

## تقييم جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية

## التربية الرياضية بنين جامعة الزقازيق في ظل جائحة كورونا ( covid-19 )

\* أ.م.د/ محمود عبدالعزيز أحمد عطيه

\* أستاذ مساعد بقسم نظريات وتطبيقات رياضات المضرب - كلية التربية الرياضية بنين - جامعة

## المقدمة ومشكلة البحث :

تحرص الجامعات علي تحقيق مبدأ جودة الخدمات الإلكترونية وخاصة لمواقعها وخدماتها الإلكترونية علي شبكة الإنترنت , إذا نعيش اليوم في عالم التكنولوجيا 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 .

وقد شهد العالم تطورا كبيرا في وسائل الإتصال والتواصل وفي التقنية بمختلف أنواعها مما خلق نوعا من التعليم (تعليم الكتروني وتعلم عن بعد ) مغاير عن التعليم التقليدي؛ لمواكبة عالم سريع التغير دائم التطوير، مما أوجب إحداث تغير في أدوار كل من الطالب والمعلم وخصائصهم ونظم التعليم وفي البنية التحتية والمناهج التعليمية وأماكن الدراسة . ( ١٦ : ٣٢٥ )

تعتبر الجودة مفهوم 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 الإختلاف في أنشطة منظمات الأعمال إلي إختلاف مفهوم الجودة , حيث تنوعت وتعددت وجهات النظر في تحديد مكوناتها إلا أن الجودة حقيقة واضحة للمعلم لكن دون حدود أونهاية , فمن تعريفات الجودة هي توافر مواصفات وخصائص في المنتج أو الخدمة التي تلبي متطلبات وحاجات وتوقعات العميل المعلنة والضمنية بالوقت والتكلفة المقبولة . ( ٤ : ١٦ )

وتتضح أهمية الجودة من خلال مجموعة الأهداف والفوائد التي تحققها للمنظمات , وخاصة في تطوير المنتجات والخدمات مع تحقيق إنخفاض في التكاليف، وتتجلي أهمية الجودة في 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 )

وقد أصبحت الجودة في وقتنا الحالي ضرورة ملحة للمنظمات سواء كانت خدمية أو إنتاجية , وأيضا جودة الأداء التزاما" لا بديل عنه , وحلما يرواد الإدارات التي تنتهج سياسيات حرة في مختلف المجالات , بقصد خدمة المجتمع والتيسير علي أفراده , ومن هذا المنطلق جاء إهتمام كبار المؤسسات والمجتمعات في مختلف المناحى بفكرة الجودة وتحسين الأداء وتقديم الخدمات المتميزة لأفراد المجتمع . ( ٤ : ٨ )

وتحظي جودة الخدمات الإلكترونية بإهتمام كل الأطراف المتعاملة مع المنظمة , وذلك لدورها الكبير علي المركز التنافسي للمنظمة , وعلي رسم الصورة الفكرية للمنظمة لدي المستخدمين من خدمتها , ويمكن تعريفها بأنها قدرة الخدمة الإلكترونية علي تحقيق المنفعة المستهدفة للعميل وتحقيق الرضا لدية من هذه الخدمة في ضوء معايير محددة . ( ٢٥ : ١٦ )

وفي ظل التداعيات المطروحة والظروف التي يمر بها العالم علي الساحة في أيامنا هذه , وخاصة ما يتعلق بعبء البشرية الأولى حاليا المسمي بفيروس كورونا المستجد ( COVID\_١٩ ) ذلك الفيروس القاتل والذي أصبح وباء عالمي يهدد البشرية جمعاء , يأتي هنا دور البحث العلمي وأهميته بمختلف فروعها في مجابهة هذه الأزمة العالمية , فلا شئ ينقذ البشرية اليوم ومستقبلاً بفضل الله تبارك وتقدس الإ العلم والمعرفة , ولعل تضافر جهود الباحثين في مختلف الميادين ومختلف أنحاء العالم أصبح ضرورة حتمية من أجل إنقاذ البشرية , ولعل أزمة فيروس كورونا المستجد طاعون العصر أحد أبرز الأزمات اليوم والتي جعلت العالم يستقيظ وينتبه لأهمية تكامل وتضافر جهود البشرية معاً من أجل الإنسانية. ( ٩ : ١ )

فقد ذكرت منظمة اليونسكو أن إنتشار الفيروس سجل رقماً قياسياً للأطفال والشباب الذين إنقطعوا عن الذهاب إلي المدرسة أو الجامعة وحتى ٢٨ مارس ٢٠٢٠م , وجاء ذلك في وقت نعاني فيه بالفعل من أزمة تعليمية عالمية , فهناك الكثير من الطلاب في المدارس والجامعات , لكنهم لا يتلقون فيها المهارات الأساسية التي يحتاجونها في الحياة العملية , وقد صنفت منظمة الصحة العالمية عدوي فيروس كورونا المستجد حتي ١١ مارس من هذا العام ( ٢٠٢٠م ) , جائحة عامة , ثم سجلت حتي بدايات شهر مايو ( ٢٠٢٠م ) أكثر من ( ثلاثة ملايين ونصف ) إصابة بهذه السلالة في نحو ( ١٨٠ ) دولة عبر العالم , إضافة إلي من ( ٢٥٠ ) ألف وفاة , وتواصلت أعداد الإصابات حتي وصلت مع منتصف مايو ٢٠٢٠م إلي ما يزيد عن ( أربعة ملايين ونصف ) إصابة بهذه السلالة , وأكثر من ثلث مليون حالة وفاة في شتي بقاع الأرض. ( ١٧ : ١٥٣٤ )

ومن أكثر المؤسسات التي تأثرت بتلك الجائحة هي المؤسسات التعليمية ، مما يتطلب من متخذي القرار علي مستوى العالم أجمع ، البحث والسعي نحو إيجاد خطط بديلة لإستكمال السنوات الدراسية بتلك المؤسسات التعليمية دون إلحاق الضرر أو الأذى بالدارسين أو الباحثين ، خاصة بعد صدور قرارات تنفيذية في شتي بقاع الأرض بإغلاق هذه المؤسسات التعليمية فترة من الزمن لتلافي آثار هذا الوباء .

فقد تأثرت العملية التعليمية بالجامعات المصرية مثلها كباقي الجامعات فى العالم أجمع، فتمر العملية التعليمية في مصر خلال الفترة الحالية بتطبيق عدد من القرارات الصعبة والمصيرية والتي يتم إتخاذها لأول مرة في الجامعات المصرية حفاظاً على حياة كل أطراف المنظومة التعليمية ، بسبب تداعيات أزمة كورونا المستجد ، فقد إتخذت الحكومة المصرية مجموعة من الإجراءات الاحترازية خلال الأيام الماضية في ظل تفشي فيروس كورونا المستجد .

ويشير **محمد جابر محمود (٢٠٢٠م)** أنه في ظل إنتشار هذا الوباء فيروس كورونا في أرجاء العالم ككل نحن في حاجة للبحث عن نمط من التعليم يمكنه التعايش مع معطيات وظروف هذا الوباء ، سواء كان هذا النمط من التعليم مستجد أو قائم ومطبق بالفعل المهم هو توافقه مع هذا. (١٧ : ١)

في ضوء تعديت تلك الأزمة قرر **الدكتور مصطفى مدبولي** ، **رئيس الوزراء** بتعليق الدراسة فى الجامعات والمدارس وحضانات الأطفال أيا كان نوعها لمدة أسبوعين اعتبارا من اليوم الأحد الموافق ١٥ مارس ٢٠٢٠ ، وحتى السبت ٢٨ مارس ٢٠٢٠ ، وبتاريخ ٢٤/٣/٢٠٢٠ تم مد فترة تعليق الدراسة لمدة أسبوعين آخرين ، وذلك فى إطار خطة الدولة الشاملة للتعامل مع أى تداعيات محتملة لفيروس كورونا المستجد ،

وأكد الدكتور **خالد عبد الغفار**، **وزير التعليم العالي والبحث العلمي** ، إن الدولة إتخذت عدة قرارات كإجراءات احترازية ؛ لمواجهة فيروس كورونا ، مثل تعليق الدراسة في المدارس والجامعات وتعليق الطيران من وإلى مصر ، كذلك إصدار قرار من رئيس مجلس الوزراء بتقليل التجمعات من خلال خفض أعداد الموظفين في مؤسسات الدولة، كل الغرض من هذا الأمر هو الحد من انتشار فيروس كورونا المستجد بين الأفراد داخل الدول.

وأضاف أن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي إجتمعت مع الجامعات المصرية "٢٧ جامعة حكومية" ، للعمل على توصيل المعلومات والدروس باستخدام التحول الرقمي والمواقع الإلكترونية، مشيرا إلى إتخاذ هذا القرار لم يكن عمله بين يوم وليله ، لكن الوزارة تعمل على هذا الملف منذ أكثر من عام ونصف؛ من أجل البنية التحتية المعلوماتية في الجامعات وبتاح لها في المستقبل

القريب تطبيق أكثر وأقصى درجات التكنولوجيا في التعليم بشكل كبير ليس فقط التعليم عن بعد أو التطبيقات أو المنصات الإلكترونية التعليمية ، ولكن كل القضايا المتعلقة باستخدام تكنولوجيا العصر، وهو ما جعل الوزارة مستعدة لمثل هذه الأحداث والطوارئ، وأن تعمل لحظة بلحظة، بالتعاون مع جميع الجامعات.

