



Abstract of the research in english

"An Evaluation of the e – book platforms Electronic Services and ther effect on E-learning out comes from the Viewpoints of Faculty Members and students of the Faculty of Sport Sciences of The Faculty of Sports Sciences – Benha University

Dr. Alaa Taha Ahmed

Dr.Osama ragab Soudey

The research aims to identify"An Evaluation of the e – book platforms Electronic Services and ther effect on E– learning out comes from the Viewpoints of Faculty Members and students of the Faculty of Sport Sciences of The Faculty of Sports Sciences – Benha University.

The researcher used the descriptive method due to its suitability to the nature of this research. The research community and sample were selected intentionally from the current research community of Faculty Members and students of the Faculty of Sport Sciences of The Faculty of Sports Sciences – Benha University according to the academic year 2024/2025 AD, amounting.

After collecting data, statistical processing and the results reached by the researcher, it was possible to reach the following conclusions and recommendations:

-There are statistically significant differences at the level (0.05) between the averages of the pre– and post–measurements. The relative importance of the axis of technological culture competencies is (67%), which represents the degree of weak performance.

-The relative importance of the axis of e–learning competencies is (58.4%), which represents the degree of weak performance -Establishing an integrated system for educational technology at the level of Benha University, targeting awareness and education of faculty members about its importance and role in achieving effective education.



مخلص البحث باللغة العربية

تقييم جودة الخدمات الالكترونية التي تقدمها منصة e- book وأثرها على نواتج التعلم

الالكترونى من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس وطلاب كليه علوم الرياضة جامعه بنها

*أ.م.د/ علاء طه أحمد ابراهيم

*أ.م.د/ أسامه رجب سعودي

يهدف البحث الى التعرف يهدف البحث إلي " تقييم جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها منصة e- book وأثرها على نواتج التعلم الالكتروني لاعضاء هيئة التدريس و طلاب كليه علوم الرياضة جامعه بنها . , واستخدم الباحثان المنهج الوصفي نظرا لملائمته لطبيعة هذا البحث ، تم اختيار مجتمع وعينة البحث بالطريقة العمدية من يتحدد مجتمع البحث الحالي من أعضاء هيئة التدريس بكلية علوم الرياضة جامعة بنها طبقاً للعام الجامعي ٢٠٢٤/٢٠٢٥ وذلك من أعضاء هيئة التدريس وطلاب كليه علوم الرياضة بالفرق الاربعه

ويعد جمع البيانات والمعالجات الإحصائية والنتائج التي توصل إليها الباحثان أمكن التوصل إلى الاستنتاجات والتوصيات الآتية:

- مستوى جودة الخدمات الإلكترونية عبر منصة e book بكلية علوم الرياضة جامعه بنها وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بصورة جيدة ؟
- مستوى جودة الخدمات الإلكترونية عبر منصة e book بكلية علوم الرياضة جامعه بنها وجهة نظر الطلاب بصورة جيدة ؟
- جودة الخدمات الإلكترونية عبر منصة e book بكلية علوم الرياضة جامعه بنها بين أعضاء هيئة التدريس ، لصالح أستاذ مساعد .
- ضرورة اهتمام كليات علوم الرياضة بتطوير وتحسين كفاءه التكنولوجيه المستخدمة في تقديم الخدمات الإلكترونية.
- ضرورة السعي نحو إمتلاك أحدث الوسائل التكنولوجية المستخدمة في مجال تقييم وتقويم الخدمات الإلكترونية
- وضع منظومة متكاملة لتكنولوجيا التعليم على مستوى جامعة بنها ، تستهدف توعية وتنقيف أعضاء هيئة التدريس بأهميتها ودورها في تحقيق التعليم الفعال .



تقييم جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها منصه E-book من وجهة نظر أعضاء هيئه التدريس وطلاب كلية علوم الرياضة جامعة بنها

* أ.م.د/ علاء طه أحمد إبراهيم

** أ.م.د/ أسامة رجب عبدالمعبود سعودي

مقدمة ومشكلة البحث :

يشهد العصر الحديث الذى نعيش فيه الآن ازديادا هائلا فى صنع المعرفة بمعدلات لم يسبق لها مثيل ، وهذا المعدل الهائل فى حجم المعرفة يتضخم بسرعة أكبر مما كان يحدث من قبل ، إذ تظهر فى كل يوم اختراعات وأبحاث وأكتشافات جديدة فى كافة المجالات وخاصة المستحدثات التكنولوجية والتي أكتسبت أهمية فائقة من أجل زيادة معطيات العملية التعليمية ورفع شأنها .

إن مواكبة التطور العلمى السريع فى مجال الانترنت والتدفق المعلوماتى فى شتى مناحى الحياة يتطلب منا أن نتطور مستوى التعليم فى بلادنا بإدخال واستخدام وتوظيف أجهزة التقنية التعليمية على أنة نوع من الإضافات التى يستغنى عنها بل هى الآن أصبحت ضرورة ماحة من أجل تطوير عملية التعليم . (٢٠ : ٥٦)

وقد أصبحت الجودة فى الوقت الحاضر ضرورة ملحة للمنظمات سواء كانت خدمية أو إنتاجية ، كما وأصبحت جودة الأداء التزاما لا بديل عنه ، وحلما يرواد الأدرات التى تنتهج سياسيات حرة فى مختلف المجالات ، بقصد خدمة المجتمع والتيسير على أفرادها ، ومن هذا المنطلق جاء إهتمام كبار المؤسسات فى مختلف بفكرة الجودة وتحسين الأداء وتقديم الخدمات المتميزة لإفراد المجتمع . (٨ : ٤)

وتبرز أهمية الجودة من خلال الأهداف والفوائد التى تحققها للمنظمات ، وخاصة فى تطوير المنتجات والخدمات مع تحقيق إنخفاض فى التكاليف فالجودة تتطلب عمل الأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة من أول مرة وهذا بعني تقليل الأشياء التالفة أو إعادة إنجازها ، وبالتالي تقليل التكاليف ، وهذا إلي جانب أنه تبرز أهمية الجودة فى تقليل الوقت والجهد لكسب رضا العملاء فالإجراءات التى توضع من قبل المنظمة لإنجاز الخدمات للعميل يجب أن تتركز علي تحقيق الأهداف ومراقبتها من أجل تحقيق الرضا للعميل ، وأخيرا" تنجلي أهمية الجودة فى تطوير المنتجات والخدمات حسب رغبة العملاء ، وأن عدم الإهتمام بالجودة يؤدي لزيادة الوقت لإداء وإنجاز المهام وزيادة أعمال المراقبة ، وبالتالي زيادة شكاوي المستفيدين . (٦ : ١٥)

* استاذ مساعد بقسم المناهج وطرق التدريس كلية علوم الرياضة جامعة بنها
** استاذ مساعد بقسم الادارة الرياضية كلية علوم الرياضة جامعة بنها



وتحظى جودة الخدمات الإلكترونية بإهتمام كل الأطراف المتعاملة مع المنظمة , وذلك لتأثيرها الكبير علي المركز التنافسي للمنظمة , وعلي رسم الصورة الذهنية للمنظمة لدي المستخدمين من خدمتها , وتعرف جودة الخدمات الإلكترونية بأنها قدرة الخدمة الإلكترونية علي تحقيق المنفعة المستهدفة للعميل وتحقيق الرضا لديه من هذه الخدمة في ضوء معايير محددة .

كما يعد مفهوم الجودة من أحد المفاهيم الإدارية الحديثة التي تقوم علي مجموعة الأفكار والمبادئ التي يمكن لأي إدارة أن تتبناها وذلك من أجل تحقيق أفضل أداء ممكن , وقد أدي التباين في أنشطة منظمات الأعمال إلي إختلاف مفهوم الجودة , حيث تنوعت وتعددت وجهات النظر في تحديد مكوناتها إلا ان الجودة حقيقة واضحة المعلم لكن دون حدود أونهاية , فالجودة هي توافر مواصفات وخصائص في المنتج أو الخدمة التي تلي متطلبات وحادات وتوقعات العميل المعلنة والضمنية بالوقت والتكلفة المقبولة . (٤ : ١٦)

تحرص الجامعات علي تحقيق مبدأ جودة الخدمات الإلكترونية وخاصة لمواقعها وخدماتها الإلكترونية علي شبكة الأنترنت , إذا نعيش اليوم في عالم السلوكيات التكنولوجية والإلكترونيات , والتي باتت تتدخل في كل جزئية من حياتها , فالحكومات أصبحت إلكترونية , والتجارة أصبحت إلكترونية , والخدمات أصبحت إلكترونية , وبدأ العالم في التحول من إقتصاد الموجودات إلي إقتصاد المعلومات , ومن إقتصاد الأصول إلي الإقتصاد الرقمي , فالتكنولوجيا المتطورة أصبحت تشكل أحد العناصر الأساسية في عمليات الإنتاج , وتقديم الخدمات المتنوعة في أرجاء العالم . (٣٢٥ : ١٦)

و من خلال إطلاع الباحثان علي العديد من الدراسات المرجعية والتي تناولت جودة الخدمات الإلكترونية التعليم عن بعد مثل دراسة كلا من "أحلام عبد اللطيف الملا" (٢٠١٦م) (٢) والتي هدفت إلى التعرف على "تقويم تجربة التعليم عن بعد في الجامعة الماليزية وكلية التربية للبنات وفق معايير الجودة المأخوذة من وكالة التحقق من الجودة للتعليم العالي" , وتوصلت الدراسة إلي أن أهم عوامل الجودة في التعليم عن بعد هو الإعداد الجيد للبنية التحتية , وتوافر الخبرة المادية والبشرية والفنية , وتوفر مراكز الجودة والمراجعة. ودراسة " علي محمد , نهي خالد " (٢٠١٧م) (١٢) والتي هدفت إلى التعرف على أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا طالبات جامعة الأميرة نورة والمقدمة لهن عن طريق موقع الجامعة على الشبكة العنكبوتية (الإنترنت) , وتوصلت الدراسة إلي أن مستوي جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها جامعة الأميرة نورة من وجهة نظر الطالبات كان بمستوي ضعيف , كما أن مستوي رضا الطالبات عن الخدمة الإلكترونية المقدمة من الجامعة ضعيف .



