النوع ولصالح الذكور.

س5: هل توجد فروق دالة إحصائياً في استجابات الطلاب حول مستوى دعم القيادة الأكاديمية لجودة خدمة التعليم الإلكتروني المدرك والمتوقع بجامعة الباحة خلال جائحة كورونا وفقاً لمقياس (SERVQUAL) تُعزى لمتغير التخصص: (نظري، عملي)؟

للإجابة عن هذا السؤال؛ تم إجراء اختبار (ت) للعينات المستقلة. ويوضح الجدول التالي نتائج اختبارات الفروق في استجابات الطلاب وفقاً لمتغير التخصص.

جدول (7) نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة لاختبار الفروق في استجابات الطلاب حول مستوى دعم القيادة الأكاديمية لتحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني المدركة والمتوقعة وفقاً لمتغير التخصص.

الأبعاد	التخصص	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	الدلالة الإحصائية
الأول: دعم القيادة الأكاديمية للتقنية	نظري	205	3.2390	1.03816	-0.437	0.662
	علمي	102	3.2971	1.20448		
الثاني: دعم القيادة الأكاديمية للاعتمادية	نظري	205	3.2347	1.11623	-2.039	0.142
	علمي	102	3.5305	1.34637		
الثالث: دعم القيادة الأكاديمية للاستجابة	نظري	205	3.7311	1.09114	-2.043	0.142
	علمي	102	3.9951	1.01504		
الرابع: دعم القيادة الأكاديمية للأمان	نظري	205	2.9976	1.18482	-1.212	0.227
	علمي	102	3.1838	1.42334		
الخامس: دعم القيادة الأكاديمية للتعاطف	نظري	205	2.7250	1.25162	-0.992	0.322
	علمي	102	2.8799	1.36034		
الدرجة الكلية للخدمة المدركة	نظري	205	3.1855	0.90390	-1.549	0.123
	علمي	102	3.3773	1.07591		
الأول: دعم القيادة الأكاديمية للتقنية	نظري	205	4.0073	0.69796	-1.502	0.134
	علمي	102	4.1353	0.71430		
الثاني: دعم القيادة الأكاديمية للاعتمادية	نظري	205	3.2455	1.07737	-0.175	0.861
	علمي	102	3.2702	1.31501		

الأبعاد	التخصص	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	الدلالة الإحصائية
الثالث: دعم القيادة الأكاديمية للاستجابة	نظري	205	3.2140	1.29040	-1.342	0.181
	علمي	102	3.4265	1.33965		
الرابع: دعم القيادة الأكاديمية للأمان	نظري	205	2.2415	0.90118	2.556	0.111
	علمي	102	1.9632	0.89235		
الخامس: دعم القيادة الأكاديمية للتعاطف	نظري	205	2.2384	1.04880	0.790	0.430
	علمي	102	2.1373	1.07176		
الدرجة الكلية للخدمة المتوقعة	نظري	205	2.9893	0.72149	0.033	0.974
	علمي	102	2.9865	0.69478		

يتضح من الجدول (7) السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهتي نظر طلاب التخصصات النظرية وطلاب التخصصات العلمية حول مستوى دعم القيادة الأكاديمية لتحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني المدرك والمتوقع بجامعة الباحة خلال جائحة كورونا، وذلك بسبب تقارب وجهات النظر بفوارق صغيرة جدًا غير معنوية؛ حيث جاءت الدلالة الإحصائية أكبر من (0.05) في جميع الأبعاد المدركة والمتوقعة والدرجة الكلية، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى كون الدعم المقدم من القيادة الأكاديمية لتحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني كانت بنفس الدرجة لجميع الطلاب وبدون تمييز بين كلية والأخرى، وتختلف هذه النتيجة مع نتائج دراسة أبو عوف (2017) التي توصلت إلى وجود فروق دالة إحصائياً بين إدراكات الطلاب وتوقعاتهم لأبعاد الخدمة تعود إلى متغير التخصص.

س6: ما مستوى واقع دعم القيادة لتحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني بجامعة الباحة خلال جائحة كورونا من وجهة نظر عدد من قياداتها الأكاديمية؟

للإجابة عن هذا السؤال؛ تم تحليل الإجابة عن أسئلة المقابلات الشخصية لعمداء ووكلاء الكليات والعمادات المساندة (ن=5)؛ حيث قامت الباحثة بإعطاء ترميز للإجابات بحث يمثل أفضل مستوى رقم 5، نزولًا إلى رقم 1 الذي يمثل أقل مستوى. ويوضح الجدول التالي تلخيص هذه النتائج كالتالي:

جدول (8) ملخص درجات استجابات عمداء ووكلاء الكليات والعمادات المساندة حول أسئلة المقابلات الشخصية