وعقد المجلس الأعلى للجامعات برئاسة الدكتور خالد عبدالغفار ، وزير التعليم العالي والبحث العلمي جلسته رقم (٦٩٩) والمنعقد بتاريخ ١٨/٤/٢٠٢٠، وكان علي رأس الموضوعات التي ناقشها ما يتعلق بالخطط المستقبلية لنظام الدراسة والامتحانات بالفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي ٢٠٢٠/٢٠١٩ في إطار تطورات الوضع العالمي لانتشار فيروس كورونا المستجد. جاءت أحد وأهم قرارات المجلس هو إستكمال المناهج الدراسية بنظام التعليم عن بعد حتى يوم الخميس الموافق ٣٠/٤/٢٠٢٠ ، لكل الفرق الدراسية وبالنسبة للدراسة بنظام الساعات او النقاط المعتمدة تحتسب الفترة التي استكملت فيها الدراسة بهذه الكيفية من بين الساعات او النقاط المعتمدة التي استوفاهما الطلاب.

ونتيجة لذلك أصدر معهد التخطيط القومي يوم الأربعاء الموافق ٢٧/٥/٢٠٢٠ دراسة بحثية بعنوان البنية التحتية التكنولوجية والتحول الرقمي وأدواره المستقبلية في التعليم في ظل جائحة كورونا " وتضمنت الدراسة ١١ توصية ومقترحا لمتخذي القرار يمكن أن تساعد على تطوير التعليم في مصر في ظل الأزمة الحالية.

#### وجاءت التوصيات كالتالي :-

- ١ - التوجه نحو إستكمال قواعد البيانات التعليمية التي أطلقتها الوزارة على موقعها الإلكتروني.
- ٢ - تحديث البنية التحتية التكنولوجية في القرى - خاصة صعيد مصر - لضمان استدامة نظام التعليم عن بعد في مراحل التعليم الأساسي .
- ٣ - التوجه نحو تدريب المعلمين على إستخدام التكنولوجيا الحديثة في التعليم.
- ٤ - العمل على توفير التمويل اللازم لاستكمال تغطية المحافظات بكابلات الألياف الضوئية وذلك لزيادة سرعات الإنترنت.
- ٥ - عمل إتفاقيات مع بعض الجامعات المتقدمة لتوفير التدريب والتعليم عن بعد خاصة في التخصصات النادر وجودها بمصر مثل الأمن المعلوماتي.
- ٦ - الاستفادة من التقدم التكنولوجي بمصر والتوسع في نماذج المحاكاة التكنولوجية لبعض الأنظمة لتدريب العاملين في المجالات عالية الخطورة مثل سائقي القطارات والمحطات النووية .

- ٧ - العمل على ربط الجامعات المصرية بشبكة اتصال موحد وربط الكليات المناظرة في كل الجامعات بشبكات انترنت فيما بينها وذلك لتبادل الخبرات والمعلومات.
- ٨ - التوجه نحو زيادة الإستثمارات في محافظات الوجه القبلى لتحديث البنية التحتية التكنولوجية وتوصيل الإنترنت وشبكات المحمول، وذلك في ظل توجه الدولة نحو التعليم عن بعد لمواجهة فيروس كورونا أو أى ظواهر أخرى .
- ٩ - إنشاء وتحديث البنية التحتية في الجامعات المصرية تمهيدا للتحول نحو التعليم عن بعد.
- ١٠ - التوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات في التعليم عن بعد في الجامعات والمعاهد .
- ١١ - دراسة وتقييم تجربة التصحيح الإلكتروني في جامعة بنى سويف تمهيدا لتعميمها في باقى الجامعات المصرية.

ومن خلال إطلاع الباحث علي العديد من الدراسات المرجعية والتي تناولت جودة الخدمات الإلكترونية لتعليم 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 الماخوذة من وكالة التحقق من الجودة نحو التعليم 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 نوره من وجهة نظر الطالبات كان بمستوي ضعيف , كما أن مستوي رضا الطالبات عن الخدمة الإلكترونية المقدمة من الجامعة ضعيف .

وقد لاحظ القائمون على التعليم العالي في الوطن العربي أن أعداد الجامعات والمؤسسات التي تقدم برامج التعليم عن بعد في تزايد مستمر بالإضافة على تزايد أعداد الملتحقين بها , مما يستدعى أيضا" تزايد الحاجة لإنشاء هيئات جودة متخصصة على مستوي كل دولة أو على المستوي العربي لقياس وتقييم مخرجات برامج التعلم عن بعد , ومتابعة الإشراف والرقابة على جودة برامجها وحمايتها من السعي وراء تعظيم الأرباح على حسب نوعية وجودة المخرجات.

وقد قامت وزارة التعليم العالي والبحث العلمى بوضع الخطط البديلة بعد تعليق المحاضرات , وتفعيل النظام الإلكتروني , والتي تعد لها من سنوات طويلة في إطار عمليات التطوير في الدراسة

والإختبارات بالكليات , من خلال بث المحاضرات إلكترونياً طوال فترة تعليق الدراسة بما يضمن إستمرار العملية التعليمية .  
(٣١)

ومن ثم فإن إستخدام نمط التعليم عن بعد يعتبر أحد الوسائل الناجحة في التعامل مع إشكاليات التعليم الناتجة عن جائحة كورونا , حيث هو عملية الفصل بين المتعلم والمعلم والكتاب في بيئة التعليم , ونقل البيئة التقليدية نحو التعليم من جامعة أو مدرسة وغيره إلي بيئة متعددة ومنفصلة جغرافياً , وهو ظاهرة حديثة نحو التعليم تطورت مع التطور التكنولوجي المتسارع في العالم , والهدف منه إعطاء فرصة التعليم وتوفيرها لطلاب لا يستطيعون الحصول عليه في ظروف تقليدية ودوام شبه يومي .  
(٣٢)

وتعد كلية التربية الرياضية للبنين كواحدة من كليات جامعة الزقازيق, والتي سعت إلي تلبية الإحتياجات المتزايدة نحو التعليم عن بعد, وذلك من خلال توظيف المستحدثات التكنولوجية الحديثة لخدمة العملية التعليمية وتحقيق أهدافها , والتي منها نظام التعليم عن بعد , وكانت أولى التجارب العملية بالنسبة لكلية التربية الرياضية في هذا الشأن في ظل جائحة فيروس كورونا هي تدريس مقررات رياضات المضرب للطلاب عن بعد على مستوى الفرق الأربعة , وهذا يتطلب من إدارة وأعضاء هيئة التدريس كلية التربية الرياضية ضرورة توفير خطوط نقل عملاقة تستوعب أعداد الطلاب المتزايدة, ومن هنا أصبح الأمر ضروريا وهاما" بتوفير تطبيق برامج نحو التعليم عن بعد للفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي ٢٠٢٠-٢٠٢١م كأحد التجارب الجديدة من نوعها نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية بجامعة الزقازيق .

ومن خلال عمل الباحث كأستاذ مساعد بكلية التربية الرياضية جامعة الزقازيق سعي إلي معرفة مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها كلية التربية الرياضية جامعة الزقازيق نحو التعليم عن بعد في ظل جائحة كورونا (COVID\_١٩) لتدريس مقررات رياضات المضرب خاصة في أولى تجاربها لهذا النوع من التعليم , للوصول إلي مدي مستوى جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق أهدافها .

كما أنه وفي حدود علم الباحث لا توجد دراسة عربية أو أجنبية تناولت جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد في ظل جائحة كورونا (COVID\_١٩), مما دفع الباحث إلي إجراء تلك الدراسة .

وقد تبلورت مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي التالي:

**ما هو " مستوى جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب**

**بكلية التربية الرياضية - جامعة الزقازيق في ظل جائحة كورونا (COVID\_١٩)؟**

**ويتفرغ من التساؤل الرئيسي التساؤلات الآتية :**

١- ما مستوى جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية - جامعة الزقازيق في ظل جائحة كورونا (١٩\_covid) من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟

٢- ما مستوى جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية - جامعة الزقازيق في ظل جائحة كورونا (١٩\_covid) من وجهة نظر الطلاب؟

**هدف البحث :**

يهدف البحث إلى " تقييم جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية للبنين جامعة الزقازيق في ظل جائحة كورونا (١٩-covid) " وذلك من خلال التعرف على:

- جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية للبنين جامعة الزقازيق في ظل جائحة كورونا (١٩-covid) من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.
- جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية للبنين جامعة الزقازيق في ظل جائحة كورونا (١٩-covid) من وجهة نظر الطلاب.
- الفروق في استجابات إمتحان جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية للبنين جامعة الزقازيق في ظل جائحة كورونا (١٩-covid) بين أعضاء هيئة التدريس ( أستاذ ، أستاذ مساعد ، مدرس ) .
- جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية للبنين جامعة الزقازيق في ظل جائحة كورونا (١٩-covid) بين طلاب الفرق الدراسية الأربعة .
- الفروق في استجابات إمتحان جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية للبنين جامعة الزقازيق في ظل جائحة كورونا (١٩-covid) بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب .

**تساؤلات البحث :**

- ما هو مستوى جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية للبنين جامعة الزقازيق في ظل جائحة كورونا ( covid-١٩ ) من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟
- ما هو مستوى جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية للبنين جامعة الزقازيق في ظل جائحة كورونا ( covid-١٩ ) من وجهة نظر الطلاب؟
- هل توجد فروق دالة إحصائية في إستجابات إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية للبنين جامعة الزقازيق في ظل جائحة كورونا ( covid-١٩ ) بين أعضاء هيئة التدريس ( أستاذ ، أستاذ مساعد ، مدرس ) ؟
- هل توجد فروق دالة إحصائية في استجابات إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية للبنين جامعة الزقازيق في ظل جائحة كورونا ( covid-١٩ ) بين طلاب الفرق الدراسية الأربعة ؟
- هل توجد فروق دالة إحصائية في استجابات إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية للبنين جامعة الزقازيق في ظل جائحة كورونا ( covid-١٩ ) بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب ؟

**مصطلحات البحث :**

- **الجودة :** هي توافر مواصفات وخصائص المنتج أو الخدمة تلبي متطلبات و حاجات وتوفعات العميل المعلنة والضمنية بالوقت والكلفة المقبولة . (٤ : ١٧)
- **الخدمة الإلكترونية :** هي إستخدام التكنولوجيا وتطبيقات الإنترنت المبنية على شبكات المواقع الإلكترونية لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات وتوصيلها بكفاءة وفاعلية . (٢٣ : ١٨٧)
- **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 . (٧ : ١٣)
- **التعليم عن بعد :** هو نقل عملية التعلم إلي المتعلم في مكان إقامة أو عمله بدلاً من إنتقال المتعلم إلي داخل المؤسسة التعليمية , ويتحمل المتعلم مسؤولية تعلمه بإستخدام مواد تعليمية , يتم إعدادها بحيث تتناسب طبيعة التعلم الذاتي . (١٤ : ١٣)

- نظام تعليمي متكامل يقوم على أساس الفصل شبه الدائم بين المعلم والمتعلم داخل مؤسسة تعليمية رسمية يقع على عاتقها عملية تخطيط المقررات الدراسية , وإعدادها وتقديم الدعم الفني للمتعلمين. **تعريف إجرائي**
- **جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد** : قدرة الخدمات الإلكترونية في تحقيق المنفعة المستهدفة وتحقيق الرضا من هذه الخدمات في ضوء معايير جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد . ( تعريف إجرائي )
- **فيروس كورونا ( كوفيد - ١٩)**: هو أحد الفيروسات الموجودة على نطاق واسع في الطبيعة , كما أنه نوع من الفيروسات جديد يصيب الجهاز التنفسي للمرضي المصابين بالتهاب رئوي , وسمي بهذا الأسم لأنه يتخذ شكل التاج عند فحصه تحت المجهر الإلكتروني وهو مجهول السبب حتى الآن.

#### الدراسات السابقة :

- ١- قام " الأبي أفوسات وآخرون Alabi Afusat " (٢٠١٢م) ( ٢٣ ) بدراسة بهدف " الكشف عن مبادئ نموذج التعليم المفتوح والتعليم عن بعد لتأهيل المعلمين في الجامعات النيجرية " , من خلال إدارة التعليم المفتوح والتعليم عن بعد , الكشف عن صعوبات التعلم في الجامعات النيجرية خاصة فيما يتعلق ببرامج إعداد المعلمين عن بعد , الكشف عن إستراتيجيات الأستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات , وتكونت عينة البحث من ١٨٥ معلم , وإستخدم الباحث المنهج المسحي , وقد أستعان الباحث في جمع البيانات ( إستبانة ) , وكانت من أهم النتائج أن التعلم الإلكتروني إكتسب شعبية هائلة في الأونة الأخيرة لما له من مميزات عدة منها يوفر الوقت والجهد والمال ويتغلب على عنصر المكان , ويتيح إنماط التعليم المتنوعة وله تأثير كبير علي الكفاءة وفاعلية العملية التعليمية .
- ٢- قام " كيباسي وبايكربلبن 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 مستوي عالي من الأرتباط الإيجابي بين جودة الخدمة ككل والرضا , وتبين أن متغيرات سرعة الإستجابة , وسهولة الأستخدام , والأمن هي الأبعاد التي كان لها التأثير الأعلى في جودة الخدمة الإلكترونية .

٣- قامت ميرفت محمد راضي وآخرون ( ٢٠١٨ م ) ( ٢٠ ) : بدراسة هدفت إلى " التعرف على مستوى تطبيق جامعة الأزهر بغزة للإدارة الإلكترونية , ومستوى تحقيق جودة الخدمات التعليمية فيها وتحديد دور الإدارة الإلكترونية ( التخطيط , التنظيم , التوجيه , الرقابة ) في تحقيق جودة الخدمة التعليمية" , وتكونت عينة الدراسة من ( ٥٧٠ ) موظفاً , 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 ضعيفاً."

### الإستفادة من الدراسات السابقة :

من خلال إطلاع الباحث على الدراسات السابقة تمكنا من تحديد هدف البحث , وإختيار المنهج المناسب , كما ساعدت هذه الدراسات الباحث في اجراءت ضبط العينة , ووضع تساؤلات البحث , وأختيار أدوات البحث , وتحديد الإساليب الإحصائية المناسبة .

### منهج البحث :

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

### مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع البحث من أعضاء هيئة التدريس بقسم نظريات وتطبيقات رياضات المضرب , والطلاب المقيدون بكلية التربية الرياضية للبنين جامعة الزقازيق للعام الجامعي ٢٠٢٠/٢٠٢١ م , وقد قام الباحث باختيار عينات عشوائية من أعضاء هيئة التدريس والطلاب المقيدون بكلية التربية الرياضية للبنين جامعة الزقازيق قيد البحث وتم إختيارهم كالآتي :

- **أعضاء هيئة التدريس:** بلغ قوامهم ( ١٤ ) عضو هيئة تدريس , ومصنفين كالتالي ( ٣ ) أستاذ بكلية التربية الرياضية جامعة الزقازيق , ( ٦ ) أستاذ مساعد بكلية التربية الرياضية جامعة الزقازيق , ( ٢ ) مدرس دكتور بكلية التربية الرياضية جامعة الزقازيق , بالإضافة إلى عدد ( ٣ ) عضو هيئة تدريس لإجراء الدراسة الإستطلاعية .
- **الطلاب:** بلغ قوامها ( ٧٨٥ ) سبعة مائة وخمس وثمانون طالباً ومصنفين كالتالي ( ١٧٦ ) طالباً المقيدون ( بالفرقة الرابعة ) , ( ١٦٥ ) طالباً المقيدون ( بالفرقة الثالثة ) , ( ١٩٧ ) طالباً المقيدون ( بالفرقة الثانية ) , ( ٢٤٧ ) طالباً المقيدون ( بالفرقة الأولى )

بكلية التربية الرياضية جامعة الزقازيق ، 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	٣	٦	٢	٢٤٧	١٩٧	١٦٥	١٧٦
العينة الإستطلاعية	١	١	١	١٢	٨	٦	٤
الأجمالي	٤	٧	٣	٢٥٩	٢٠٥	١٧١	١٨٠

## جدول (٢)

## تصنيف عينة البحث لمستوي دورات الحاسب الآلي

( أعضاء هيئة التدريس والطلاب )

البيان	أعضاء هيئة التدريس			الطلاب			
	أستاذ	أستاذ مساعد	مدرس دكتور	الفرقة الأولى	الفرقة الثانية	الفرقة الثالثة	الفرقة الرابعة
لم أحصل على دورات	--	--	--	٩٦	٨٢	٣٧	٣١
أحصل على دورات أولية	٣	٢	--	١١٦	٨٦	٧٨	٦٥
أحصل على دورات متقدمة	١	٥	٣	٤٧	٣٧	٥٦	٨٤
الأجمالي	٤	٧	٣	٢٥٩	٢٠٥	١٧١	١٨٠

## جدول (٣)

## تصنيف عينة البحث لمستوي دورات الحاسب الآلي

( أعضاء هيئة التدريس )

عينة البحث				مستوي دورات الحاسب الآلي	المستوي الأكاديمي
النسبة المئوية	الإستطلاعية	النسبة المئوية	الأساسية		
---	---	--	--	لم أحصل على دورات	أستاذ
٪٢٠.٠٠	١	٪٥٠.٢٢	٢	أحصل على دورات أولية	
---	---	٪٢٠.٢٢	١	أحصل على دورات متقدمة	
--	--	--	--	لم أحصل على دورات	أستاذ مساعد
---	---	٪٢٥.١١	٢	أحصل على دورات أولية	
٪١٢.٥٠	١	٪٦٦.٦٠	٤	أحصل على دورات متقدمة	
--	--	--	--	لم أحصل على دورات	مدرس دكتور
---	---	---	---	أحصل على دورات أولية	
٪٣٣.٣٠	١	٪٦٦.٦١	٢	أحصل على دورات متقدمة	
٪١٠٠.٠٠	٣	٪١٠٠.٠٠	١١	العدد الأجمالي	

## جدول (٤)

## تصنيف عينة البحث لمستوي دورات الحاسب الآلي (الطلاب)

عينة البحث				مستوي دورات الحاسب الآلي	بيان الفرق
النسبة المئوية	الإستطلاعية	النسبة المئوية	الأساسية		
٪١٠.٠٠	٣	٪١١.٨٤	٩٣	لم أحصل على دورات	الاولي
٪٢٣.٣٣	٧	٪١٣.٨٨	١٠٩	أحصل على دورات أولية	
٪٦.٦٦	٢	٪٥.٧٣	٤٥	أحصل على دورات متقدمة	
٪٦.٦٦	٢	٪١٠.١٩	٨٠	لم أحصل على دورات	الثانية
٪١٣.٣٣	٤	٪١٠.٤٤	٨٢	أحصل على دورات أولية	
٪٦.٦٦	٢	٪٤.٤٥	٣٥	أحصل على دورات متقدمة	
٪٣.٣٣	١	٪٤.٥٨	٣٦	لم أحصل على دورات	الثالثة
٪١٠.٠٠	٣	٪٤.٤٥	٣٥	أحصل على دورات أولية	
٪٦.٦٦	٢	٪٦.٨٧	٥٤	أحصل على دورات متقدمة	
٪٣.٣٣	١	٪٣.٨٢	٣٠	لم أحصل على دورات	الرابعة
٪٣.٣٣	١	٪٨.١٥	٦٤	أحصل على دورات أولية	
٪٦.٦٦	٢	٪١٠.٤٤	٨٢	أحصل على دورات متقدمة	
٪١٠٠.٠٠	٣٠	٪١٠٠.٠٠	٧٨٥	العدد الأجمالي	

## الإجراءات التنفيذية لتحقيق هدف البحث:

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

الآتي يوضح ذلك :

## الإجراءات التنفيذية للبحث

## اختيار عينة البحث

التربية الرياضية جامعة  
الزقازيق الطلاب  
الأساسية ( ٧٨٥ )  
إستطلاعية ( ٣٠ )

عينة البحث الأساسية  
 $٧٩٦ = (٧٨٥) + (١١)$   
عينة البحث الإستطلاعية  
 $٣٣ = (٣٠) + (٣)$

كلية التربية الرياضية  
جامعة الزقازيق قسم  
المضرب  
الأساسية (١١)

المرحلة  
الأولى

بناء استبيان تقييم الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد  
وإجراء المعاملات العملية للإستبيان المستخدم

- إيجاد المعاملات العملية  
للأستبيان .  
- معامل الثبات .  
- معامل الصدق.