ويلاحظ القائمون على التعليم العالي في الوطن العربي أن أعداد الجامعات والمؤسسات التي تقدم برامج التعليم عن بعد في تزايد مستمر علاوة على تزايد أعداد الملتحقين بها , أيضا " تزايد الحاجة لإنشاء هيئات جودة متخصصة على مستوى كل دولة أو على المستوى العربي تعني وكمية محددة لقياس وتقييم مخرجات برامج التعلم عن بعد , ومتابعة الإشراف والرقابة على جودة برامجها وحمايتها من السعي وراء تعظيم الأرباح على حسب نوعية وجودة المخرجات.

(١١ : ٥)

ومن خلال عمل الباحثان أستاذ مساعد بكلية علوم الرياضة جامعة بنها سعي إلي معرفة مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها منصه e- book لاعضاء هيئه التدريس وكذلك طلاب كليه علوم الرياضة جامعة بنها مما دفع الباحثان إلي إجراء تلك الدراسة .

وقد تبلورت مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو " مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها منصه e-book لاعضاء هيئه التدريس و طلاب كليه علوم الرياضة جامعة بنها .

- هدف البحث :

يهدف البحث إلي " تقييم جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها منصه e-book لاعضاء هيئه التدريس و طلاب كليه علوم الرياضة جامعة بنها .

وذلك من خلال التعرف على.

- مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها منصه e-book من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية علوم الرياضة جامعة بنها.

- مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها منصه e-book من وجهة نظر أعضاء طلاب كليه علوم الرياضة جامعة بنها .

- تساؤلات البحث :

- ماهو مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها منصه e-book من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية علوم الرياضة جامعة بنها؟

- ماهو مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها منصه e-book من وجهة نظر أعضاء طلاب كليه علوم الرياضة جامعة بنها ؟



- التعريفات المستخدمة قيد البحث :

- جودة الخدمات الإلكترونية :

هي فاعلية وقدرة الخدمة الإلكترونية على تحقيق أهدافها , وقدرة الخدمة في تلبية إحتياجات المستفيدين وذلك بتوفير المعلومات بكل سهولة ووضوح وفي الوقت المناسب . (١٣ : ٧)

- الجودة :

هي توافر مواصفات وخصائص المنتج أو الخدمة تلبي متطلبات و حاجات وتوقعات العميل المعلنة والضمنية بالوقت والكلفة المقبولة . (٤ : ١٧)

- الخدمة الإلكترونية :

هي إستخدام التكنولوجيا وتطبيقات الأنترنت المبنية على شبكات المواقع الإلكترونية لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات وتوصيلها بكفاءة وفاعلية . (٢٣ : ١٨٧)

- الدراسات المرجعية :

١- قام " كيباسي وبايكيرسلين Kayabsi & Buyukarslan " (٢٠١٣م) (٢٨) بدراسة بهدف " فحص العلاقة بين جودة الخدمة الإلكترونية والرضا الكمي عن طريق إختبار نموذج محدد , وتكونت عينة البحث من ٢٢٣ مشاركا في تركيا , وإستخدم الباحث المنهج المسحي , وقد أستعان الباحث في جمع البيانات (إستبانة) , وكانت من أهم النتائج أنه يوجد مستوى عالي من الارتباط الإيجابي بين جودة الخدمة ككل والرضا , وتبين أن متغيرات سرعة الإستجابة , وسهولة الأستخدام , والأمن هي الأبعاد التي كان لها التأثير الأعلى في جودة الخدمة الألكترونية .

٢- قامت ميرفت محمد راضي وآخرون (٢٠١٨م) (٢٠) : بدراسة هدفت إلي " التعرف على مستوى تطبيق جامعة الأزهر بغزة للإدارة الإلكترونية , ومستوي تحقيق جودة الخدمات التعليمية فيها وتحديد دور الإدارة الإلكترونية (التخطيط , التنظيم , التوجيه , الرقابة) في تحقيق جودة الخدمة التعليمية " , وتكونت عينة الدراسة من (٥٧٠) موظفا , وقد تم إختيار عينة الدراسة بإستخدام أسلوب العينة العشوائية الطبقية , وقد تم توزيع (١٣٨) إستبانة , وكان عدد الإستبانات الخاضعة للدراسة (١٢٠) , وكانت من أهم النتائج يعتبر مستوى تطبيق الجامعة للإدارة الإلكترونية وجود الخدمة التعليمية فيها ضعيفا .

**- الإستفادة من الدراسات المرجعية :**

استفاد الباحثان من تناولة لهذه الدراسات في تحديد المنهج المناسب لطبيعته البحث ، وتحديد :
من خلال إطلاع الباحثان على الدراسات المرجعية تمكن من تحديد هدف البحث ، وإختيار المنهج المناسب ، كما ساعدت هذه الدراسات الباحثان في اجراءت ضبط العينة ، ووضع تساولات البحث ، وأختيار أدوات البحث ، وتحديد الأساليب الإحصائية المناسبة .

- منهج البحث :

إستخدم الباحثان المنهج الوصفي (أسلوب الدراسات المسحية) بخطواته وإجراءاته وذلك لمناسبته لتحقيق هدف البحث.

- مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع البحث على أعضاء هيئة التدريس ، والطلاب المقيدين بكلية علوم الرياضة جامعة بنها للعام الجامعي ٢٠٢٤/٢٠٢٥ ، وقد قام الباحثان باختيار عينات عشوائية أعضاء هيئة التدريس والطلاب المقيدين بكلية علوم الرياضة جامعة بنها وتم إختيارهم كالآتي :

- **أعضاء هيئة التدريس:** بلغ قوامهم (١٤٢) عضو هيئة تدريس ، ومصنفين كالتالي (٣٩) أستاذ بكلية علوم الرياضة جامعة بنها ، (٥٦) أستاذ مساعد بكلية علوم الرياضة جامعة بنها ، (٥٧) مدرس دكتور بكلية علوم الرياضة جامعة بنها ، بالإضافة إلي عدد (١٠) عضو هيئة تدريس لإجراء الدراسة الإستطلاعية .

- **الطلاب :** بلغ قوامها (٥٥٠٠) سبعة مائة وخمس وثمانون طالباً ومصنفين كالتالي (١٧٦) طالباً المقيدين (بالفرقة الرابعة) ، (١٦٥) طالباً المقيدين (بالفرقة الثالثة) ، (١٩٧) طالباً المقيدين (بالفرقة الثانية) ، (٢٤٧) طالباً المقيدين (بالفرقة الأولى) بكلية علوم الرياضة جامعة بنها ، بالإضافة إلي عدد (٣٠) طالباً لإجراء الدراسة الإستطلاعية ، والجدول التالي يوضح ذلك .

جدول (١)**تصنيف عينة البحث**

البيان	أعضاء هيئة التدريس			الطلاب			
	أستاذ	أستاذ مساعد	مدرس دكتور	الفرقة الأولى	الفرقة الثانية	الفرقة الثالثة	الفرقة الرابعة
العينة الأساسية	٣٩	٥٦	٥٧	٢٥٠٠	٢٠٠٠	١٧٢٠	١٤٥٠
العينة الإستطلاعية	٤	٤	٢	٣٠	٢٥	٢٥	٢٠
الأجمالي	٤٣	٦٠	٥٩	٢٥٩	٢٠٥	١٧١	١٨٠



جدول (٢)

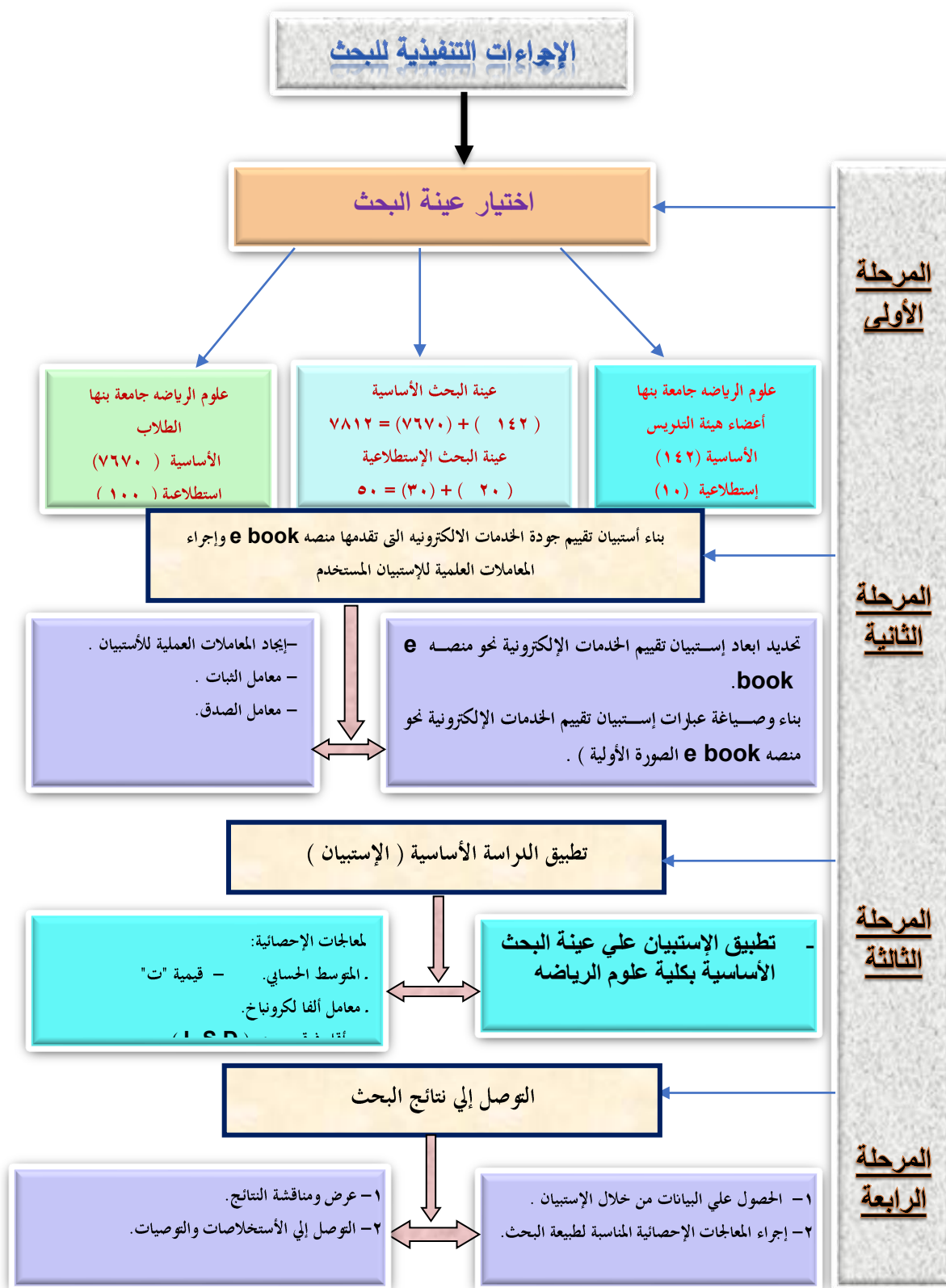
تصنيف عينة البحث تصنيف عينة البحث لمستوي دورات الحاسب الآلي (أعضاء هيئة التدريس والطلاب)