الأسئلة/ من وجهة نظركم:	المقابلة					المتوسط الحسابي	المستوى
	الأولى	الثانية	الثالثة	الرابعة	الخامسة		
1. ما مستوى دعم التقنية اللازمة لعملية التعليم الإلكتروني خلال جائحة كورونا؟	3	2	2	3	3	2.6	متوسط
2. ما مستوى الاعتمادية في تقديم خدمات التعليم الإلكتروني خلال جائحة كورونا؟	4	4	4	3	3	3.6	كبير
3. ما مستوى الاستجابة لحل مشاكل الطلاب في عملية التعليم الإلكتروني خلال جائحة كورونا؟	4	4	4	4	5	4.20	كبير جدًا
4. ما مستوى الأمان والطمأنينة لدى العملاء المستفيدين من خدمات التعليم الإلكتروني خلال جائحة كورونا؟	3	3	4	4	4	3.6	كبير
5. ما مستوى التعاطف والرعاية والاهتمام مع الطلاب أثناء عملية التعليم الإلكتروني خلال جائحة كورونا؟	4	4	4	3	4	3.8	كبير
6. ما مستوى جودة خدمة التعليم الإلكتروني بشكل عام بجامعة الباحة في ظل جائحة كورونا؟	5	5	4	4	4	4.40	كبير جدًا

يتضح من بيانات الجدول (8) السابق أن نتائج المقابلات الشخصية جاءت مرتفعة عن نتائج التحليل الكمي لوجهة نظر الطلاب لمستوى دعم القيادة الأكاديمية لتحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني المدرك والمتوقع والفجوات المعنوية بينهما، في جامعة الباحة في ظل جائحة كورونا، وهذا يعني أن القيادات الأكاديمية ترى أنها تقدم مستوى عالي من الدعم والاهتمام لتحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني، في حين جاءت نتائج إدراكات الطلاب وتوقعاتهم لمستوى دعم القيادة الأكاديمية لتحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني أقل من تقييم القيادات الأكاديمية لدورهم في هذا الجانب. وهنا تجدر الإشارة إلى ضرورة تنبه القيادة الأكاديمية لمراجعة أدائها وإعادة النظر في الإجراءات المبذولة من أجل تحسين خدمة التعليم الإلكتروني وتطويرها بالشكل الذي يوافق تطلعات الطلاب وتوقعاتهم.

خامساً: ملخص النتائج والتوصيات والمقترحات:

النتائج:

1. مستوى دعم القيادة الأكاديمية لتحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني المدركة بجامعة الباحة من وجهة نظر الطلاب هو مستوى متوسط بأهمية نسبية 65%.
2. مستوى دعم القيادة الأكاديمية لتحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني المتوقعة بجامعة الباحة من وجهة نظر الطلاب هو مستوى متوسط بأهمية نسبية 60%.
3. توجد فجوة معنوية لصالح المتوقع في استجابات أفراد العينة حول مستوى دعم القيادة لتحسين جودة (الجوانب التقنية)؛ حيث وجدت فروق دالة إحصائيًا عند مستوى معنوية (0.05) في استجابات أفراد العينة حول مستوى دعم القيادة الأكاديمية لتحسين جودة (الجوانب التقنية) المدركة والمتوقعة بجامعة الباحة بفارق معنوي لصالح المتوقع.
4. لا توجد فجوة معنوية بين المدرك والمتوقع في استجابات أفراد العينة حول مستوى دعم القيادة لتحسين جودة (الاعتمادية)؛ حيث تبين عدم وجود فروق دالة إحصائيًا عند مستوى معنوية (0.05) في استجابات أفراد العينة حول مستوى دعم القيادة الأكاديمية لتحسين جودة (الاعتمادية) المدركة والمتوقعة بجامعة الباحة بفارق معنوي.
5. توجد فجوة معنوية لصالح المدرك في استجابات أفراد العينة حول مستوى دعم القيادة لتحسين جودة (الاستجابة والأمان والتعاطف)؛ حيث وجدت فروق دالة إحصائيًا عند مستوى معنوية (0.05) في استجابات أفراد العينة حول مستوى دعم القيادة الأكاديمية لتحسين جودة (الاستجابة، والأمان، والتعاطف) المدركة والمتوقعة بجامعة الباحة بفارق معنوي لصالح المدرك.
6. توجد فجوة معنوية لصالح المدرك في استجابات أفراد العينة حول مستوى دعم القيادة الأكاديمية لتحسين الجودة الكلية لخدمة التعليم الإلكتروني؛ حيث وجدت فروق دالة إحصائيًا عند مستوى معنوية (0.05) في استجابات أفراد العينة حول مستوى دعم القيادة الأكاديمية لتحسين الجودة الكلية المدركة والمتوقعة بجامعة الباحة بفارق معنوي لصالح المدرك.
7. توجد فروق دالة إحصائيًا عند مستوى معنوية (0.05) بين وجهتي نظر الذكور والإناث في مستوى دعم القيادة الأكاديمية لتحسين جودة خدمات التعليم الإلكتروني المدركة بجامعة الباحة لصالح الذكور الأعلى في متوسطات الاستجابة في الأبعاد التالية: (التقنية، الاعتمادية، الاستجابة، والأمان)، ولصالح الإناث الأعلى في متوسطات الاستجابة في بعد (التعاطف). كما جاءت الفروق الكلية لصالح الذكور الأعلى في قيمة المتوسط الكلي.
8. توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05) بين وجهتي نظر الذكور والإناث في مستوى دعم القيادة الأكاديمية لتحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني المتوقعة بجامعة الباحة لصالح الذكور الأعلى في متوسطات الاستجابة المتوقعة في جميع الأبعاد والدرجة المتوقعة الكلية.

9. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين وجهتي نظر طلاب التخصصات النظرية وطلاب التخصصات العلمية في الاستجابات حول مستوى دعم القيادة الأكاديمية لتحسين جودة خدمات التعليم الإلكتروني المدركة والمتوقعة بجامعة الباحة؛ وذلك بسبب تقارب وجهات النظر بينهما.
10. جاءت نتائج المقابلات الشخصية مرتفعة عن نتائج التحليل الكمي لاستجابات الطلاب حول مستوى الدعم المقدم من القيادة الأكاديمية لتحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني.

التوصيات:

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها يمكن صياغة مجموعة من التوصيات الخاصة كما يلي:

1. نشر الوعي لدى القيادات الأكاديمية بأهمية تطوير أدائهم وزيادة مستوى دعمهم لتحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني بما يحقق توقعات المستفيدين ويوافق تطلعاتهم.

الآليات المقترحة لتنفيذ التوصية السابقة:

- إلحاق القيادات الأكاديمية بدورات تدريبية متخصصة في مجال التعامل مع الأزمات وإدارتها.
- فتح جميع قنوات الاتصال الرسمي وغير الرسمي بين القيادات الأكاديمية والمستفيدين من خدمة التعليم الإلكتروني، والاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعي في التعرف على حاجاتهم وتوقعاتهم.
- تخصيص حوافز مادية ومعنوية للقيادات الأكاديمية المتميزة في مجال إدارة أزمة التحول السريع والمفاجئ للتعليم الإلكتروني.

2. على القيادة الأكاديمية أن تتبنى التعليم الإلكتروني كخيار إستراتيجي، وأن تبذل مزيدًا من الجهود في سبيل تطويره وتحسين جودته والارتقاء بخدماته، ودعم التحول للتعليم الإلكتروني، والمزاوجة التامة بينه وبين التعليم التقليدي؛ وذلك من أجل الحصول على مميزات وإيجابيات كلا النوعين.

الآليات المقترحة لتنفيذ التوصية السابقة:

- إنشاء مركز خاص في الجامعة، ويمكن تسميته بـ (مركز دعم التحول إلى التعليم الإلكتروني) تكون مهمته الأساسية الإشراف على عملية تحسين جودة خدمة التعليم الإلكتروني المقدمة للطلاب، ومتابعة قياس رضا الطلاب عن مستوى جودة الخدمة، واستقبال شكاواهم ومقترحاتهم المتعلقة بتحسين التعليم الإلكتروني.
- تخصيص جزء من ميزانية الجامعة لتوفير الدعم المادي اللازم لتحسين وتطوير نظام التعليم الإلكتروني.
- فتح المجال أمام القطاع الخاص للاستثمار في مجال تطبيق وتطوير نظام التعليم الإلكتروني من خلال إبرام العقود والاتفاقيات مع شركات تكنولوجيا الاتصالات.

3. على القيادة الأكاديمية العمل على تطوير جودة خدمة التعليم الإلكتروني المقدمة للطلاب والارتقاء بها، وذلك لجميع الأبعاد، خصوصاً في الأبعاد التي حصلت على تقديرات منخفضة من وجهة نظر الطلاب.

الآليات المقترحة لتنفيذ التوصية السابقة:

- تطوير البنية التحتية التقنية من خلال توفير أحدث الأجهزة والمعدات المادية، واستقطاب وتوظيف العقول والأيدي البشرية المميزة في مجال تكنولوجيا الاتصال.
- إنشاء وحدة خاصة بتقديم الدورات التدريبية اللازمة لأعضاء هيئة التدريس؛ من أجل رفع مستواهم في كل ما يتعلق بالتعليم الإلكتروني من إعداد المحتوى، والإستراتيجيات التدريسية، وأساليب التقويم. وتتصل هذه الوحدة بشكل مباشر بمركز دعم التحول إلى التعليم الإلكتروني.

- إنشاء وحدة خاصة تكون مهمتها تدريب الطلاب ومساعدتهم في حل مشاكلهم المتعلقة بالتعامل مع التكنولوجيا والرد عن أسئلتهم واستفساراتهم، وتتصل هذه الوحدة بشكل مباشر بمركز دعم التحول إلى التعليم الإلكتروني.
- تشجيع الباحثين وطلاب الدراسات العليا على إجراء الدراسات والأبحاث الخاصة بمناقشة متطلبات استخدام التعليم الإلكتروني والتحول إليه، والاستفادة من نتائج تلك الدراسات وتوصياتها.

4. على القيادة الأكاديمية التخطيط لكيفية الارتقاء بجودة خدمة التعليم الإلكتروني، والعمل على وضع المعايير الخاصة والضابطة لجودة التعليم الإلكتروني، وسن القوانين المنظمة لضمان جودته، وتحديد الإجراءات المتبعة لتطبيقه بالشكل المطلوب.