تحديد ابعاد إستبيان تقييم الخدمات الإلكترونية نحو  
التعليم عن بعد. بناء وصياغة عبارات إستبيان تقييم  
الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد ( الصورة  
الأولية ) . تعديل وحذف العبارات في ضوء نتجية  
إراء السادة الخبراء.

المرحلة  
الثانية

تطبيق الدراسة الأساسية ( الإستبيان )

لمعالجات الإحصائية:  
- المتوسط الحسابي .  
- معامل ألفا لكرونباخ .  
- اقل فرق معنوي ( L.S.D )

- تطبيق الإستبيان علي عينة البحث الأساسية  
بكلية التربية الرياضية قيد البحث .

المرحلة  
الثالثة

التوصل إلي نتائج البحث

١- عرض ومناقشة النتائج.  
٢- التوصل إلي الإستخلاصات والتوصيات.

١- الحصول علي البيانات من خلال الإستبيان .  
٢- إجراء المعالجات الإحصائية المناسبة لطبيعة البحث.

## الإجراءات التنفيذية لتحقيق هدف البحث

أدوات جمع البيانات :

أولاً: الوثائق والسجلات :

قام الباحث بتحليل الوثائق والسجلات الخاصة بأعداد أعضاء هيئة التدريس والطلاب بكلية التربية الرياضية للبنين بجامعة الزقازيق .

**ثانياً : الإستبيان :**

تقييم جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية للبنين جامعة الزقازيق في ظل جائحة كورونا وهو إستبيان من إعداد الباحث وإتبعاً في إعداده الخطوات العلمية الآتية :

**١- تحديد هدف الإستبيان :**

تم تحديد هدف الإستبيان وقد تمثل في التعرف على مستوى جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية جامعة الزقازيق في ظل جائحة كورونا.

**٢- تحديد أبعاد الإستبيان :**

قام الباحث بالاطلاع على العديد من المراجع العلمية والدراسات المرجعية مثل كلا من " , ريبير Rieber (٢٠٠٠م) ( ٢٩ ) , هورتن Horton (٢٠٠٣م) ( ٢٧ ) , "تيلور Taylor" (٢٠٠٣م) (٣٠) , أندرسون Anderson (٢٠٠٤م) ( ٢٣ ) , "الأبي افوسات وآخرون Alabi Afusat" (٢٠١٢م) ( ٢٣ ) , "إهلرس Ehlers" (٢٠٠٤م) ( ٢٦ ) , "كيباسي وبايكربلسن Kayabsi & Buyukarslan" (٢٠١٣م) ( ٢٨ ) , محمد عطية خميس (٢٠٠٣م) (١٩) , "عبد الرحيم علي الحنيطي" (٢٠٠٤م) (١١) , "حسن الباتع محمد" (٢٠٠٨م) ( ٥ ) , "حنان حسن علي" (٢٠٠٨م) ( ٧ ) , "الغريب زاهر إسماعيل" (٢٠٠٩م) ( ٣ ) , "محسن حسيب السيد" (٢٠٠٩م) (١٥) , " السيد عبد المولي السيد" (٢٠١٠م) (١) , " محمد مصطفى حسين" (٢٠١٠م) ( ١٨ ) , "عماد أحمد الدهيمات" (٢٠١١م) ( ١٣ ) , "سعاد نوري علي" (٢٠١٢م) ( ٨ ) , "أحلام عبد اللطيف الملا" (٢٠١٦م) ( ٢ ) , "علي محمد العضائية , نهي خالد المحارب" (٢٠١٧م) ( ١٢ ) , " منال سعيد الرشيدى" (٢٠١٨م) ( ٢١ ) , "ميرفت محمد راضي وآخرون" (٢٠١٨م) ( ٢٠ ) , "شعيب جمال محمد" (٢٠٢٠م) ( ١٠ ) , توصل الباحث إلي تحديد سبع أبعاد يمثلون إستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية للبنين جامعة الزقازيق وهي كالاتي " جودة تصميم البوابة الإلكترونية , " جودة خدمة العملاء ( اعضاء هيئة التدريس و الطلاب ) , جودة المعلومات , جودة الدعم الفني والخصوصية , جودة سهولة الاستخدام , جودة بناء وإدارة الأختبارات الإلكترونية , جودة الرضا , وقد قام الباحث بوضع الأبعاد في إستمارة وعرضها على مجموعة من السادة الخبراء في مجال طرق التدريس وتكنولوجيا التعليم , وعددهم (١١) خبراء ملحق (٢) , وذلك لإبداء الرأي في

مدي مناسبة هذه الأبعاد لموضوع البحث ملحق (١) وقد إرتضي الباحث بالأبعاد التي حصلت على نسبة ٧٥% فأكثر بناء على إستطلاع آراء الخبراء ، والجدول التالي يوضح النسبة المئوية لإراء السادة الخبراء .

## جدول (٥)

**النسبة المئوية لأراء السادة الخبراء حول مدي مناسبة أبعاد إستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية للبنين بجامعة الرقازيق ( ن = ١١ )**

النسبة المئوية	رأي الخبير		العدد	م
	غير موافق	موافق		
١٠٠.٠٠%	-	١١	تصميم البوابة الإلكترونية.	١
٩٠.٩٠%	١	١٠	المعلومات .	٢
١٠٠.٠٠%	-	١١	خدمة العملاء .	٣
٨١.٨١%	٢	٩	الدعم الفني والخصوصية .	٤
٩٠.٩٠%	١	١٠	سهولة الإستخدام .	٥
٨١.٨١%	٢	٩	بناء وإدارة الأختبارات الإلكترونية .	٦
٩٠.٩٠%	١	١٠	الرضا.	٧

يتضح من جدول ( ٥ ) أن النسبة المئوية لأراء الخبراء حول مدي مناسبة إبعاد إستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد تراوحت ما بين ( ٨١.٨١ : ١٠٠.٠٠% ) ، وبهذا تم قبول جميع أبعاد إستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية.

## ٣- صياغة عبارات إستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد :

## ملحق (٣)

قام الباحث بصياغة إستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد وبلغت ( ٨٨ ) عبارة ، والتي تعبر عن مدي جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد والتي تقدمها كلية التربية الرياضية لتعليم مقررات رياضات المضرب في ظل جائحة كورونا، ثم قام الباحث بوضعها في إستمارة وعرضها على السادة الخبراء في مجال طرق التدريس وتكنولوجيا التعليم ، وذلك لإبداء رأيهم في وقد إرتضي الباحث نسبة مئوية قدرها ٧٠% لقبول العبارة والجدول الآتي يوضح آراء السادة الخبراء وقد راع الباحث عند صياغة عبارات تقييم جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد ما يلي :

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

## جدول (٦)

## النسبة المئوية لآراء السادة الخبراء حول عبارات البعد الاول تصميم البوابة الإلكترونية ن = ١١

النسبة المئوية	رأي الخبير		العبارات	م
	غير موافق	موافق		
١٠٠٪	--	١١	تتمتع البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا بأدوات كافية لإداء كافة الخدمات .	١
٦٣.٦٣٪	٤	٧	تستجيب البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا بسرعة ودقة أثناء ساعات الضغوط اليومي .	٢
١٠٠٪	--	١١	عدد الخطوات المطلوبة للدخول البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا مناسب .	٣
٩٠.٩٠٪	١	١٠	يوجد دليل إرشادي بالبوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا عن كيفية استخدام الخدمات الإلكترونية المتاحة.	٤
٨١.٨١٪	٢	٩	تحتوي البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا عبارات التنبيه والتخزين في حالة الاستخدام الخاطئ .	٥
٩٠.٩٠٪	١	١٠	يمكن تشغيل البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد وتحميل المعلومات لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا علي الحاسوب الشخصي أو الهاتف المحمول.	٦
٨١.٨١٪	٢	٩	تتيح البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا سرعة التصفح وبسهولة .	٧
٨١.٨١٪	٢	٩	تحتوي البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد روابط تنقل إلي بوابات إلكترونية إخرى بكتليات التربية الرياضية أخرى وفي المجال نفسه لمقررات رياضات المضرب.	٨
٦٣.٦٣٪	٤	٧	تحتوي البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا علي تحميل الملفات بطريقة مباشرة وسريعة.	٩
٩٠.٩٠٪	١	١٠	تتميز البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا بإحتوائه علي رسومات وحركات جذابة للطلاب .	١٠
٨١.٨١٪	٢	٩	تنظيم العناصر علي البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا سهلة واضحة للطلاب .	١١
٨١.٨١٪	٢	٩	يتم التوصل إلي المعلومات التي إحتاجها البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا بطريقة سريعة	١٢
١٠٠٪	--	١١	يعتبر تنظيم العناصر علي البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا سهلاً وواضحاً من حيث عمليات القبول والتسجيل.	١٣
٩٠.٩٠٪	١	١٠	تتيح البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا إمكانية مشاركة وبناء الأفكار بين أستاذ المقرر والطلاب , والطلاب مع بعضهم .	١٤
٩٠.٩٠٪	١	١٠	يمكن تشغيل البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا مع كافة المتصفحات .	١٥
٩٠.٩٠٪	١	١٠	تحتوي البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات	١٦