الطلاب				أعضاء هيئة التدريس			البيان
الفرقة الرابعة	الفرقة الثالثة	الفرقة الثانية	الفرقة الأولى	مدرس دكتور	أستاذ مساعد	أستاذ	
٦٥٠	٧٠٠	١٣٠٠	١٧٠٠	--	--	--	لم أحصل على دورات
٤٥٠	١٠٠٠	٥٠٠	٧٠٠	٥٢	٤٤	٣٥	أحصل على دورات أولية
١٠٠٠	٢٠	٢٠٠	١٠٠	٧	١٦	٨	أحصل على دورات متقدمة
١٥٠	١٧٢٠	٢٠٥	٢٥٠٠	٥٩	٦٠	٤٣	الأجمالي

- الإجراءات التنفيذية لتحقيق هدف البحث:

لكي يحقق الباحثان هدف البحث قام بمجموعة من الإجراءات تم تقسيمها لأربع مراحل والشكل

الآتي يوضح ذلك :





٣- أدوات جمع البيانات :

أولاً: الوثائق والسجلات :

قام الباحثان بتحليل الوثائق والسجلات الخاصة بأعداد أعضاء هيئة التدريس والطلاب بكلية علوم الرياضة بجامعة بنها .

ثانياً : الإستبيان:

تقييم جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها منصة e book من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وطلاب كليه علوم الرياضة جامعة بنها وهو إستبيان من إعداد الباحثان وإتبع في إعداد الخطوات العلمية الآتية :

١- تحديد هدف الإستبيان :

تم تحديد هدف الإستبيان وقد تمثل في التعرف مستوي جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها منصة e book من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وطلاب كليه علوم الرياضة جامعة بنها

٢- تحديد أبعاد الإستبيان :

قام الباحثان بالاطلاع على العديد من المراجع العلمية والدراسات المرجعية مثل كلا من " , هورتن Horton (٢٠٠٣ م) (٢٧) , "تيلور Taylor" (٢٠٠٣ م) (٣٠) , أندرسون Anderson (٢٠٠٤ م) (٢٣) , "الأبي افوسات وآخرون Alabi Afusat" (٢٠١٢ م) (٢٣) , "إ (٢٦) , "كيباسي وبايكيرسلين Kayabsi & Buyukarslan" (٢٠١٣ م) (٢٨) , محمد عطية خميس (٢٠٠٣ م) (١٩) , "عبد الرحيم علي الحنيطي" (٢٠٠٤ م) (١١) , (٥) , "حنان حسن علي" (٢٠٠٨ م) (٧) , "الغريب زاهر إسماعيل" (٢٠٠٩ م) (٣) , "محسن حسيب السيد" (٢٠٠٩ م) (١٥) , "السيد عبد المولي السيد" (٢٠١٠ م) (١) , (١٨) , "عماد أحمد الدهيمات" (٢٠١١ م) (١٣) , "سعاد نوري علي" (٢٠١٢ م) (٨) , "أحلام عبد اللطيف الملا" (٢٠١٦ م) (٢) " منال سعيد الرشدي (٢٠١٨ م) (٢١) توصل الباحثان إلي تحديد ثمانى أبعاد يمثلون إستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها منصة e book من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وطلاب كليه علوم الرياضة جامعة بنها

١- سرعه الوصول الى المنصة

٢- جودة الخدمات التعليميه المقدمه.

٣- جودة وضوح المحتوى الالكتروني .

٤- سرعه تحميل الصفحات .



٥- الرضا العام عن المنصة.

٦- توافر الدعم الفني عند الحاجة .

٧- جودة التصميم وسهولة الاستخدام.

٨- تنوع وتحديث المحتوى باستمرار .

وقد قام الباحثان بوضع الأبعاد في إستمارة وعرضها على مجموعة من السادة الخبراء في مجال طرق التدريس وتكنولوجيا التعليم ، وعددهم (١٠) خبراء مرفق (٢) ، وذلك لإبداء الرأي في مدى مناسبة هذه الأبعاد لموضوع البحث مرفق (١) وقد إرتضى الباحثان بالأبعاد التي حصلت على نسبة ٧٠٪ فأكثر بناء على إستطلاع آراء الخبراء ، والجدول التالي يوضح النسبة المئوية لإراء السادة الخبراء .

جدول (٥)

النسبة المئوية لأراء السادة الخبراء حول مدى مناسبة أبعاد إستبيان تقييم

جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها منصة e book (ن = ١٠)

م	البعد	رأي الخبير		النسبة المئوية
		موافق	غير موافق	
١	التصميم وسهولة الاستخدام.	٨	٢	٨٠٪
٢	جودة الخدمات التعليمية المقدمة.	١٠	—	١٠٠٪
٣	جودة وضوح المحتوى الإلكتروني .	١٠	—	١٠٠٪
٤	سرعه تحميل الصفحات .	٦	٤	٦٠٪
٥	الرضا العام عن المنصة .	٩	١	٩٠٪
٦	توافر الدعم الفني عند الحاجة .	١٠	—	١٠٠٪
٧	جودة التصميم وسهولة الاستخدام.	٥	٥	٥٠٪
٨	تنوع وتحديث المحتوى باستمرار	٦	٤	٦٠٪

يتضح من جدول (٥) أن النسبة المئوية لأراء الخبراء حول مدى مناسبة إبعاد إستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها منصة e book تراوحت ما بين (٥٠ : ١٠٠٪) ، وبهذا تم قبول أبعاد إستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية لمنصة e book التي فاقت نسبه الاتفاق فوق ٨٠٪ .

٣- صياغة عبارات إستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها منصة e book



قام الباحثان بصياغة إستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها منصه e book (٥٣ عبارة) ، والتي تعبر عن مدي جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها منصه e book ، ثم قام الباحثان بوضعها في إستمارة وعرضها على السادة الخبراء في مجال طرق التدريس وتكنولوجيا التعليم ، وذلك لإبداء رأيهم في وقد أرتضي الباحث نسبة مئوية قدرها ٧٠٪ لقبول العبارة والجدول الآتي يوضح آراء السادة الخبراء وقد راع الباحثان عند صياغة عبارات تقييم جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد ما يلي :

- أن تكون العبارات مباشرة واضحة وبعيدة عن الغموض .
- إلا تكون العبارات مركبة وتتضمن أكثر من معني.
- أن تتناسب اللغة التي صيغت بيها العبارات.

جدول (٦)

النسبة المئوية لآراء السادة الخبراء حول عبارات البعد الاول جودة التصميم وسهولة الاستخدام

لمنصه e book ن = ١٠

م	العبارة	رأي الخبير		النسبة المئوية
		موافق	غير موافق	
١	تصميم الواجهة جذاب وممتع	١٠	--	٪١٠٠
٢	خطوات الدخول للمنصه بسيطه ومحددة	٨	٢	٪٨٠
٣	للمنصه براشور ارشادي يوضح اهدافها	١٠	--	٪١٠٠
٤	المنصه تعمل بكفاءة دون اعطال	٩	١	٪٩٠
٥	وقت التحميل مناسب وسريع .	٨	٢	٪٨٠
٦	يمكن الوصول للمنصه من اى جهاز	١٠	--	٪١٠٠
٧	المنصه سهله الاستخدام والتنقل بين اقسامها مريح.	٨	٢	٪٨٠
٨	عمليات المنصه من حيث القبول والتسجيل عليها بسيط	٨	٢	٪٨٠
٩	جميع الروابط الاخرى على المنصه تعمل بشكل فعال	٩	١	٪٩٠
١٠	تتيح المنصه التصفح الامن والاستخدام السهل.	٩	١	٪٩٠

يتضح من الجدول رقم (٦) إن النسبة المئوية قد تتراوح ما بين (٨٠٪ - ١٠٠٪) وبالتالي ، فانه تم قبول جميع العبارات المقترحة ، وبذلك يصبح البعد الأول جودة تصميم البوابة الإلكترونية يتضمن على عدد (١٠) عبارات.