الآليات المقترحة لتنفيذ التوصية السابقة:

- توفير مقاييس مقننة ومعتمدة من أجل قياس مستوى رضا الطلاب وأولياء أمورهم وأعضاء هيئة التدريس عن مستوى التعليم الإلكتروني وضمان جودته.
- إزالة كل العوائق التي تمنع أو تحد من استخدام التعليم الإلكتروني والاستفادة من مميزاته.
- تحفيز أعضاء هيئة التدريس وتوعيتهم بأهمية التعليم الإلكتروني وتشجيعهم للتحول إليه في مختلف الظروف، وعدم النظر إليه كخيار وحل لمشكلة في وقت الأزمة فقط.
- تطوير مهارات أعضاء هيئة التدريس الخاصة بالتعليم الإلكتروني وكيفية استخدام أدواته وتوظيفها في العملية التعليمية، من خلال عقد الدوارات التدريبية والورش العملية في هذا المجال.
- توفير المتطلبات المادية والمالية المناسبة لاستخدام أدوات التعليم الإلكتروني، وتجهيز البنية التحتية اللازمة لدعم نجاحه واستمرار تطويره.

المقترحات:

إجراء دراسة مشابهه لقياس وتقييم دور القيادات الأكاديمية في تحسين جودة التعليم الإلكتروني باستخدام مقياس SERVPERF أو أي مقياس آخر يتم تعديله وتطويعه وتقنينه والاستفادة منه في هذا المجال.

المراجع العربية:

أبو شخيدم، سحر سالم؛ عواد، خولة؛ خليلة، شهد؛ العمد، عبد الله؛ وشديد، نور. (0202). فاعلية التعليم الإلكتروني في ظل انتشار فيروس كورونا من وجهة نظر المدرسين في جامعة فلسطين التقنية (خضوري)، المجلة العربية للنشر العلمي، (12)، 563- 983. sptth://www.psja.ten/emulov

أبو عوف، محمد رجب. (7102). قياس جودة الخدمة التعليمية في المعاهد العليا الخاصة بمصر- دراسة حالة معهد المستقبل العالي للدراسات التكنولوجية المتخصصة، المجلة العلمية للبحوث التجارية، 4 (3، 4)، 452- 203. sptth://csjs. lmth._50071_08961_eussi/ge.bke.slanruoj

إدريس، ثابت عبد الرحمن (6002). كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية «مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم». الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع.

الحسناوي، موفق. (1102). فاعلية القيادة الجامعية وأهميتها وتأثيرها في الحياة الجامعية. تم الاسترجاع في 8/ 01/ 0202. من الموقع التالي: ptth://www.psa.elcitra/es.roonla?di

حسنين، منى محمود عبد المولى؛ والشربيني، غادة حمزة محمد. (7102). استراتيجية مقترحة لتطوير الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا بجامعة الملك خالد وفقًا لمقياس LAUQVRES وفي ضوء رؤية آفاق. المجلة التربوية الدولية المتخصصة: دار سمات للدراسات والأبحاث، 6(01)، 141-751. sptth://moc.hamudnam.hcraes/ 531088/droceR

حسين، سلامة عبد العظيم. (62-72 نوفمبر 6002). التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس والقيادات الأكاديمية بجامعة بنها، [دراسة تقويمية لمشروع تنمية القدرات بجامعة بنها]. المؤتمر القومي السنوي الثالث عشر بعنوان الجامعات العربية في القرن١٢، جامعة عين شمس، مركز تطوير التعليم الجامعي، 2، 27- 051. sptth://hamudnam.hcraes. 13223/droceR/moc

حمرون، ضيف الله بن غضيان بن سليمان. (1102). إدارة الاداء لدى القيادات الأكاديمية بجامعة تبوك: دراسة ميدانية. رسالة الخليج العربي: مكتب التربية العربي لدول الخليج، 23(911)، 58-.431 sptth://hamudnam.hcraes. 87678/droceR/moc

خليفة، محمد كساب. (0202). التعليم الإلكتروني في إطار مجتمع المعلومات والمعرفة. دار الفكر الجامعي.

الخويطر، ذكرى عبد الله محمد. (9102). تطوير دور القيادات الأكاديمية بجامعة الأمير سطام بن عبد العزيز في إدارة الأزمات. المجلة العربية للتربية النوعية، 3(01)، 991-622. sptth://aferame.hcraes/liated/ten-MIB-982089

الدجني، إياد علي؛ وعبد العال، صادق. (8102). تعزيز دور قيادات الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة في ضمان الجودة – أنموذج مقترح. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي: جامعة العلوم والتكنولوجيا، 11(83)، 3- 72. ptth:// 628139/droceR/moc.hamudnam.hcraes

الدرادكة، مأمون سليمان. (5102). إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء. عمان: دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع.

الرقب، توفيق زايد محمد. (7102). درجة ممارسة القيادات الأكاديمية بالجامعات الأردنية للقيادة الأخلاقية من وجهة نظر

أعضاء هيئة التدريس. مجلة دراسات نفسية وتربوية، (51)، 664-205. /ra/as.ude.usk.ytlucaf//:sptth 694872/noitacilbup/begerlat

زيتون، حسن حسين. (5002). رؤية جديدة في التعليم – التعلم الإلكتروني - المفهوم، القضايا، التطبيق، التقييم. الرياض: الدار الصولتية للتربية.