النسبة المئوية	رأي الخبير		العبارة	م
	غير موافق	موافق		
			المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا على فهرس أو وصلات تساعد المستفيد للانتقال بين جميع صفحات البرابة الإلكترونية.	
٪١٠٠	--	١١	جميع الروابط داخل البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا تعمل بشكل صحيح بما يضمن الانتقال إلى المكان المطلوب .	١٧
٪٨١.٨١	٢	٩	جميع الروابط داخل البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا تعمل بشكل فعال بحيث لا توجد روابط معطلة .	١٨

يتضح من الجدول رقم ( ٦ ) إن النسبة المئوية قد تتراوح ما بين ( ٦٣.٦٣ - ٪١٠٠ ) وبالتالي , فانه تم قبول جميع العبارات المقترحة ما عدا عبارة رقم ( ٢ , ٩ ) , وبذلك يصبح البعد الأول جودة تصميم البوابة الإلكترونية يتشمل على عدد ( ١٦ ) عبارة .

## جدول (٧)

النسبة المئوية لآراء السادة الخبراء حول عبارات البعد الثاني المعلومات ن = ١١

النسبة المئوية	رأي الخبير		العبارة	م
	غير موافق	موافق		
٪٨١.٨١	٢	٩	المعلومات المتاحة علي البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا مفيدة وذات صلة بموضوع الدراسة .	١
٪٩٠.٩٠	١	١٠	تعد مخرجات المعلومات من البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا واضحة ودقيقة.	٢
٪٩٠.٩٠	١	١٠	المعلومات المتاحة علي البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا تجاوزت كل توقعاتي .	٣
٪١٠٠	--	١١	مصادر المعلومات الموجودة علي البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا حديثة .	٤
٪٩٠.٩٠	١	١٠	المعلومات التي أحصل عليها من البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا ذات موثوقية عالية .	٥
٪٩٠.٩٠	١	١٠	يلاحظ تحديث المعلومات علي البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا بشكل مستمر ودائم .	٦
٪٨١.٨١	٢	٩	يتم الحصول علي المعلومات اللازمة من البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا في الوقت المناسب.	٧
٪١٠٠	--	١١	تصاغ المعلومات علي البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا صياغة سليمة خالية من الأخطاء اللغوية والإملائية.	٨

م	العبارة	رأي الخبير		النسبة المئوية
		موافق	غير موافق	
٩	المعلومات الموجودة علي البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا خالية من الأخطاء العلمية.	١١	--	٪١٠٠
١٠	المعلومات المنشورة على البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا كافية لأداء الوجبات.	٩	٢	٪٨١.٨١
١١	تراعي البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا ثقافة الطلاب بغض النظر عن الدولة التي ينتمون لها في نشر المعلومات.	١٠	١	٪٩٠.٩٠
١٢	المعلومات الموجودة علي البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا خالية من الأخطاء العلمية .	١٠	١	٪٩٠.٩٠
١٣	المعلومات المعروضة علي البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا ملائمة لحاجات الطلاب	٩	٢	٪٨١.٨١
١٤	المصادر المستخدمة في البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا مدونة وواضحة.	٩	٢	٪٨١.٨١
١٥	المعلومات الموجودة علي البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا متكررة.	٧	٤	٪٦٣.٦٣

يتضح من الجدول رقم ( ٧ ) أن النسبة المئوية قد تتراوح ما بين ( ٦٣.٦٣ - ٪١٠٠ ) وبالتالي , فانه تم قبول جميع العبارات المقترحة ما عدا عبارة رقم ( ١٥ ) , وبذلك يصبح البعد الثاني جودة المعلومات يشتمل على عدد ( ١٤ ) عبارة .

#### جدول (٨)

#### النسبة المئوية لآراء السادة الخبراء حول عبارات البعد الثالث خدمة العملاء

ن = ١١

( اعضاء هيئة التدريس والطلاب )

م	العبارة	رأي الخبير		النسبة المئوية
		موافق	غير موافق	
١	الخدمة في البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا متوفرة بشكل دائم دون إنقطاع .	١٠	١	٪٩٠.٩٠
٢	تتمتع البوابة الإلكترونية لنظام التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا بواجهة تفاعلية حديثة وذات جاذبية.	١١	--	٪١٠٠
٣	التعليم عن بعد من خلال البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا أفضل من الطرق المتبعة في التعليم .	١١	--	٪١٠٠
٤	تتيح البوابة الإلكترونية لنظام نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا نوعا من الخصوصية .	٩	٢	٪٨١.٨١
٥	تتيح البوابة الإلكترونية لنظام نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا استخدام أساليب للتقويم الإلكتروني	٩	٢	٪٨١.٨١

م	العبارة	رأي الخبير		النسبة المئوية
		موافق	غير موافق	
	للطلاب.			
٦	تتيح البوابة الإلكترونية لنظام نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا خدمة إلي المكتبات والمواقع الإلكترونية الأخرى .	١٠	١	%٩٠.٩٠
٧	تسمح البوابة الإلكترونية لنظام نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا بمشاركة استاذ المقرر والطلاب معا.	١١	--	%١٠٠
٨	تقدم البوابة الإلكترونية لنظام نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا أنشطة إضافية لمساعدة الطلاب علي الفهم والتطبيق.	١٠	١	%٩٠.٩٠
٩	توفر البوابة الإلكترونية لنظام نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا الكتب المقروءه ( الإلكترونية ) للطلاب .	١١	--	%١٠٠
١٠	البوابة الإلكترونية لنظام نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا تعطيني إهتماما" وتراعي إحتياجاتي الخاصة .	١٠	١	%٩٠.٩٠
١١	يمكن توثيق لجميع المحاضرات لمقررات رياضات المضرب من خلال البوابة الإلكترونية لنظام نحو التعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا وبطريقة سهلة.	٩	٢	%٨١.٨١
١٢	توفر البوابة الإلكترونية لنظام نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا منتديات للنقاش عند تدريس المقررات الدراسية .	١١	--	%١٠٠
١٣	تقدم البوابة الإلكترونية لنظام نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا الحل الأمثل لما أطلب .	١١	--	%١٠٠
١٤	يوجد تغذية راجعة للمستفيد حول أدائهم ونتائج تقويمهم بعد تدريس مقررات رياضات المضرب.	٩	٢	%٨١.٨١
١٥	توفر البوابة الإلكترونية لنظام نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا مجموعة من الوحدات الدراسية يتشارك فيها أستاذ القرر والطلاب .	١١	--	%١٠٠

يتضح من الجدول رقم ( ٨ ) إن النسبة المئوية قد تتراوح ما بين ( ٨١.٨١% - ١٠٠% ) وبالتالي , فانه تم قبول جميع العبارات المقترحة , وبذلك يصبح البعد الثاني جودة خدمة جودة خدمة العملاء ( اعضاء هيئة التدريس والطلاب ) يتشمل على عدد ( ١٥ ) عبارة.

## جدول (٩)

النسبة المئوية لأراء السادة الخبراء حول عبارات البعد الرابع الدعم الفني والخصوصية ن = ١١

النسبة المئوية	رأي الخبير		العبارة	م
	غير موافق	موافق		
٩٠.٩٠%	١	١٠	يتم فحص المشاكل والأخطاء البرمجية للبوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب وصلاح كافة الثغرات أول باول.	١
٩٠.٩٠%	١	١٠	يتم تثبيت جميع الإضافات الجديدة للبوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب باستمرار مع الجدول الزمني للمحتوي التعليمي.	٢
٨١.٨١%	٢	٩	يتم حل جميع المشاكل التي يتم الإبلاغ عنها مع عمل فحص كامل للثغرات على للبوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب وحلها بشكل فوري.	٣
١٠٠%	--	١١	يتم حماية البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد بشكل تام من أي محاولة للاختراق أو الدخول للوحة التحكم والإدارة .	٤
١٠٠%	--	١١	يتم حل مشاكل قواعد البيانات واي مشاكل تواجه البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد فور الإبلاغ عنها لمقررات رياضات المضرب.	٥
٨١.٨١%	٢	٩	يتم مراجعة الإجراءات والتحديثات الأمنية للبوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد دورياً وحذف الملف الغير هامة لمقررات رياضات المضرب.	٦
٨١.٨١%	٢	٩	عند حدوث مشكلة ما يتم التبليغ عنها إلكترونياً دون الذهاب إلي المختصين بوحدة ( I T ) لمقررات رياضات المضرب.	٧
٩٠.٩٠%	١	١٠	يوجد جدول زمني محدد مسبق بموعد بداية ونهاية كل محاضرة لمقررات رياضات المضرب.	٨
٦٣.٦٣%	٤	٧	يتم تقديم الدعم الفني لمستخدمي أنظمة الإختبارات الإلكترونية لمقررات رياضات المضرب.	٩
٩٠.٩٠%	١	١٠	يستجيب المختصين بوحدة ( I T ) للمطالب بسرعة بالرغم من ضغوط العمل.	١٠
١٠٠%	--	١١	يوجد طرق إتصال وتواصل مع المختصين بوحدة ( I T ) مناسبة ومختلفة.	١١

يتضح من الجدول رقم ( ٩ ) إن النسبة المئوية قد تتراوح ما بين ( ٨١.٨١% - ١٠٠% ) وبالتالي , فانه تم قبول جميع العبارات المقترحة ما عدا عبارة رقم ( ٨ ) , وبذلك يصبح البعد الرابع جودة الدعم الفني والخصوصية يتشمل على عدد ( ١٠ ) عبارة.