جدول (٧)

النسبة المئوية لآراء السادة الخبراء حول عبارات البعد الثاني جودة الخدمات الالكترونية المقدمه ن = ١٠

م	العبارة	رأي الخبير		النسبة المئوية
		موافق	غير موافق	
١	تحتوى المنصه على ادوات وامكانيات سهله الاستخدام .	١٠	--	٪١٠٠
٢	للمنصه مصادر وروابط كافيه .	٩	١	٪٩٠
٣	جميع الروابط تعمل بشكل صحيح .	٩	١	٪٩٠
٤	تتحمل المنصه الضغط اليومي اثناء التسجيل .	١٠	--	٪١٠٠
٥	تتيح المنصه التجميل السريع والتنزيل الامن .	٩	١	٪٩٠
٦	روابط المنصه محدثه بشكل دورى .	٩	١	٪٩٠
٧	تتيح المنصه التصفح السهل قبل الطباعه	٨	٢	٪٨٠
٨	صياغه الخدمات بشكل خالى من الازخاخ	٦	٤	٪٦٠

يتضح من الجدول رقم (٧) أن النسبة المئوية قد تتراوح ما بين (٧٠٪ - ١٠٠٪) وبالتالي , فانه تم قبول جميع العبارات المقترحة ما عدا عبارة رقم (٨) , وبذلك يصبح البعد الثاني جودة الخمت الالكترونيه يشتمل على عدد (٧) عبارات .

جدول (٨)

النسبة المئوية لآراء السادة الخبراء حول عبارات البعد الثالث وضوح المحتوى ن = ١٠

م	العبارة	رأي الخبير		النسبة المئوية
		موافق	غير موافق	
١	المحتوى متوفر بشكل دائم على المنصه	٩	١	٪٩٠
٢	المحتوى التعليمى واضح وسهل الفهم	١٠	--	٪١٠٠
٣	تتيح المنصه ميزة تنوع الموضوعات بداخلها .	١٠	--	٪١٠٠
٤	يتم تحديث المحتوى بشكل منتظم داخل المنصه	٨	٢	٪٨٠
٥	المحتوى مناسب للمرحله التعليميه المستهدفه .	١٠	٢	٪٨٠
٦	تتميز الموضوعات داخل المنصه بالتنوع والشمول	٩	١	٪٩٠
٧	المحتوى كافى وشامل للهدف الرئيسى للماده العلميه .	١٠	--	٪١٠٠
٨	الموضوعات بتلبى احتياجات المستخدمين .	٩	١	٪٩٠
٩	الماده العلميه المعروضه بداخل المنصه دقيقه ومحدثه .	١٠	--	٪١٠٠
١٠	الماده العلميه المعروضه منظمه ومرتبته بطريقه شيقه .	٩	١	٪٩٠
١١	المحتوى التعليمى شامل لادوات تقييم مختلفه	٦	٤	٪٦٠



يتضح من الجدول رقم (٨) إن النسبة المئوية قد تتراوح ما بين (٦٠٪ - ١٠٠٪) وبالتالي , فانه تم قبول جميع العبارات المقترحة , ماعدا العبارة رقم (١١) وبذلك يصبح البعد الثاني يتضمن على عدد (١٠) عبارات.

جدول (٩)

النسبة المئوية لآراء السادة الخبراء حول عبارات البعد الرابع جودة الرضا العام عن المنصة ن = ١٠

م	العبارة	رأي الخبير		النسبة المئوية
		موافق	غير موافق	
١	اشعر بالرضا العام عن تجربتي على منصه e book	٩	١	٩٠٪
٢	اشعر بالامان عند الاستخدام والتصفح.	٩	١	٩٠٪
٣	انصح الاخرين بضرورة استخدام المنصة.	١٠	--	٨٠٪
٤	المنصة ساعدتني في تحسين مهاراتي التكنولوجيه	١٠	--	١٠٠٪
٥	المنصة ساعدتني على تطوير مستوى الاكاديمي	١٠	--	١٠٠٪
٦	المنصة ساعدتني على تحسين المستوى المهني	١٠	--	١٠٠٪
٧	خدمات المنصة فاقت كل التوقعات	٩	١	٩٠٪
٨	ساعدتني المنصة على توفير الوقت والجهد	٨	٢	٨٠٪
٩	ساهمت المنصة في تحسين مهاراتي الذاتيه	٩	١	٩٠٪
١٠	اشعر بالحافز للتعلم من خلال هذه المنصة	٩	١	٩٠٪
١١	أرغب في الاستمرار باستخدام المنصة مستقبلا	٨	٢	٨٠٪
١٢	المنصة شجعتني على التعلم الذاتي	٩	١	٩٠٪

يتضح من الجدول رقم (٩) إن النسبة قد تتراوح ما بين (٨٠٪ - ١٠٠٪) وبالتالي , فانه تم قبول جميع العبارات المقترحة , وبذلك يصبح البعد الرابع يتضمن على عدد (١١) عبارته.

جدول (١٠)

النسبة المئوية لآراء السادة الخبراء حول عبارات البعد الخامس الدعم الفني عند الحاجة ن = ١٠

م	العبارة	رأي الخبير		النسبة المئوية
		موافق	غير موافق	
١	يتوافر دعم فني بصفه مستمرة	٨	٢	٨٠٪
٢	يتوافر دعم فني لحل المشكلات التي اواجهها .	٩	١	٩٠٪
٣	تتمتع المنصة بالامن والامان الكافي.	١٠	--	١٠٠٪
٤	يتم الرد على الاستفسارات في وقت قصير ومناسب.	٩	١	٩٠٪
٥	اجد المساعدة الفوريه عند الحاجه اليها.	١٠	--	١٠٠٪



م	العبارة	رأي الخبير		النسبة المئوية
		موافق	غير موافق	
٦	توفر المنصة وسائل اتصال وتواصل مع المستخدمين وفريق الدعم	١٠	--	١٠٠%
٧	الدعم الفني متاح عند الحاجة.	٩	١	٩٠%
٩	سرعة الاستجابة من فريق الدعم للمنصة	٢	١	٨٠%
١٠	اشعر بالثقة في استخدام المنصة لوجود دعم دائم	١٠	--	١٠٠%
١١	فريق الدعم يتعامل بمرونة واحترام	٩	١	٩٠%
١٢	يوجد أكثر من وسيلة للتواصل مع فريق الدعم الفني	١٠	--	١٠٠%

يتضح من الجدول رقم (١٠) إن النسبة المئوية قد تتراوح ما بين (٨٠% - ١٠٠%) وبالتالي ، فانه تم قبول جميع العبارات المقترحة ، وبذلك يصبح البعد الخامس جودة الدعم الفني يشمل على عدد (١٢) عبارة.

عبارات إستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية في صورته الثانية : ملحق (٤)

قام الباحثان بإجراء التعديلات في ضوء آراء الخبراء والتي تضمنت حذف بعض العبارات ، وبهذا قد توصل الباحثان إلى الصورة النهائية إستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية والذي يشتمل على عدد (٤٩) عبارة مصنفين على ٥ أبعاد والجدول التالي يوضح ذلك .

٤- إعداد تعليمات لأستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها منصة e- book

قام الباحثان بإعداد التعليمات الخاص لأستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها منصة e- book بحيث تكون بسيطة وواضحة، وقد صيغت تعليمات الإستبيان في الصفحة الاولى منها كما يتضمن إستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها منصة e- book بكلية علوم جامعة بنها البيانات الخاصة بالاسم والتاريخ واليوم.

٥- تحديد نظام تقدير الدرجات :

أتبع الباحثان في تقدير درجات إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية الخدمات الإلكترونية التي تقدمها منصة e- book طريقة ليكرت وذلك لما تميز به من السهولة في التطبيق على المستجيب وتتلخص هذه الطريقة في وضع عبارات محددة منتقاة وامام كل عبارة مدرج استجابات وعلى أعضاء هيئة التدريس والطلاب إختيار إحداها بما يتوافق مع قدراته وذلك بوضع علامة (صح) في المكان الذي يوافق اتجاهه .

ممتاز (٥) درجات - جيد جدا (٤) درجات - جيد (٣) درجات - مقبول (درجتان) - ضعيف (درجة واحدة) .



٦- المعاملات العلمية لأستبيان تقييم جودة الخدمات الالكترونية التى تقدمها منصه

: e- book

■ صدق الاتساق الداخلي:

(١) الصدق :

أ- صدق الإتساق الداخلي :

قام الباحثان بإيجاد معامل الارتباط بين درجة كل عبارة والمجموع الكلى للعبارات الذى تمثله ، وبذلك يتحقق صدق التكوين الفرضي على أساس افتراض أن الدرجات الفرعية تعد مؤشرا جيدا للدرجة الكلية.

جدول (١٤)

قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والمجموع الكلى

لدرجات البعد الأول (جودة التصميم وسهولة الاستخدام) (ن = ٤٩)

م	العبارة	قيمة (ر) المحسوبة	القيمة الإحتمالية
١	تصميم الواجهة جذاب وممتع	٠.٧٨ **	٠.٠٠
٢	خطوات الدخول للمنصة بسيطة ومحددة	٠.٩٥ **	٠.٠٠
٣	للمنصة براشور ارشادى يوضح أهدافها	٠.٩٤ **	٠.٠٠
٤	المنصة تعمل بكفاءة دون اعطال	٠.٨٨ **	٠.٠٠
٥	وقت التحميل مناسب وسريع .	٠.٩٦ **	٠.٠٠
٦	يمكن الوصول للمنصة من اى جهاز	٠.٩٥ **	٠.٠٠
٧	المنصة سهله الاستخدام والتنقل بين اقسامها مريح.	٠.٧٤ **	٠.٠٠
٨	عمليات المنصة من حيث القبول والتسجيل عليها بسيط	٠.٩٦ **	٠.٠٠
٩	جميع الروابط الاخرى على المنصة تعمل بشكل فعال	٠.٨٤ **	٠.٠٠
١٠	تتيح المنصة التصفح الامن والاستخدام السهل.	٠.٨٦ **	٠.٠٠

قيمة ر الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ ودرجات حرية ٤٨ = ٠.٢٧٣

يوضح جدول (١٤) أن جميع قيم معاملات الارتباط لجميع العبارات دالة إحصائياً عند مستوى ٠.٠٥ حيث أن قيم (ر) المحسوبة تراوحت بين (٠.٧٤ : ٠.٩٦) وكانت القيم المحسوبة أكبر من الجدولية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) كما أن القيم الإحتمالية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية لها ، مما يدل على اتساق كل عبارة مع البعد الذى تنتمى إليه ، وبالتالي صدق العبارات فى التعبير عن البعد الأول وهو (جودة التصميم وسهولة الاستخدام).