الشغيبي، خالد حسن؛ والمخلافي، محمد سرحان. (6102). تقويم جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بجامعة الدمام باستخدام مقياس (LAUQVRES). مجلة الدراسات التربوية والنفسية، جامعة السلطان قابوس، 01(3)، 816-536. fdp.789/aqam/selif/moc.anhtahba.www//:sptth

الشهري، ظافر بن فراج بن هزاع. (4102). تقويم التعلم الإلكتروني في التعليم العالي السعودي. المجلة الدولية التربوية المتخصصة: دار سمات للدراسات والأبحاث، 3(6)، 36-08. 220348/droceR/moc.hamudnam.hcraes//:ptth

الشويعر، خولة بنت محمد بن سعد. (9002). قياس جودة خدمات المكتبات العامة: دراسة حالة مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض. مجلة دراسات المعلومات: جمعية المكتبات والمعلومات السعودية، (5)، 7- 82. hcraes//:ptth. 90544/droceR/moc.hamudnam

صلاح الدين، صفاء محمد. (8102). دور التعليم الإلكتروني في تطوير التعليم بجمهورية مصر العربية. مجلة بحوث الشرق الأوسط، جامعة عين شمس - مركز بحوث الشرق الأوسط، (54)، 695-646. hamudnam.hcraes//:ptth. 732219/droceR/moc

صلاح الدين، نسرين صالح محمد؛ والبرطماني، مريم بنت سعيد. (8102). جودة الخدمات الجامعية في مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس: دراسة تطبيقية باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات. مجلة الدراسات التربوية والنفسية، 21(1)، 61-93. 030438-MIB/liated/ten.aferame.hcraes//:sptth

عامر، طارق عبد الرؤف. (5102). التعليم الإلكتروني والتعليم الافتراضي- اتجاهات عالمية معاصرة. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.

عبد الحميد، إبراهيم محمد. (5102). أثر الجودة المدركة للخدمات الطلابية المقدمة إلكترونياً على رضا الطلاب وولائهم للموقع الإلكتروني لجامعة الطائف. مجلة البحوث التجارية المعاصرة، جامعة سوهاج -كلية التجارة، 92(1)، 1-72. //:ptth 305998/droceR/moc.hamudnam.hcraes

عثمان، أنجم أحمد. (0202). مستوى جودة الأداء الإداري لدى القيادات الأكاديمية وآليات تطويره بجامعة الملك خالد في ضوء معايير الجودة بالتعليم العالي. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 82(4)، 38: 411. //:sptth 472/weiv/eussi/BEJGUI/php.xedni/sp.ude.azagui.slanruoj

عزام، إسماعيل. (7/ أبريل/ 0202). هل تنجح دول عربية في إنقاذ التعليم من كورونا عبر الإنترنت؟ تم الاسترجاع من ra/moc.wd.www//:sptth.

العساف، أحمد عبد المحسن. (0202). مهارات القيادة وصفات القائد. الرياض: مكتبة العبيكان.

العولقي، عبد الله أحمد حمود. (8102). قياس جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس FREPVRES وأثرها في رضا الطلبة: دراسة ميدانية في جامعة إب اليمنية. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي: جامعة العلوم والتكنولوجيا، 11(73)، 521- 841. 508139/droceR/moc.hamudnam.hcraes//:ptth

فلاته، مصطفى محمد عيسى. (1002). المدخل إلى التقنيات الحديثة في الاتصال والتعليم. الرياض: مكتبة العبيكان.

القضاة، فادي حامد محمد. (1202). تقييم جودة التعليم الإلكتروني وأثرها على درجة رضا طلاب الجامعات: دراسة حالة جامعة طيبة في المملكة العربية السعودية. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية: الجامعة الإسلامية بغزة - شئون البحث العلمي والدراسات العليا، 92(1)، 12-44. /moc.hamudnam.hcraes//:ptth 6241211/droceR

قنيبي، عبير رشدي؛ زيادة، رنا أحمد؛ رشيد، آلاء محمد؛ صانوري، زينة وليد؛ ظاهر، إزدهار محمد؛ وقطينة، نسرين طلال (0202) جائحة «كوفيد- 91»: واقع التعليم الإلكتروني في السياق الفلسطيني من وجهة نظر المعلمين. الشبكة المشتركة لوكالات التعليم في حالات الطوارئ. mylwtla-qaw-91-dyfwk-thyaj/secruoser/ra/gro.eeni//:sptth

مبروك، عاطف محمد عبدالباري. (8102). تقييم جودة الخدمة بمراعاة الأهمية النسبية لأبعاد القياس في مؤسسات التعليم العالي، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، جامعة الأزهر - كلية التجارة، (02)، 94-201. hcraes//:ptth. 660389/droceR/moc.hamudnam

المركز الوطني للتعليم الإلكتروني. (0202). معايير التعليم الإلكتروني للتعليم العالي بالمملكة العربية السعودية.