## جدول (١٠)

النسبة المئوية لآراء السادة الخبراء حول عبارات البعد الخامس سهولة الإستخدام ن = ١١

النسبة المئوية	رأي الخبير		العبارة	م
	غير موافق	موافق		
٨١.٨١%	٢	٩	تدعم البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا التصفح بأكثر من متصفح .	١
٨١.٨١%	٢	٩	تحتوي البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا علي فهرس أو وصلات .	٢
١٠٠%	--	١١	البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا للكلية منظمة بشكل يسهل إستخدامها.	٣
٩٠.٩٠%	١	١٠	يوجد أدوات إتصال وتغذية راجعة بين الطلاب والبوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا من خلال البريد الإلكتروني أو الدردشة أو نماذج التقييم .	٤
١٠٠%	--	١١	هناك تعليمات واضحة لكيفية إستخدام البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا لمقررات رياضات المضرب.	٥
٨١.٨١%	٢	٩	رونية نحو التعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا جميع الخدمات باستمرار دون الإنقطاع .	٦
١٠٠%	--	١١	تحتوي البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا علي عدد قليل من الإعلانات والإخبار لتفادي طول مدة التحميل .	٧
٩٠.٩٠%	١	١٠	تعمل البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا بشكل صحيح بإستخدام أوضاع شاشات مختلفة	٨
٩٠.٩٠%	١	١٠	تتوافر سهولة معرفة الطالب بإضافة معلومات جديدة للبوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا عند أستخدامها .	٩
٨١.٨١%	٢	٩	تتوافر سهولة إيجاد البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد من محركات البحث .	١٠

يتضح من الجدول رقم ( ١٠ ) إن النسبة المئوية قد تتراوح ما بين ( ٨١.٨١% - ١٠٠% ) وبالتالي , فانه تم قبول جميع العبارات المقترحة , وبذلك يصبح البعد الخامس جودة سهولة الإستخدام يتشمل على عدد ( ١٠ ) عبارة.

## جدول (١١)

النسبة المئوية لأراء الخبراء حول عبارات البعد السادس بناء وإدارة الأختبارات الإلكترونية ن = ١١

النسبة المئوية	رأي الخبير		العبارة	م
	غير موافق	موافق		
٨١.٨١%	٢	٩	يسمح النظام في البوابة الإلكترونية بإنشاء بنوك الأسئلة الموضوعية لمقررات رياضات المضرب.	١
١٠٠%	--	١١	يقوم أستاذ المقرر لمقررات رياضات المضرب من أنشاء اختبارات قصيرة بعد إنتهاء كل محاضرة ( وحدة تعليمية ) وتصحيحها أليا.	٢
٩٠.٩٠%	١	١٠	يتم الإحتفاظ بدرجة كل طالب في قاعدة بيانات خاصة بالبوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب.	٣
١٠٠%	--	١١	يبني النظام بالبوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد إختبارات متكافئة من بنك الأسئلة وفقا" للشروط التي يحددها أستاذ المقرر لمقررات رياضات المضرب.	٤
٨١.٨١%	٢	٩	يسمح النظام بخلط أسئلة لعرضها عشوائيا في الإختيار لمقررات رياضات المضرب.	٥
٨١.٨١%	٢	٩	يسمح النظام بالبوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد بتحديد زمن الإختبار ووقت ظهوره للطالب.	٦
٩٠.٩٠%	١	١٠	يتضمن النظام بالبوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد سجل الدرجات لمجالات التقويم المختلفة للمقرر لمقررات رياضات المضرب.	٧
١٠٠%	--	١١	يدخل كل طالب البيانات الخاصة به قبل الإختبار لمقررات رياضات المضرب.	٨
٩٠.٩٠%	١	١٠	يوجد وضع مؤقت للإختبار وتنبيه صوتي لوقت بدء وأنتهاء الإختبار لمقررات رياضات المضرب.	٩
٨١.٨١%	٢	٩	يتوفر إمكانية إرفاق ملف صوتي أو مقطع فيديو لكل سؤال لمقررات رياضات المضرب.	١٠

يتضح من الجدول رقم ( ١١ ) إن النسبة المئوية قد تتراوح ما بين ( ٨١.٨١% - ١٠٠% ) وبالتالي , فانه تم قبول جميع العبارات المقترحة , وبذلك يصبح البعد السادس جودة بناء وإدارة الأختبارات الإلكترونية يتشمل على عدد ( ١٠ ) عبارة.

## جدول (١٢)

النسبة المئوية لآراء السادة الخبراء حول عبارات البعد السابع الرضا ن = ١١

النسبة المئوية	رأي الخبير		العبارة	م
	غير موافق	موافق		
١٠٠٪	--	١١	أنت راضي عن الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد التي تقدمها كلية التربية الرياضية لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا.	١
٨١.٨١٪	٢	٩	تجربتك لنظام التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب من خلال الخدمات الإلكترونية يوفر الوقت والجهد.	٢
١٠٠٪	--	١١	تجد الخدمات الإلكترونية المقدمة من خلال البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا تلبي جميع احتياجاتك.	٣
١٠٠٪	--	١١	توصي الطلاب الجدد باستخدام الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد فيما بعد لمقررات رياضات المضرب.	٤
٨١.٨١٪	٢	٩	الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب التي تقدمها الكلية تفوق توقعاتك.	٥
٩٠.٩٠٪	١	١٠	يتمتع مقدموا الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بالمصداقية في تقديم الخدمة للطلاب.	٦
١٠٠٪	--	١١	تسعي كلية التربية الرياضية جامعة الزقازيق إلي رضا العملاء.	٧
٨١.٨١٪	٢	٩	أنت راضي بشكل عام عن الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب التي تقدمها كلية التربية الرياضية.	٨
٨١.٨١٪	٢	٩	أشعر بالرضا عن الدروس المقدمة عبر البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب خلال أزمة جائحة فيروس كورونا.	٩
٩٠.٩٠٪	١	١٠	أشعر بالأطمئنان والأمان لأنني أتعلم من خلال البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا.	١٠

يتضح من الجدول رقم ( ١٢ ) إن النسبة المئوية قد تتراوح ما بين ( ٨١.٨١٪ - ١٠٠٪ ) وبالتالي , فانه تم قبول جميع العبارات المقترحة , وبذلك يصبح البعد السابع " الرضا " يتشمل على عدد ( ١٠ ) عبارة.

## ٤- عبارات إستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية في صورته النهائية : ملحق (٤)

قام الباحث بإجراء التعديلات في ضوء آراء الخبراء والتي تضمنت حذف بعض العبارات , وبهذا قد توصل الباحث إلي الصورة النهائية إستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب والذي يشتمل على عدد ( ٨٥ ) عبارة مصنفة على سبع أبعاد والجدول التالي يوضح ذلك .

## جدول (١٣)

الصورة النهائية لأستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات

رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية بجامعة الزقازيق ( ن = ١١ )

م	العدد	عدد العبارات المبدئية	عدد العبارات المحذوفة	أرقام العبارات المحذوفة	عدد العبارات تم إعادة صياغة	عدد العبارات النهائية
١	١٨	٢	( ٩ , ٢ )	١	١٦	تصميم البوابة الإلكترونية.
٢	١٥	١	١٥	١	١٤	المعلومات.
٣	١٥	٠	-	١	١٥	خدمة العملاء .
٤	١١	١	-	-	١٠	الدعم الفني والخصوصية.
٥	١٠	٠	-	١	١٠	سهولة الإستخدام.
٦	١٠	٠	-	٤	١٠	بناء وإدارة الأختبارات الإلكترونية
٧	١٠	٠	-	٦	١٠	الرضا.
	٨٨	٣	٣	١٤	٨٥	الإجمالي

## ٥- إعداد تعليمات لأستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية:

قام الباحث بإعداد التعليمات الخاص بأستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بحيث تكون بسيطة وواضحة لدي الطالب , وقد صيغت تعليمات الإستبيان فى الصفحة الاولى منها كما يتضمن إستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية للبنين جامعة الزقازيق البيانات الخاصة بالطالب والتاريخ واليوم.

## ٦- تحديد نظام تقدير الدرجات :

إتبع الباحث فى تقدير درجات إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بطريقة ليكرت وذلك لما تميز به من السهولة فى التطبيق على المستجيب وتتلخص هذه الطريقة فى وضع عبارات محددة منتقاة وامام كل عبارة مدرج استجابات وعلى أعضاء هيئة التدريس والطلاب إختيار إحداها بما يتوافق مع قدراته وذلك بوضع علامة (صح) فى المكان الذى يوافق اتجاهه .