جدول (١٥)

قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والمجموع الكلي

لدرجات البعد الثاني (جودة الخدمات الالكترونية المقدمة) (ن = ٤٩)

م	العبارة	قيمة (ر) المحسوبة	القيمة الإحتمالية
١١	تحتوى المنصة على ادوات وامكانيات سهله الاستخدام .	٠.٩٦ **	٠.٠٠
١٢	للمنصة مصادر وروابط كافيه .	٠.٨٩ **	٠.٠٠
١٣	جميع الروابط تعمل بشكل صحيح .	٠.٩٥ **	٠.٠٠
١٤	تتحمل المنصة الضغط اليومي اثناء التسجيل .	٠.٨٨ **	٠.٠٠
١٥	تتيح المنصح التجميل السريع والتتزيل الامن .	٠.٧٨ **	٠.٠٠
١٦	روابط المنصة محدثه بشكل دورى .	٠.٩١ **	٠.٠٠
١٧	تتيح المنصة التصفح السهل قبل الطباعه	٠.٧٦ **	٠.٠٠

قيمة ر الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ ودرجات حرية ٤٨ = ٠.٢٧٣

يوضح جدول (١٥) أن جميع قيم معاملات الارتباط لجميع العبارات دالة إحصائياً عند مستوى ٠.٠٥ حيث أن قيم (ر) المحسوبة تراوحت بين (٠.٧٦ : ٠.٩٦) وكانت القيم المحسوبة أكبر من الجدولية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) كما أن القيم الإحتمالية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية لها ، مما يدل على اتساق كل عبارة مع البعد الذى تنتمى إليه ، وبالتالي صدق العبارات فى التعبير عن البعد الثاني

جدول (١٦)

قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والمجموع الكلي

لدرجات البعد الثالث (وضوح المحتوى) (ن = ٤٩)

م	العبارة	قيمة (ر) المحسوبة	القيمة الإحتمالية
١٨	المحتوى متوفر بشكل دائم على المنصة	٠.٨٩ **	٠.٠٠
١٩	المحتوى التعليمى واضح وسهل الفهم	٠.٩٦ **	٠.٠٠
٢٠	تتيح المنصة ميزة تنوع الموضوعات بداخلها.	٠.٩٧ **	٠.٠٠
٢١	يتم تحديث المحتوى بشكل منتظم داخل المنصة	٠.٩١ **	٠.٠٠
٢٢	المحتوى مناسب للمرحلة التعليميه المستهدفه.	٠.٨٧ **	٠.٠٠
٢٣	تتميز الموضوعات داخل المنصة بالتنوع والشمول	٠.٧٧ **	٠.٠٠
٢٤	المحتوى كافى وشامل للهدف الرئيسى للمادة العلميه.	٠.٩٨ **	٠.٠٠
٢٥	الموضوعات بتلبى احتياجات المستخدمين.	٠.٩٣ **	٠.٠٠
٢٦	المادة العلميه المعروضه بداخل المنصة دقيقه ومحدثه.	٠.٩٥ **	٠.٠٠
٢٧	المادة العلميه المعروضه منظمه ومرتبته بطريقه شيقه .	٠.٨٨ **	٠.٠٠



قيمة ر الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ ودرجات حرية ٤٨ = ٠.٢٧٣

يوضح جدول (١٦) أن جميع قيم معاملات الارتباط لجميع العبارات دالة إحصائياً عند مستوى ٠.٠٥ حيث أن قيم (ر) المحسوبة تراوحت بين (٠.٧٧ : ٠.٩٧) وكانت القيم المحسوبة أكبر من الجدولية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) كما أن القيم الإحتمالية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية لها ، مما يدل على اتساق كل عبارة مع البعد الذي تنتمي إليه ، وبالتالي صدق العبارات في التعبير عن البعد الثالث وهو (وضوح المحتوى).

جدول (١٧)

قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والمجموع الكلي

لدرجات البعد الرابع (جودة الرضا العام) (ن = ٤٩)

م	العبارة	قيمة (ر) المحسوبة	القيمة الإحتمالية
٢٨	اشعر بالرضا العام عن تجربتي على منصة e book	٠.٩٣**	٠.٠
٢٩	اشعر بالامان عند الاستخدام والتصفح.	٠.٩٦**	٠.٠
٣٠	انصح الآخرين بضرورة استخدام المنصة.	٠.٩٨**	٠.٠
٣١	المنصة ساعدتني في تحسين مهاراتي التكنولوجية	٠.٨٩**	٠.٠
٣٢	المنصة ساعدتني على تطوير مستوى الاكاديمي	٠.٨٧**	٠.٠
٣٣	المنصة ساعدتني على تحسين المستوى المهني	٠.٩٦**	٠.٠
٣٤	خدمات المنصة فاقت كل التوقعات	٠.٩٤**	٠.٠
٣٥	ساعدتني المنصة على توفير الوقت والجهد	٠.٩١**	٠.٠
٣٦	ساهمت المنصة في تحسين مهاراتي الذاتية	٠.٨١**	٠.٠
٣٧	اشعر بالحافز للتعلم من خلال هذه المنصة	٠.٨٤**	٠.٠
٣٨	أرغب في الاستمرار باستخدام المنصة مستقبلا	٠.٩٤**	٠.٠
٣٩	المنصة شجعتني على التعلم الذاتي	٠.٩٦**	٠.٠

قيمة ر الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ ودرجات حرية ٤٨ = ٠.٢٧٣

يوضح جدول (١٧) أن جميع قيم معاملات الارتباط لجميع العبارات دالة إحصائياً عند مستوى ٠.٠٥ حيث أن قيم (ر) المحسوبة تراوحت بين (٠.٨١ : ٠.٩٨) وكانت القيم المحسوبة أكبر من الجدولية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) كما أن القيم الإحتمالية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية لها ، مما يدل على اتساق كل عبارة مع البعد الذي تنتمي إليه ، وبالتالي صدق العبارات في التعبير عن البعد الرابع وهو (جودة الرضا العام).



جدول (١٨)

قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والمجموع الكلي
لدرجات البعد الخامس (جودة الدعم الفني) (ن = ٤٩)

م	العبارة	قيمة (ر) المحسوبة	القيمة الاحتمالية
٤٠	يتوافر دعم فنى بصفه مستمره	٠.٨٦**	٠.٠٠
٤١	يتوافر دعم فنى لحل المشكلات التى اواجهها .	٠.٧٤**	٠.٠٠
٤٢	يتم الرد على الاستفسارات في وقت قصير ومناسب.	٠.٧٩**	٠.٠٠
٤٣	اجد المساعدة الفوريه عند الحاجه اليها.	٠.٩٦**	٠.٠٠
٤٤	توفر المنصه وسائل اتصال وتواصل مع المستخدمين وفريق الدعم	٠.٩٥**	٠.٠٠
٤٥	الدعم الفنى متاح عند الحاجه.	٠.٨٨**	٠.٠٠
٤٦	سرعه الاستجابه من فريق العم للمنصه	٠.٨٩**	٠.٠٠
٤٧	اشعر بالثقه في استخدام المنصه لوجود دعم دائم	٠.٧٧**	٠.٠٠
٤٨	فريق العم يتعامل بمرونه واحترام	٠.٧٩**	٠.٠٠
٦٩	يوجد اكثر من وسيله للتواصل مع فريق العم الفنى	٠.٩٣**	٠.٠٠

قيمة ر الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ ودرجات حرية ٤٨ = ٠.٢٧٣

يوضح جدول (١٨) أن جميع قيم معاملات الارتباط لجميع العبارات دالة إحصائياً عند مستوى ٠.٠٥ حيث أن قيم (ر) المحسوبة تراوحت بين (٠.٧٤ : ٠.٩٦) وكانت القيم المحسوبة أكبر من الجدولية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) كما أن القيم الاحتمالية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية لها ، مما يدل على اتساق كل عبارة مع البعد الذى تنتمى إليه ، وبالتالي صدق العبارات فى التعبير عن البعد الخامس وهو (جودة الدعم الفني).

(٢) ثبات الإستبيان :

قام الباحثان بحساب معامل ثبات إستبيان تقييم جودة الخدمات الالكترونيه التى تقدمها منصه e book طريق الأتى :

أ- معامل " ألفا " وفقا لتعديل كرونباخ

قام الباحثان بحساب معامل " ألفا " وفقا لتعديل كرونباخ ، وذلك على عينة التقنين من نفس مجتمع البحث ومن خارج العينة الأساسية ، والجدول التالى يوضح قيم معاملات الثبات باستخدام معامل " ألفا كرونباخ " :



جدول (٢٢)

معامل ثبات إستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية التى تقدمها منصه e book بكلية علوم الرياضة بجامعة بنها باستخدام معامل ألفا كرونباخ ن = ٩٤

م	الأبعاد	معامل ألفا كرونباخ
١	جودة التصميم وسهولة الاستخدام.	٠.٨٤ **
٢	جودة الخدمات التعليمية المقدمة.	٠.٨٦ **
٣	جودة وضوح المحتوى الإلكتروني .	٠.٩٢ **
٤	الرضا العام عن المنصة .	٠.٩١ **
٥	توافر الدعم الفني عند الحاجة .	٠.٩٥ **
المجموع		٠.٩٤ **

يوضح جدول (٢٢) أن جميع أبعاد إستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية التى تقدمها منصه e book بكلية علوم الرياضة بجامعة بنها والمجموع الكلى للإستبيان تتمتع بقيم مقبولة لمعامل ألفا كرونباخ مما يدل على ثبات الإستبيان .