منظمة الصحة العالمية (9102) فيروس كورونا المستجد - كوفيد- 19. تم الاسترجاع في 81/ 5/ 9102 من //:sptth -surivanoroc-levon/sesaesid/seicnegreme/ra/tni.ohw.www

مؤتمر إعادة بناء المستقبل والتعليم والوظائف للشباب أثناء الأزمات. (31- 41/ مايو/ 0202). الذي نظمته الفنار للإعلام ومنظمة سبارك. منظمة هولندية غير حكومية. /c/ppa/yadot.dlrowehtnur.www//:sptth ecnerefnocenilno_serutufgnidliuber

المؤتمر الدولي الافتراضي الأول للتعليم الإلكتروني. (92/ ديسمبر/ 0202) التعليم الإلكتروني في زمن فيروس كورونا التحديات والحلول، في جامعة سبها، ليبيا. -e-lanoitanretni-lautriv/ra_dlo/yl.ude.uahbes//:sptth /91divoc-ecnerefnoc-gninrael

المؤتمر الدولي الثاني لمستقبل التعليم الرقمي في الوطن العربي. (7/ نوفمبر/ 1202). في المملكة العربية السعودية. //:sptth /ed/moc.caefek.www

مؤتمر تكنولوجيا وتقنيات التعليم والتعليم الإلكتروني. في الفترة (5- 7/ 3/ 9102). الشارقة. eaid.www//:sptth. 13585/stneve/stneve

الموسى، عبد الله؛ والمبارك، أحمد. (5002). التعليم الإلكتروني الأسس والتطبيقات. الرياض: مؤسسة شبكة البيانات.

وكيبيديا. (9102). تعليم إلكتروني. الموسوعة الحرة. ikiw/gro.aidepikiw.ra//:sptth

يوسف، يوسف عثمان. (2020). اتجاهات الطلاب نحو التعليم الإلكتروني في ظل جائحة فيروس كورونا: دراسة تطبيقية على

عينة من طلاب كلية الاتصال والإعلام بجامعة الملك عبد العزيز بجدة. *مجلة الحكمة للدراسات الإعلامية والاتصالية:* مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، (21)، 11-37. http://search.mandumah.com/Record/1096435

References:

Abdel Hamid, Ibrahim Mohamed. (2015). The effect of the Perceived Quality of Student Services Provided Electronically on Student Satisfaction and Loyalty to the Taif University Website (in Arabic). *Journal of Contemporary Business Research: Sohag University - Faculty of Commerce, 29* (1), 1: 27. http://search.mandumah.com/Record/899503

Abdel Hamid, Ibrahim Mohamed. (2015). The effect of the Perceived Quality of Student Services Provided Electronically on Student Satisfaction and Loyalty to the Taif University Website (in Arabic). *Journal of Contemporary Business Research: Sohag University - Faculty of Commerce, 29* (1), 1: 27. http://search.mandumah.com/Record/899503

Abu Auf, Muhammad Rajab (2017). Measuring the quality of educational service in private higher institutes in Egypt - a case study of the Higher Future Institute for Specialized Technological Studies (in Arabic). *Scientific Journal of Commercial Research, 4* (3.4), 254.302- https://sjsc.journals.ekb.eg/issue_16980_17005_.html

Abu Shkhaydam, Sahar Salem, Awad, Khawla, Khalilah, Shahd, Al-Amad, Abdullah, & Shadeed, Nour (2020). The effectiveness of e-learning in light of the spread of the Corona virus from the point of view of teachers at Palestine Technical University (Kadoorie), (in Arabic). *The Arab Journal for Scientific Publishing, No. 21*. 365,389- https://www.ajsp.net/volume

Affouneh, S., Salha, S., & Khlaif, ZN. (2020). Designing Quality E-Learning Environments for Emergency Remote Teaching in Coronavirus Crisis. Interdiscip J Virtual Learn Med Sci.11(2):13-.

Al Raqb, Tawfiq Zayed Mohamed. (2017). The Degree of Practicing Ethical Leadership by Academic Leaders at the University Of Jordan from the Point Of View of the Faculty Members (in Arabic). *Journal of Psychological and Educational Studies,* (15), 466: 502. https://faculty.ksu.edu.sa/ar/talregeb/publication/278496

Al-Assaf, Ahmed Abdel-Mohsen. (2020*). Leadership skills and qualities of a leader* (in Arabic). Obeikan Library.

Al-Awlaki, Abdullah Ahmad Hammoud. (2018). Impact of Using SERVPERF Scale to Measure the Quality of Educational Services on Students' Satisfaction at Ibb University – Yemen (in Arabic). *The Arab Journal for Quality Assurance of University Education: University of Science and Technology, 11* (37), 125: 148. http://search.mandumah.com/Record/931805

Al-Dajni, Iyad Ali, & Abdel-Al, Sadiq. (2018). Enhancing the Role of Palestinian Universities Higher Management in Quality Assurance: A Proposed Model (in Arabic). *The Arab Journal for Quality Assurance of University Education: University of Science and Technology, 11* (38), 327-. http://search.mandumah.com/Record/931826

Al-Deraa, (2016). University Departments Towards a Knowledge Economy in the Kingdom of Saudi Arabia "Strategic Vision" Thesis published, King Saud University, King Fahd Library, Riyadh.