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

## ٧- المعاملات العلمية لأستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد

لمقررات رياضات المضرب:

• صدق الاتساق الداخلي:

## (١) الصدق : أ- صدق الإتساق الداخلي :

قام الباحث بإيجاد معامل الارتباط بين درجة كل عبارة والمجموع الكلي للعبارات الذي 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 الكلي لدرجات البعد الأول  
(ن = ٥٠)

م	العبارة	قيمة ( ر ) المحسوبة	القيمة الإحتمالية
١	تتمتع البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا بأدوات كافية لإداء كافة الخدمات الإلكترونية.	**٠.٨٦	٠.٠
٢	عدد الخطوات المطلوبة للدخول البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا مناسب .	**٠.٩٢	٠.٠
٣	يوجد دليل إرشادي بالبوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا عن كيفية استخدام الخدمات الإلكترونية المتاحة.	**٠.٩٦	٠.٠
٤	تحتوي البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا عبارات التنبيه والتخزين في حالة الاستخدام الخاطئ.	**٠.٧٦	٠.٠
٥	يمكن تشغيل البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب تحميل المعلومات في ظل جائحة فيروس كورونا علي الحاسوب أو الهاتف المحمول.	**٠.٩٥	٠.٠
٦	تتيح البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا سرعة التصفح وبسهولة.	**٠.٩٢	٠.٠
٧	تحتوي البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب روابط تنقل إلي بوابات إلكترونية إخرى بكليات التربية الرياضية أخرى وفي المجال نفسه.	**٠.٧٦	٠.٠
٨	تتميز البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا بإحتوائها علي رسومات وحركات جذابة للطلاب .	**٠.٩٢	٠.٠
٩	تنظيم العناصر علي البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا سهلة واضحة للطلاب .	**٠.٨٦	٠.٠
١٠	يتم التوصل إلي المعلومات التي إحتاجها البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا بطريقة سريعة .	**٠.٩٢	٠.٠
١١	يعتبر تنظيم العناصر علي البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا سهلاً وواضحاً من حيث عمليات القبول والتسجيل.	**٠.٩٢	٠.٠
١٢	تتيح البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا إمكانية مشاركة وبناء الأفكار بين أستاذ المقرر والطلاب , والطلاب مع بعضهم .	**٠.٨٢	٠.٠
١٣	يمكن تشغيل البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا مع كافة المتصفحات .	**٠.٩٢	٠.٠
١٤	تحتوي البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا علي فهرس أو وصلات تساعد المستفيد للانتقال بين جميع صفحات البوابة.	**٠.٩٤	٠.٠
١٥	جميع الروابط داخل البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا تعمل بشكل صحيح بما يضمن الانتقال إلي المكان المطلوب .	**٠.٩٦	٠.٠
١٦	جميع الروابط داخل البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا تعمل بشكل فعال بحيث لا توجد روابط معطلة .	**٠.٩٠	٠.٠

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 ( ٠.٧٦ : ٠.٩٦ ) وكانت القيم المحسوبة أكبر من الجدولية عند مستوى معنوية ( ٠.٠٥ ) كما أن القيم الإحصائية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية لها ، مما يدل على اتساق كل عبارة مع البعد الذي تنتمي إليه ، وبالتالي صدق العبارات في التعبير عن البعد الأول وهو (جودة تصميم البوابة الإلكترونية).

## جدول ( ١٥ )

## قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والمجموع الكلي

( ن = ٥٠ ) (المعلومات)

م	العبارة	قيمة ( ر ) المحسوبة	القيمة الإحصائية
١٧	المعلومات المتاحة علي البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا مفيدة وذات صلة بموضوع الدراسة .	**٠.٩٠	٠.٠
١٨	تعد مخرجات المعلومات من البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا واضحة ودقيقة.	**٠.٩٤	٠.٠
١٩	المعلومات المتاحة علي البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا تجاوزت كل توقعاتي .	**٠.٩٧	٠.٠
٢٠	مصادر المعلومات الموجودة علي البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا حديثة .	**٠.٩١	٠.٠
٢١	المعلومات التي أحصل عليها من البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا ذات موثوقية عالية.	**٠.٩٥	٠.٠
٢٢	يلاحظ تحديث المعلومات علي البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا بشكل مستمر ودائم .	**٠.٩٥	٠.٠
٢٣	يتم الحصول علي المعلومات اللازمة من البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا في الوقت المناسب.	**٠.٩٢	٠.٠
٢٤	تصاغ المعلومات علي البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا صياغة سليمة خالية من الأخطاء اللغوية والإملائية.	**٠.٨٧	٠.٠
٢٥	المعلومات الموجودة علي البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا خالية من الأخطاء العلمية.	**٠.٨٣	٠.٠
٢٦	المعلومات المنشورة على البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا كافية لأداء الواجبات.	**٠.٧٧	٠.٠
٢٧	تراعي البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا ثقافة الطلاب بغض النظر عن الدولة التي ينتمون لها في نشر المعلومات.	**٠.٧٠	٠.٠
٢٨	المعلومات الموجودة علي البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا خالية من الأخطاء العلمية .	**٠.٧٤	٠.٠
٢٩	المعلومات المعروضة علي البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا ملائمة لحاجات الطلاب .	**٠.٧٨	٠.٠
٣٠	المصادر المستخدمة للمعلومات المتاحة بالبوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا مدونة وواضحة.	**٠.٩٣	٠.٠

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 ( ٠.٧٠ : 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 الثاني وهو (جودة المعلومات) .

## جدول ( ١٦ )

## قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والمجموع الكلي

لدرجات البعد الثالث (خدمة العملاء) ( ن = ٥٠ )

م	العبارة	قيمة ( ر ) المحسوبة	القيمة الإحتمالية
٣١	الخدمات بالبوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا متوفرة بشكل دائم دون إنقطاع .	٠.٩٤**	٠.٠٠
٣٢	تتمتع البوابة الإلكترونية لنظام التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا بواجهة تفاعلية حديثة وذات جاذبية للمستخدم .	٠.٨٩**	٠.٠٠
٣٣	التعليم عن بعد من خلال البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا أفضل من الطرق المتبعة في التعليم .	٠.٩٢**	٠.٠٠
٣٤	تتيح البوابة الإلكترونية لنظام نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا نوعاً من الخصوصية .	٠.٩٠**	٠.٠٠
٣٥	تتيح البوابة الإلكترونية لنظام نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا استخدام أساليب للتقويم للطلاب .	٠.٩٨**	٠.٠٠
٣٦	تتيح البوابة الإلكترونية لنظام نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا خدمة إلى المكتبات والمواقع الإلكترونية الأخرى .	٠.٨٧**	٠.٠٠
٣٧	تسمح البوابة الإلكترونية لنظام نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا بمشاركة استاذ المقرر والطلاب معاً .	٠.٩١**	٠.٠٠
٣٨	تقدم البوابة الإلكترونية لنظام نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا أنشطة إضافية لمساعدة الطلاب علي الفهم والتطبيق .	٠.٩٢**	٠.٠٠
٣٩	توفر البوابة الإلكترونية لنظام نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا الكتب المقروءة ( الإلكترونية ) للطلاب .	٠.٩٤**	٠.٠٠
٤٠	البوابة الإلكترونية لنظام نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا تعطيني اهتماماً وتراعي إحتياجاتي الخاصة .	٠.٨٩**	٠.٠٠
٤١	يمكن توثيق لجميع المحاضرات لمقررات رياضات المضرب من خلال البوابة الإلكترونية لنظام نحو التعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا وبطريقة سهلة .	٠.٩٣**	٠.٠٠
٤٢	توفر البوابة الإلكترونية لنظام نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا منتديات للنقاش عند تدريس المقررات الدراسية .	٠.٩٢**	٠.٠٠
٤٣	تقدم البوابة الإلكترونية لنظام نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا الحل الأمثل لما أطلب .	٠.٩٦**	٠.٠٠
٤٤	يوجد تغذية راجعة للمستفيد حول أدائهم ونتائج تقويمهم بعد تدريس كل مقرر من المقررات الدراسية .	٠.٨١**	٠.٠٠
٤٥	توفر البوابة الإلكترونية لنظام نحو التعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا مجموعة من المحاضرات والوحدات التعليمية ينشارك فيها استاذ المقرر والطلاب .	٠.٩٦**	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 ( ٠.٨١ : ٠.٩٨ ) وكانت القيم المحسوبة أكبر من الجدولية عند مستوى معنوية ( ٠.٠٥ ) كما أن القيم الإحصائية 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 (جودة خدمة العملاء).