ج- التطبيق وإعادة التطبيق:

تم التحقق من ثبات الإستبيان من خلال تطبيقه على عينة البحث الإستطلاعية وكان قوامها (١٠) عضو هيئة تدريس , (٨٠) طالباً خلال الفترة الزمنية من يوم الاثنين الموافق ٢٠٢٥ / ٤ / ٢١ إلى يوم الاثنين الموافق ٢٠٢٥ / ٤ / ٢٥ وتم حساب معامل الارتباط بين التطبيق الأول والثاني للإستبيان .

جدول (٢٤)

معاملات الارتباط بين التطبيقين الأول والثاني لإستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية التى تقدمها منصه e book بكلية علوم الرياضة بجامعة بنها ن = ٩٤

م	الأبعاد	معاملات الارتباط
١	جودة التصميم وسهولة الاستخدام.	٠.٩٤ **
٢	جودة الخدمات التعليمية المقدمة.	٠.٩٥ **
٣	جودة وضوح المحتوى الإلكتروني .	٠.٩٣ **
٤	الرضا العام عن المنصة .	٠.٨٨ **
٥	توافر الدعم الفني عند الحاجة .	٠.٩٢ **
المجموع		٠.٩٦ **

قيمة ر الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ ودرجات حرية ٤٨ = ٠.٢٧٣



يوضح جدول (٢٤) وجود ارتباط طردي قوي بين التطبيق الأول والتطبيق الثاني لاستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها في أبعاد الإستبيان والمجموع الكلي للإستبيان حيث كانت قيم (ر) المحسوبة تتراوح ما بين (٠.٨٨ : ٠.٩٦) وجميعها أكبر من قيمة (ر) الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ مما يدل على ثبات الإستبيان .

- الدراسة الاستطلاعية :

- قام الباحثان بإجراء الدراسة الاستطلاعية على عينة البحث الإستطلاعية وهي ممثلة لمجتمع البحث ومن خارج عينة البحث الأصلية خلال الفترة الزمنية من الاثنين الموافق ٤ / ٧ / ٢٠٢٥م إلى يوم الاثنين الموافق ٢١ / ٤ / ٢٠٢٥م وذلك بهدف :-
- التعرف على المعاملات العلمية للإستبيان قيد البحث.
- الصعوبات التي قد تواجه الباحثان أثناء تطبيق الدراسة الأساسية.
- الدراسة الأساسية :

- قام الباحثان بتطبيق الدراسة الأساسية وذلك بتطبيق البحث الإستبيان في الصورة الإلكترونية النهائية في الفترة الزمنية من يوم السبت ٢٦ / ٤ / ٢٠٢٥م الى يوم الاربعاء الموافق ٢١ / ٥ / ٢٠٢٥م.
- المعالجات الإحصائية:

تم معالجة البيانات إحصائيا باستخدام برنامج " SPSS 23 " لإيجاد مايلي:

- المتوسط الحسابي
- الانحراف المعياري
- معامل ارتباط بيرسون
- تحليل التباين (ف) في اتجاه واحد
- عرض ومناقشة النتائج :
- عرض النتائج :
- عرض النتائج الإحصائية المرتبطة بالتساؤل الأول والذي ينص على :
- ماهو مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها منصه e-book من وجهة نظر أعضاء هيئه التدريس بكلية علوم الرياضة جامعة بنها ؟



جدول (٢٦)

مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها منصه e book بكلية علوم الرياضة بجامعة بنها نحو من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ن = ١٦٢

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه العام للإستجابة
١	جودة التصميم وسهولة الاستخدام.	٤.٣٩	٠.٣٢	جيد جدا
٢	جودة الخدمات التعليمية المقدمة.	٤.٣١	٠.٢٧	جيد
٣	جودة وضوح المحتوى الإلكتروني .	٤.٤١	٠.٦٩	ممتاز
٤	الرضا العام عن المنصه .	٣.٩١	٠.٣١	جيد
٥	توافر الدعم الفني عند الحاجة .	٣.٧٨	٠.٧٢	ممتاز
المجموع الكلي للإستبيان		٤.٥٥	٠.٥٣	جيد جدا

يوضح جدول (٢٦) مستوى جودة الخدمات التي تقدمها منصه e book بكلية علوم الرياضة بجامعة بنها نحو من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس حيث تراوحت المتوسطات الحسابية المرجحة لأبعاد الاستبيان بين (٣.٩١ : ٤.٣٦) .

- عرض النتائج الإحصائية المرتبطة بالسؤال الثاني والذي ينص على :
- ماهو مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها منصه e-book من وجهة نظر طلاب كليه علوم الرياضة جامعة بنها ؟

جدول (٢٧)

مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها منصه e-book من وجهة نظر طلاب كليه علوم الرياضة جامعة بنها ن = ٧٦٧٠

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه العام للإستجابة
١	جودة التصميم وسهولة الاستخدام.	٣.٢٦	٠.٥٤	جيد جداً
٢	جودة الخدمات التعليمية المقدمة.	٣.١٨	٠.٣٢	جيد
٣	جودة وضوح المحتوى الإلكتروني .	٣.٨٨	٠.٨١	جيد جدا
٤	الرضا العام عن المنصه .	٢.٢١	٠.٥١	مقبول
٥	توافر الدعم الفني عند الحاجة .	٢.٩٣	٠.٨٩	جيد
المجموع الكلي للإستبيان		٢.٨٣	٠.٦٩	جيد



يوضح جدول (٢٧) مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها منصه e-book من وجهة نظر أعضاء طلاب كلية علوم الرياضة جامعة بنها حيث تراوحت المتوسطات الحسابية المرجحة لأبعاد الاستبيان بين (٢.٨٣ : ٣.٧٨) حيث جاء البعد الثاني (جودة الخدمات التعليميه المقدمه) فى المرتبة الأولى بمتوسط حسابى مرجح قدره (٣.٧٨) وفى اتجاه الإستجابة (جيد جداً) ، بينما جاء البعد الرابع (الرضا العام عن المنصه) فى المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابى مرجح قدره (٢.٢١) وفى اتجاه الإستجابة (مقبول) ، بينما بلغ المتوسط الحسابى المرجح للمجموع الكلى للاستبيان (٢.٧٥) وفى اتجاه الإستجابة (جيد) .

- عرض النتائج الإحصائية المرتبطة بالتساؤل الثالث والذي ينص على :

- " هل توجد فروق دالة احصائيا فى استجابات إستبيان هل توجد فروق دالة احصائيا فى إستجابات إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها منصه e-book بين أعضاء هيئة التدريس (أستاذ ، أستاذ مساعد ، مدرس) ؟
- تحليل التباين وقيمة ف بين أعضاء هيئة التدريس (أستاذ ، أستاذ مساعد ، مدرس) فى استجابات إستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها منصه e-book بين أعضاء هيئة التدريس (أستاذ ، أستاذ مساعد ، مدرس) ؟

جدول (٢٨)

تحليل التباين وقيمة ف بين أعضاء هيئة التدريس (أستاذ ، أستاذ مساعد ، مدرس) فى استجابات إستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية (ن=١٥٢)

جودة الخدمات الإلكترونية لمنصه e book	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	القيمة الاحتمالية
جودة التصميم وسهولة الاستخدام	بين القياسات	٦٥٥.٣	٤	٣٢٥.٤	*١٥.٦	٠.٠
	داخل القياسات	٢٢٧٨.٤	٨٩	٢٣.٨		
	المجموع	٢٩٣٣.٧	٩٣			
جودة الخدمات التعليميه المقدمه.	بين القياسات	٤٩٨.٣	٤	٢٩٨.٦	*٨.٧	٠.٠
	داخل القياسات	٢٨١٠.٨	٨٩	٣٢.٤		
	المجموع	٣٣٠٩.١	٩٣			
جودة وضوح المحتوى الالكتروني .	بين القياسات	٧٥٨.٢	٤	٣٤٠.٢	*١٢.١	٠.٠
	داخل القياسات	٢٧٨٦.٢	٨٩	٣٢.٢		
	المجموع	٣٥٤٤.٤	٩٣			



تابع جدول (٢٨)

تحليل التباين وقيمة ف بين أعضاء هيئة التدريس (أستاذ ، أستاذ مساعد ، مدرس) فى استجابات إستبيان

تقييم جودة الخدمات الإلكترونية (ن=١٥٢)

القيمة الإحتمالية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	جودة الخدمات الإلكترونية لمنصه e book
٠.٠	*٨.٦	٢٨٠.٨	٤	٦٠٣	بين القياسات	الرضا العام عن المنصه
		٣٥.٤	٨٩	٣٢١٧.٥	داخل القياسات	
			٩٣	٣٨٢٠.٥	المجموع	
٠.٠	*٢٢.٢	٢٨٣.٣	٤	٦٤٥.٥	بين القياسات	توافر الدعم الفنى عند الحاجه
		١٣.٦	٨٩	١١٨٩.٣	داخل القياسات	
		٣٢٥.٤	٩٣	١٨٣٤.٨	المجموع	
٠.٠	*١٨.٦	١٥٢٨.٣	٤	٣١٦٠.٣	بين القياسات	المجموع الكلي للإستبيان
		١٣٧.٤	٨٩	١٢٢٨٢.٢	داخل القياسات	
			٩٣	١٥٤٤٢.٥	المجموع	