AL-ghadhaeh, Fadi Hamed Mohamed. (2021) Evaluating the Quality of E-Learning and its Impact on the Degree of Satisfaction of University Students: A case study - Taibah University in the Kingdom of Saudi Arabia (in Arabic). *The Islamic University Journal for Economic and Administrative Studies: The Islamic University of Gaza - Scientific*

Research and Graduate Studies Affairs, 29 (1), 21: 44. http://search.mandumah.com/Record/1121426

Al-Hasnawi, Muwaffaq (2011). *The effectiveness of university leadership, its importance and its impact on university life* (in Arabic). Retrieved on 8- 10- 2020. From the following website: http://www.alnoor.se/article.asp?id

Al-Khuwaiter, Zikri Abdullah Muhammad. (2019). Developing the role of academic leaders at Prince Sattam bin Abdulaziz University in crisis management (in Arabic). *The Arab Journal of Specific Education, 3* (10), 199226-. https://search.emarefa.net/detail/BIM-980289

Al-Mousa, Abdullah & Al-Mubarak, Ahmed. (2005). *E-learning foundations and applications* (in Arabic). Indexing of King Fahd National Library during publication.

Al-Rabab' a, & Hiyajneh, (2017). "Assessing the role of the economy in knowledge in the empowerment of the educational process and its contemporary challenges in Jordanian universities". Journal of the Islamic University for Educational and Psychological Studies -Scientific Research and Graduate Studies at the Islamic University- Gaza – Palestine.

Al-Shugaibi, Khaled Hassan & Al-Mikhlafi, Muhammad Sarhan. (2016 Quality Assessment of Educational Services in the College of Education, the University of Dammam Using (SERVQUAL) Scale (in Arabic). *Journal of Educational and Psychological Studies - Sultan Qaboos University, 10* (3), 618: 635. https://www.abhathna.com/files/maqa/987.pdf

Amer, Tariq Abdel-Raouf. (2015). *E-Learning and Virtual Education - Contemporary Global Trends* (in Arabic). Arab Group for Training and Publishing.

Arbaugh, Fran. (2016). Supporting university content specialists in providing effective professional development: the educative role of evaluation, Teacher Development; Abingdon20.4.

Azzam, Ismail. (7 April / 2020). Will Arab countries succeed in saving education from Corona via the Internet? Retrieved from (https://www.dw.com/ar).

Brochado, A, (2009). Comparing alternative instruments to measure servicequality in higher education, Quality Assurance in Education, Vol. 17 no. 2, pp. 174- 190.

Cohen, J. (1988). Statistical power analysis for the behavioral sciences (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Erlbaum.

Conference on Rebuilding the Future, Education and Jobs for Youth in Crisis. (May 13,14-2020). Organized by Al-Fanar Media and Spark (in Arabic). a Dutch NGO. https://www.runtheworld.today/app/c/rebuildingfutures_onlineconference

Conference on technology and technologies for education and e-learning. In the period (5- 72019/3/). Sharjah (in Arabic). https://www.diae.events/events/58531

Daradkeh, Mamoun Suleiman. (2015). *Total Quality Management and Customer Service* (in Arabic). Dar Safaa for printing, publishing and distribution.

Eid, (2015). "A Proposal to Achieve Creative Leadership among University Leaders in Saudi Arabia". Arabic Studies in Education and Psychology - Saudi Arabia (61).

Fallatah, Mustafa Mohamed Issa. (2001). *Introduction to modern technologies in communication and education* (in Arabic). Obeikan Library.

Gilavand, A., & Maraghi, E. (2019). Assessing the Quality of Educational Services of Iranian Universities of Medical Sciences Based on the SERVQUAL Evaluation Model: A Systematic Review and Meta-Analysis. *Iran J Med Sci. 2019 Jul; 44(4*), 273–284.

Hamron, Dhaifallah bin Ghadian bin Suleiman. (2011). Performance management for academic leaders at the University of Tabuk: a field study (in Arabic*). The Arabian Gulf Message: The Arab Bureau of Education for the Gulf States, 32* (119), 85. 134. http://search.mandumah.com/Record/87678

Hassanein, Mona Mahmoud; & El-Sherbiny, Ghada Hamza. (2017). A Proposed Study to Develop the Educational Services Offered To Postgraduate Students at King Khalid University According To the Servqual Scale and Afaq's Vision (in Arabic). Specialized International Educational Journal, 6 (10), 141157-. Retrieved. http://search.mandumah.com/Record/880135

Hussein, Salama Abdel Azim. (2627- November 2006). *Professional development for faculty members and academic leaders at Benha University,* [an evaluation study of the capacity development project at Benha University] (in Arabic). The Thirteenth Annual National Conference entitled Arab Universities in the 21st Century, Ain Shams University, University Education Development Center, Volume 2, 72150-. https://search.mandumah.com/Record/32231

Idris, Thabet Abdel Rahman (2006). *Efficiency and Quality of Logistics Services "Basic Concepts and Methods of Measurement and Evaluation"* (in Arabic). University House for Printing, Publishing and Distribution.