قيمة ف الجدولية عند مستوى مغنوية ٠.٠٥ ودرجة حرية ٢, ٨٦ = ٣.١٢

يوضح جدول (٢٨) وجود فروق دالة إحصائيا بين أعضاء هيئة التدريس (أستاذ

، أستاذ مساعد ، مدرس) فى مستوى استجابات إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها

منصه e-book بين أعضاء هيئة التدريس (أستاذ ، أستاذ مساعد ، مدرس) ؟ جدول (٢٩

(

تحليل التباين وقيمة ف بين أعضاء هيئة التدريس (أستاذ ، أستاذ مساعد ، مدرس) فى استجابات

القيمة الإحتمالية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	جودة الخدمات الإلكترونية لمنصه e book
٠.٠	*	٤١٣٩.٢	٥	١٣٢٨٠.٧	بين القياسات	جودة التصميم وسهولة الاستخدام
		٣١.٣	٧٩٠	١٣٦٠.٥	داخل القياسات	
			٧٩٥	٢٦٨٨٥.٧	المجموع	
٠.٠	*٩١.٧	٢٧١٩.١	٤	٨١٤٩.٤	بين القياسات	جودة الخدمات التعليميه المقدمه.
		٣٢	٧٩٠	٢٧١٧٥.٥	داخل القياسات	
			٧٩٤	٥٣٢٤.٩	المجموع	
٠.٠	*٨١.٤	٢٨٣٦.٤	٤	٧٩٤٨.٣	بين القياسات	جودة وضوح المحتوى الالكتروني .
		٣٥.١	٧٩٠	٢٩٢٧٢.٥	داخل القياسات	
			٧٩٤	٣٧٢٢٠.٨	المجموع	



تابع جدول (٢٩)

تحليل التباين وقيمة ف بين أعضاء هيئة التدريس (أستاذ ، أستاذ مساعد ، مدرس) فى استجابات

القيمة الإحتمالية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	جودة الخدمات الإلكترونية لمنصه e book
٠.٠	*٥٣.٦	١١٨٩.٣	٣	٣٦٤١.٦	بين القياسات	الرضا العام عن المنصه
		٢٩.٢	٧٩٠	١٩٧٩٢.٨	داخل القياسات	
			٧٩٣	٢٣٤٠٧.٤	المجموع	
٠.٠	*٩٩.٩	١٧٨٩.٦	٤	٥٤٢١.٢	بين القياسات	توافر الدعم الفنى عند الحاجة
		١٧.٨	٧٩٠	١٤٠٢٥.١	داخل القياسات	
			٧٩٤	١٩٤٤٦.٣	المجموع	
٠.٠	١٤١.٨ *	٩١٣١٢	٤	٣٨٤٤١.٢	بين القياسات	المجموع الكلي للإستبيان
		٦٤٣.١	٧٩٠	١٠٣٨٧٠.٩	داخل القياسات	
			٧٩٤	١٤٢٣١٢.١	المجموع	

، حيث تراوحت قيم ف المحسوبة بين (٨.٦ : ٢٢.٢) وتلك القيم أكبر من قيمة ف الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ ، كما أن القيم الإحتمالية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية لها .

مناقشة النتائج:

- مناقشة النتائج:

للتحقق من صحة التساؤل الأول الذى ينص على " ماهو مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها منصه e-book من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية علوم الرياضة جامعه بنها ؟

يتضح من جدول (٢٤) أن مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها منصه e-book من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية علوم الرياضة جامعه بنها قد جاءت بدرجة ممتازة، وأحتل البعد الثالث جودة وضوح المحتوى الإلكتروني المرتبة الأولى في إتجاه الإستجابة وهذا يشير إلي أن السادة أعضاء هيئة التدريس بالكلية قد أهتموا بوضع المحتوى بطريقه واضح ومحددة سواء من الناحية اللغويه والاملائية والعلميه على منصه e book حيث تم وضع المحتوى ومراجعتة مراجعته سليمه من قبل اعضاء هيئة التدريس المنوطين بوضع هذا المحتوى كلا على حسب ما يقوم بتدريسه وكذلك متابعة رئيس القسم متابعه مباشرة لهذا المحتوى ، وجاء البعد التصميم ووسهولة الاستخدام في المرتبة الاولى في إتجاه الإستجابة مما يدل على أن العاملين بوحدة تكنولوجيا المعلومات والاستديو التعليمي قد كانوا على قدر المسئولية الواقعه



عليهم تنفيذاً لتعليمات معالى رئيس الجامعة بهذا الشأن بضرورة التحول الرقمى فى كافة المجالات فكان هنالك تعليمات واضحة من السيد رئيس الجامعة بشأن تلك المنصة e book بأخذ تصميم سهل وواضح يراعى كافة المتغيرات بداخلها وكيفية التعامل معها , وأحتل البعد الثانى جودة الخدمات الالكترونية المقدمه المرتبة الثالثة فى إتجاه الإستجابة , حيث أظهرت نتائج الاستبيان المتعلق بجودة الخدمات الالكترونية المقدمه مجموعه من المؤشرات المهمة التى تسلط الضوء على نقاط القوة والضعف فى اداء المنصة سواء من حيث تنوع الوسائط المتعددة وسهولة التحميل والتصفح, وأحتل البعد الخامس الدعم الفنى عند الحاجة المرتبة الرابعة فى إتجاه الإستجابة

وهذا يدل على ان الجامعة قد قدمت الخدمات بالمنصة بصورة متوفرة وبشكل دائم دون إنقطاع , ويدلل ايضا على أن السادة القائمين بمراجعة الإجراءات والتحديثات الأمنية للمنصة دورياً وحذف الملف الغير هامة , و يتم حماية المنصة بشكل تام من أي محاولة للاختراق أو الدخول للوحة التحكم والإدارة , وجاء الرابع وهو الرضا العام عن المنصة المرتبة الخامسة فى إتجاه الإستجابة, وهذا يدل على أن الجامعة قد أتاحت المنصة بصورة مشوقة للمستخدمين سواء اعضاء هيئة تدريس او طلاب وذلك بما توفرة من تغذيه راجعه وتواصل جيد وجودة محتوى وسهولة استخدام . ويعزو الباحث إلي تلك النتائج إلي أن منصة e book تعتبر مهماً للمستخدمين وتوفر لهم كافة المتطلبات والأدوات لإنجاز اعمالهم بسهولة وبسرعة جيدة .

كما يرجع الباحث ذلك إلى مايلي :

- ١- وجود مركز تعليم الكتروني واستديو تعليمي متميز بجامعة بنها وعلى تواصل مع وحدة تكنولوجيا المعلومات بالكلية . it .
- ٢- حصول أعضاء هيئة تدريس بكلية التربية الرياضية بجامعة بنها على العديد من الدورات المرتبطة بالتعليم الالكتروني والتحول الرقمى..
- ٤- تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس ببرامج التأهيل المستمر والتنمية المهنية من خلال الدورات المرتبطة بتكنولوجيا التعليم والتحول الرقمى .

وتختلف نتائج الدراسة مع نتائج دراسة كلا من " كيباسي وبايكيرسلان Kayabasi,A. & Buyukarslan, A (٢٠١٣ م) (٢٨) في أن بعد سهولة الاستخدام والأمن هي الأبعاد التي كان لها التأثير الأعلى علي جودة الخدمة الإلكترونية , ودراسة " ميرفت محمد راضي , سها عصام المغازي , رغدة محمود النجيلي (٢٠١٨ م) (٢٠) , في أن يعتبر مستوي الخدمات تطبيق الجامعة للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة التعليمية فيها ضعيفاً.



للتحقق من صحة التساؤل الثاني الذي ينص على : " ما هو مستوى جودة الخدمات الإلكترونية

التي تقدمها منصه e-book من وجهة نظر طلاب كلية علوم الرياضة جامعه بنها ؟

يتضح من جدول (٢٧) أن مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها منصه e-book من وجهة نظر طلاب كلية علوم الرياضة جامعه بنها قد جاءت بدرجة جيدة حيث أحتل البعد الاول جودة التصميم وسهولة الاستخدام المرتبة الأولى في إتجاه الإستجابة وهذا يتفق مع آراء أعضاء هيئة التدريس في سهولة استخدام المنصه ذات موثوقية عالية , كما أنه يتم لتعامل مع المنصه بشكل سلس وبطريقه , أحتل البعد الثاني وضوح المحتوى المرتبة الثانيه في إتجاه الإستجابة , وجاء البعد الثالث جودة الخدمات الالكترونيه المقدمه بالمركز الثاني ايضا في إتجاه الإستجابة مما يدل على أن المنصه قد قدمت المحتوى العلمى بأسلوب يسهل التعامل معه والتصفح الامن والتحميل المستمر , وأحتل البعد الرابع توافر الدعم الفنى عند الحاجة فى المركز الثالث في إتجاه الإستجابة , ويدلل علالجامعه قد قدمت الخدمات بالمنصه بصورة متوفرة وبشكل دائم دون إنقطاع , ويدلل ايضا على أن السادة القائمين بمراجعة الإجراءات والتحديثات الأمنية للمنصه دورياً وحذف الملف الغير هامة , و يتم حماية المنصه بشكل تام من أي محاولة للاختراق أو الدخول للوحة التحكم والإدارة وجاء الرابع وهو الرضا العام عن المنصه المرتبة الخامسة في إتجاه الإستجابة, وهذا يدل على أن الجامعه قد أتاحت المنصه بصورة مشوقه للمستخدمين سواء اعضاء هيئة تدريس او طلاب وذلك بما توفره من تغذه راجعه وتواصل جيد وجودة محتوى وسهولة استخدام .

- الإستنتاجات والتوصيات :

- **الاستنتاجات:** في ضوء أهداف البحث وفروضة، وفي ضوء المنهج المتبع والنتائج التي تم التوصل إليها ، وفي حدود عينة البحث توصل الباحثان إلى الاستنتاجات التالية:
- مستوى جودة الخدمات الإلكترونية عبر منصه e book بكلية علوم الرياضة جامعه بنها وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بصورة جيدة ؟
- مستوى جودة الخدمات الإلكترونية عبر منصه e book بكلية علوم الرياضة جامعه بنها وجهة نظر الطلاب بصورة جيدة ؟
- توجد فروق دالة احصائيا فى استجابات إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية عبر منصه e book بكلية علوم الرياضة جامعه بنها وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بصورة جيدة؟
- جودة الخدمات الإلكترونية عبر منصه e book بكلية علوم الرياضة جامعه بنها بين أعضاء هيئة التدريس ، لصالح أستاذ مساعد .



- توجد فروق دالة احصائيا في استجابات إستبيان بين أعضاء هيئة التدريس جودة الخدمات الإلكترونية بكلية علوم الرياضه جامعة بنها بين طلاب الفرق الدراسية الأربعة لصالح الفرقه الثالثه .
- التوصيات : في ضوء أهداف البحث وفروضه، وفي ضوء المنهج المتبع والنتائج التي تم التوصل إليها ، وفي حدود عينة البحث توصل الباحث إلى التوصيات التالية :
- ضرورة اهتمام كليات علوم الرياضه بتطوير وتحسين كافه التكنولوجيه المستخدمه في تقديم الخدمات الإلكترونية.
- ضرورة تعزيز اهتمام كليات علوم الرياضه بتلبية احتياجات المستخدمين من جودة الخدمات التي تقدمها منصه e book .
- ضرورة تقديم النصائح والإرشادات للمستخدمين من خلال منصه e book .
- ضرورة السعي نحو إمتلاك أحدث الوسائل التكنولوجية المستخذة في مجال تقييم وتقييم الخدمات الإلكترونية.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

١. السيد عبد المولي السيد (٢٠١٠ م) : معايير الجودة في نظم إدارة التعليم الإلكتروني الندوة الأولى في تطبيقات تقنية المعلومات والاتصال في التعليم والتدريب المنعقد في المركز الثقافي الممكي عمان (الأردن) بإشراف جامعة العلوم الإسلامية العالمية في الفترة من ١٩ - ٢٠ مايو .
٢. أحلام عبد اللطيف الملا (٢٠١٦ م) : تقويم تجربة التعليم عن بعد في الجامعة الماليزية وكلية التربية للبنات وفق معايير الجودة الماخوذة من وكالة التحقق من الجودة للتعليم العالي ، بريطانيا ، المجلة الدولية للأبحاث التربوية ، المجلد (٣٩) ' جامعة الإمارات العربية المتحدة ، الإمارات.
٣. الغريب زاهر إسماعيل (٢٠٠٩ م) : التعليم الإلكتروني من التطبيق إلي الإحتراف والجودة ، دار عالم الكتب للنشر ، القاهرة.
٤. أيمن عمر (٢٠٠٩ م) : مقدمة في مداخل وتطبيقات الجودة ، منشاة المعارف للنشر ، الإسكندرية ، مصر .
٥. حسن الباتع محمد (٢٠٠٨ م) : المعايير العلمية والتربوية والفنية لمتنديات المناقشة الإلكترونية المستخدمة في برامج ومقررات التعلم الإلكتروني عبر الأنترنت ، المؤتمر



- الدولي لتقنيات التعليم " التربية والتكنولوجيا " تطبيقات مبتكرة الفترة من ٣-٥ مارس
جامعة السلطان قابوس مسقط , سلطنة عمان .
٦. **حمود كاظم خضر (٢٠٠٠ م)** : إدارة الجودة الشاملة , دار وائل للنشر , عمان , الأردن .
٧. **حنان حسن علي (٢٠٠٨ م)** : تصميم ونشر مقرر إلكتروني في تكنولوجيا التعميم في ضوء
معايير جودة التعليم الإلكتروني لتنمية الجوانب المعرفية والأدائية لدى طلاب كلية
التربية جامعة المنصورة .
٨. **سعاد نوري علي (٢٠١٢ م)** : أثر جودة الخدمة الإلكترونية علي رضا الطلبة , مجلة العلوم
القانونية والسياسية , المجلد (٢) .
٩. **سليمان عبد الواحد يوسف (٢٠٢٠ م)** : فيروس كورونا المستجد (Covid-19) :
المعتقدات عنه والاتجاهات نحو المريض المصاب به لدى عينات متباينة من أفراد
الشعب المصري "دراسة سيكومترية" , المجلة التربوية , كلية التربية , جامعة سوهاج .
١٠. **شعيب جمال محمد (٢٠٢٠ م)** : تقويم جودة الخدمات الإلكترونية للتعليم عن بعد بكلية
التربية بسوهاج من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلاب , المجلة التربوية ,
كلية التربية , جامعة سوهاج .
١١. **عبد الرحيم علي الحنيطي (٢٠٠٤ م)** : معايير الجودة والنوعية في التعليم المفتوح والتعلم
عن بعد , سلسلة إصدارات الشبكة العربية للتعليم المفتوح والتعليم عن بعد , الأردن .
١٢. **علي محمد العضايلة , نهي خالد المحارب (٢٠١٧ م)** : أثر تطبيق معايير جودة الخدمات
الإلكترونية وأثرها علي رضا طالبات جامعة الأميرة بالمملكة العربية السعودية ,
المجلة الأردنية في إدارة الأعمال , الأردن .
١٣. **عماد أحمد الدهيمات (٢٠١١ م)** : جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبات الجامعات
الأردنية الرسمية والخاصة من وجهة نظر المستفيدين " دراسة مقارنة " جامعة الشرق
الأوسط , الأردن .
١٤. **عواطف أمين يوسف (٢٠٠٥ م)** : التعليم الجامعي عن بعد لمواجهة إحتياجات المستقبل ,
المؤتمر العربي الأول إستشراف مستقبل التعليم , جامعة الدول العربية في الفترة من
١٧ - ٢١ ابريل , القاهرة .



١٥. محسن حسيب السيد (٢٠٠٩م) : تأثير التعليم عن بعد علي الكفايات التدريسية والمستوي المعرفي والتطبيقي للطالب المعلم , مجلة بحوث التربية البدنية والرياضية , العدد الأول, كلية التربية الرياضية للبنين , جامعة بنها .
١٦. محمد بن سليمان البندري (٢٠٠٤ م) : التعليم الجامعي بين رصد الواقع ورؤى التطوير . دار الفكر العربي، القاهرة
١٧. محمد جابر محمود (٢٠٢٠ م) : دور التعليم عن بعد في حل اشكاليات وباء كورونا المستجد المجلة التربوية, كلية التربية , جامعة سوهاج .
١٨. محمد مصطفى حسين (٢٠١٠م) : تقييم جودة المواقع الإلكترونية "دراسة تحليلية" مقارنة بين بعض المواقع العربية والأجنبية , مجلة تكريت للعلوم الإدارية والإقتصادية , كلية الإدارة والإقتصاد.
١٩. محمد عطية خميس (٢٠٠٣م) : عمليات تكنولوجيا التصميم التعليمي , مكتبة دار الكلمة و القاهرة.
٢٠. ميرفت محمد راضي , سها عصام المغازي , رغدة محمود النجيلي (٢٠١٨م) : الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة التعليمية في الجامعات الفلسطينية " دراسة خاصة جامعة الأزهر , غزة , المجلة العربية لضمان جودة التعليم العام ' المجلد (١١) , العدد (٣٥) , فلسطين .
٢١. منال سعيد الرشيد (٢٠١٨م) : التعلم عن بعد , دار التعليم الجامعي , القاهرة , الطبعة الاولى.
٢٢. موسي سلامة اللوزي (٢٠١٠م) : الصعوبات التي تواجه تطبيق الخدمات الإلكترونية كما يراها العاملون في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن , المجلة الأردنية في أدراة الأعمال , الأردن .

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- 23- Alabi, A. et. al,(2012) : "Multimedia and the Management of Open and Distance Learning for Teacher Education in Nigerian Universities ", Academic Research International. Vol. 3, No. 1.
- 24- Anderson, Terry & Elloumi, Fath i. (Eds.) (2004) : Theory and Practice of Online Learning, Athabasca, CA: Athabasca University.



- 25- **Dabbagh,(2005)** : Pedagogical models for E-Learning: A theory-based design framework International, Journal of Technology in Teaching and Learning, 1(1), 25-44.
- 26- **Ehlers, F.,(2004)** : Quality in e- Learning from a learner's Prespective, Campus Essen; Universitaetsstr. p9; 45141 Essen; Germany.
- 27- **Horton, W., & Horton, K. (2003)** : E-learning Tools and Technologies: A consumer's guide for trainers, teachers, educators, and instructional designers. Wiley Publishing, Inc., Indianapolis, Indiana , Retrieved September
- 28- **Kayabasi,A. & Buyukarslan, A. (2013)** : The analysis of of the relationshipamong perceived electronic service quality, total service quality and total satisfaction inBanking sector. International Journal of Human Sciences, 10(2).

ثالثا : مواقع الشبكة العنكبوتية الدولية :

- 29_ [mailto:https://blogs.worldbank.org/ar/education/educational challenges- and -opportunities pandemic-19-covid last visit](mailto:https://blogs.worldbank.org/ar/education/educational_challenges- and -opportunities_pandemic-19-covid_last_visit)
- 30_ https://mawdoo3.com/%D8%AA%D8%B9%D8%B1%D9%8A%D9%81_%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B9%D9%84%D9%85_%D8%B9%D9%86_%D8%A8%D8%B9%D8%AF