Kavitha, R. (2015). Gap Model of Service Quality, in Higher Education International Journal of Advance Research in Computer Science and Management Studies, VOI. 3, NO. 2, PP. 267-271.

Khalifa, Muhammad Kassab. (2020). *E-learning within the framework of the information and knowledge society* (in Arabic). Dar Al-Fikr University.

Mabrook, Atef Mohamed Abdel Bari. (2018). Evaluation of Service Quality Taking Into Account the Relative Importance of Measurement Dimensions in Higher Education Institutions (in Arabic). *The Scientific Journal of the Faculties of Commerce Sector: Al-Azhar University - Faculty of Commerce,* (20), 49: 102. http://search.mandumah.com/Record/983066

Mills, Shirley J., Yanes, Martha Jeane; Casebeer, Cindy M. (2009). Perceptions of Distance Learning Among Faculty of a College of Education. *MERLOT Journal of Online Learning and Teaching*, Vol. 5, No. I, march 2009.

National Center for E-Learning. (2020). *E-learning standards for higher education in the Kingdom of Saudi Arabia* (in Arabic).

Osman, Anjem Ahmed. (2020). Its Level Of Quality Administrative Performance Of Academic Leaders and mechanisms Development at King Khalid University in the light of the Quality Standards of Higher Education (in Arabic). Journal of the Islamic University of Economic and Administrative Studies, 28 (4), 83: 114. https://journals.iugaza.edu.ps/index.php/IUGJEB/issue/view/274

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L., L. (1988). SERVQUAL: Amultiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing. 64 (1) 1240-

Quneibi, Abeer Rushdi, Ziada, Rana Ahmed, Rashid, Alaa Muhammad, Sanuri, Zina Walid, Zahir, Izdihar Muhammad, Qutina, Nisreen Talal (2020) *The "Covid-19" pandemic: the reality of e-learning in the Palestinian context from the point of view of teachers* (in Arabic). Interagency Network for Education in Emergencies. https://inee.org/ar/resources/jayht-kwfyd-19-waq-altwlym

Rodny, S. (2002). The Integration of Instructional Technology into Public Education: Promises

and Challenges. Education Technology, vol.8 No. (1), 511-.

Salah Al-Din, Nisreen Saleh Muhammad, & Al-Bartamani, Mariyam bint Saeed. (2018). University Service Quality in the Community Service and Continuing Education Center at Sultan Qaboos University: An Empirical Study Using SERVQUAL Scale (in Arabic). *Journal of Educational and Psychological Studies, 12* (1), 16: 39. https://search.emarefa.net/detail/BIM-834030

Salah El-Din, Safaa Mohamed. (2018). The Role of E-Learning in the Educational Development of the Republic of the Arabian Egypt (in Arabic). Journal of Middle East Research: Ain Shams University - Middle East Research Center, (45), 596: 646. http://search.mandumah.com/Record/912237

Saritas, E., & Barutcu, S. (2020). Digital transformation in teaching and students' readiness for online learning: A research on Pamukkale University students during the pandemic period, Journal of Internet Applications & Management / Journal of Internet Applications and Management. Jun2020, Vol. 11 Issue 1, p518 .22-p.

Shehri, Dhafer bin Farraj bin Hazaa. (2014). Evaluating E-Learning In The Saudi Higher **Education** (in Arabic). *Specialized International Educational Journal: Dar Simat for Studies and Research, 3* **(6), 63: 80.** http://search.mandumah.com/Record/843022

Shuwaier, Khawla bint Muhammad bin Saad. (2009). Measuring the Quality of Public Library Services: A Case Study of the King Abdulaziz Public Library in Riyadh (in Arabic). Journal of Information Studies: Saudi Library and Information Association, (5), 7: 28. http://search.mandumah.com/Record/44509

The first virtual conference for e-learning. (December 29, 2020) E-learning in the time of the Coronavirus, challenges and solutions (in Arabic). Sebha University, Libya. https://sebhau.edu.ly/old_en/virtual-international-e-learning-conference-covid19/

The Second International Conference on the Future of Digital Education in the Arab World. (7 November 2021). in KSA (in Arabic). https://www.kefeac.com/de/

Uppal, M., Samnan, A., & Gulliver, S. (2018). Factors determining e-learning service quality. *British Journal of Educational, Technology, Coventry, 49(3),* 412426-.

Wikipedia, (2019). E Learning (in Arabic). *The free encyclopedia*. https://ar.wikipedia.org/wiki

World Health Organization (2019) Novel Coronavirus - Covid-91 (in Arabic). Retrieved on May 18, 2019, from https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus-

Youssef, Youssef Othman (2020). Student Attitudes Towards E-Learning in Period of the Coronavirus Pandemic: An Applied Study on a Sample of the College of Communication and Media Students at King Abdulaziz University – Jeddah (in Arabic). *Al-Hikma Journal for Media and Communication Studies: Treasures of Wisdom Foundation for Publishing and Distribution,* (21), 1137-. http://search.mandumah.com/Record/1096435

Zeitoun, Hassan Hussein. (2005). *A new vision in education - e-learning - concept, issues, application, evaluation* (in Arabic). Al-Saltiyah House of Education.