## جدول ( ١٧ )

## قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والمجموع الكلي

لدرجات البعد الرابع (الدعم الفني والخصوصية) ( ن = ٥٠ )

م	العبارة	قيمة ( ر ) المحسوبة	القيمة الإحصائية
٤٦	يتم فحص المشاكل والأخطاء البرمجية للبوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد وصلاحيات كافة الثغرات أول باول.	٠.٩٥**	٠.٠٠
٤٧	يتم تثبيت جميع الإضافات الجديدة للبوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد باستمرار مع الجدول الزمني للمحتوي التعليمي.	٠.٩٤**	٠.٠٠
٤٨	يتم حل جميع المشاكل التي يتم الإبلاغ عنها مع عمل فحص كامل للثغرات على البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بوحدها بشكل فوري.	٠.٩٧**	٠.٠٠
٤٩	يتم حماية البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بشكل تام من أي محاولة للاختراق أو الدخول للوحة التحكم والإدارة .	٠.٩١**	٠.٠٠
٥٠	يتم حل مشاكل قواعد البيانات واي مشاكل تواجه البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب فور الإبلاغ عنها.	٠.٩٢**	٠.٠٠
٥١	يتم مراجعة الإجراءات والتحديثات الأمنية للبوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد دورياً وحذف الملف الغير هامة.	٠.٩٣**	٠.٠٠
٥٢	عند حدوث مشكلة ما يتم التبليغ عنها إلكترونياً دون الذهاب إلي المختصين بوحدة ( I T ) .	٠.٨٣**	٠.٠٠
٥٣	يتم تقديم الدعم الفني لمستخدمي أنظمة الإختبارات الإلكترونية .	٠.٨٢**	٠.٠٠
٥٤	يستجيب المختصين بوحدة ( I T ) للمطالب بسرعة بالرغم من ضغوط العمل.	٠.٩٥**	٠.٠٠
٥٥	يوجد طرق إتصال وتواصل مع المختصين بوحدة ( I T ) مناسبة ومختلفة.	٠.٩٤**	٠.٠٠

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 ( ٠.٨٢ : ٠.٩٧ ) وكانت القيم المحسوبة أكبر من الجدولية عند مستوى معنوية ( ٠.٠٥ ) كما أن القيم الإحصائية 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 الدعم الفني والخصوصية).

## جدول ( ١٨ )

## قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والمجموع الكلي

لدرجات البعد الخامس (سهولة الإستخدام) ( ن = ٥٠ )

م	العبارة	قيمة ( ر ) المحسوبة	القيمة الإحتمالية
٥٦	تدعم البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا التصفح بأكثر من متصفح .	٠.٨٧**	٠.٠٠
٥٧	تحتوي البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا علي فهرس أو وصلات .	٠.٧٦**	٠.٠٠
٥٨	البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا للكلية منظمة بشكل يسهل إستخدامها.	٠.٨٥**	٠.٠٠
٥٩	يوجد أدوات إتصال وتغذية راجعة بين الطلاب والبوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا من خلال البريد الإلكتروني أو الدردشة أو نماذج التقييم نحو .	٠.٩١**	٠.٠٠
٦٠	هناك تعليمات واضحة لكيفية إستخدام البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا.	٠.٩٤**	٠.٠٠
٦١	توفر البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا جميع الخدمات باستمرار دون الإنقطاع .	٠.٨٧**	٠.٠٠
٦٢	تحتوي البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا علي عدد قليل من الأعلانات والإخبار لتفادي طول مدة التحميل .	٠.٨٦**	٠.٠٠
٦٣	تعمل البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا بشكل صحيح بإستخدام أوضاع شاشات مختلفة .	٠.٧٥**	٠.٠٠
٦٤	تتوافر سهولة معرفة الطالب بإضافة معلومات جديدة للبوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا عند أستخدامها .	٠.٩١**	٠.٠٠
٦٥	تتوافر سهولة إيجاد البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب من محركات البحث .	٠.٩٥**	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 ( ٠.٧٥ : ٠.٩٥ ) 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 الخامس وهو (جودة سهولة الإستخدام).

## جدول ( ١٩ )

## قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والمجموع الكلي

## لدرجات البعد السادس (بناء وإدارة الإختبارات الإلكترونية) ( ن = ٥٠ )

م	العبارة	قيمة ( ر ) المحسوبة	القيمة الإحتمالية
٦٦	يسمح النظام في البوابة الإلكترونية لمقررات رياضات المضرب بإنشاء بنوك الأسئلة الموضوعية.	**٠.٩١	٠.٠
٦٧	يقوم أستاذ المقرر مقررات رياضات المضرب من إنشاء اختبارات قصيرة بعد إنتهاء كل محاضرة ( وحدة تعليمية ) وتصحيحها ألياً.	**٠.٨٩	٠.٠
٦٨	يتم الإحتفاظ بدرجة كل طالب في قاعدة بيانات خاصة بالبوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب .	**٠.٧٨	٠.٠
٦٩	يبني النظام بالبوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد إختبارات متكافئة من بنك الأسئلة وفقاً للشروط التي يحددها أستاذ المقرر.	**٠.٨٧	٠.٠
٧٠	يسمح النظام بخلط أسئلة لعرضها عشوائياً في الإختيار.	**٠.٨٤	٠.٠
٧١	هل يسمح النظام بالبوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بتحديد زمن الإختبار ووقت ظهوره للطالب.	**٠.٩٤	٠.٠
٧٢	يتضمن النظام بالبوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد سجل الدرجات لمجالات التقويم المختلفة للمقرر .	**٠.٩٥	٠.٠
٧٣	يدخل كل طالب البيانات الخاصة به قبل دخول الإختبار لمقررات رياضات المضرب .	**٠.٩٥	٠.٠
٧٤	يوجد وضع مؤقت للإختبار وتنبيه صوتي لوقت بدء وأنتهاء الإختبار.	**٠.٨٨	٠.٠
٧٥	يتوفر إمكانية إرفاق ملف صوتي أو مقطع فيديو لكل سؤال لمقررات رياضات المضرب .	**٠.٨٨	٠.٠

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

يوضح جدول ( ١٩ ) أن جميع قيم معاملات الارتباط لجميع العبارات دالة إحصائياً عند مستوى ٠.٠٥ حيث أن قيم ( ر ) المحسوبة تراوحت بين ( ٠.٧٨ : ٠.٩٥ ) 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 السادس وهو (جودة بناء وإدارة الإختبارات الإلكترونية).

## جدول ( ٢٠ )

## قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والمجموع الكلي

لدرجات البعد السابع ( الرضا ) ( ن = ٥٠ )

م	العبارة	قيمة ( ر ) المحسوبة	القيمة الإحتمالية
٧٦	أشعر بالرضا عن الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب التي تقدمها كلية التربية الرياضية في ظل جائحة فيروس كورونا.	**٠.٩١	٠.٠٠
٧٧	تجربتك لنظام التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب من خلال الخدمات الإلكترونية يوفر الوقت والجهد.	**٠.٩٦	٠.٠٠
٧٨	تجد الخدمات الإلكترونية المقدمة من خلال البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا تلبى جميع احتياجاتك..	**٠.٩٢	٠.٠٠
٧٩	توصي الطلاب الجدد باستخدام الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب فيما بعد.	**٠.٩٨	٠.٠٠
٨٠	الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب التي تقدمها الكلية تفوق توقعاتك.	**٠.٩٦	٠.٠٠
٨١	يتمتع مقدمو الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد بالمصداقية في تقديم الخدمة للطلاب.	**٠.٩٦	٠.٠٠
٨٢	تسعي كلية التربية الرياضية جامعة الزقازيق إلي رضا العملاء.	**٠.٩٧	٠.٠٠
٨٣	أنت راضي بشكل عام عن الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب التي تقدمها كلية التربية الرياضية.	**٠.٩٨	٠.٠٠
٨٤	أشعر بالرضا عن الدروس المقدمة عبر البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب خلال أزمة جائحة فيروس كورونا.	**٠.٩٠	٠.٠٠
٨٥	أشعر بالاطمئنان والأمان لأنني أتعلم من خلال البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب في ظل جائحة فيروس كورونا.	**٠.٨٦	٠.٠٠

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

يوضح جدول ( ٢٠ ) أن جميع قيم معاملات الارتباط لجميع العبارات دالة إحصائياً عند مستوى ٠.٠٥ حيث أن قيم ( ر ) المحسوبة تراوحت بين ( ٠.٨٦ : 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 السابع وهو (الرضا).

## جدول ( ٢١ )

قيم معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد إستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية بجامعة الزقازيق في ظل جائحة فيروس كورونا ( ن = ٥٠ )

م	الأبعاد	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
١	تصميم البوابة الإلكترونية.	**٠.٩٤	٠.٠
٢	المعلومات.	**٠.٩٣	٠.٠
٣	خدمة العملاء .	**٠.٩٦	٠.٠
٤	الدعم الفني والخصوصية	**٠.٩٣	٠.٠
٥	سهولة الإستخدام.	**٠.٩٨	٠.٠
٦	بناء وإدارة الإختبارات الإلكترونية	**٠.٩٤	٠.٠
٧	الرضا .	**٠.٩٦	٠.٠

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

يوضح جدول ( ٢١ ) أن جميع قيم معاملات الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية لهذا الإستبيان دالة إحصائياً عند مستوى ٠.٠٥ حيث أن قيم ( ر ) المحسوبة تراوحت بين ( ٠.٩٣ : 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 بعد مع الدرجة الكلية للإستبيان الذي تنتمي إليه ، وبالتالي صدق الأبعاد فى التعبير عن إستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية بجامعة الزقازيق في ظل جائحة فيروس كورونا.

## ( ٢ ) ثبات الإستبيان :

قام الباحث بحساب معامل ثبات إستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية بجامعة الزقازيق عن طريق الأتى :

## أ- معامل " ألفا " وفقاً لتعديل كرونباخ :

قام الباحث بحساب معامل " ألفا " وفقاً 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 نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية بجامعة الرقازيق باستخدام معامل ألفا كرونباخ  $\alpha = 0.50$

م	الأبعاد	معامل ألفا كرونباخ
١	تصميم البوابة الإلكترونية.	**٠.٨٢
٢	المعلومات.	**٠.٨٤
٣	خدمة العملاء " الطلاب "	**٠.٩٣
٤	الدعم الفني والخصوصية.	**٠.٨١
٥	سهولة الإستخدام.	**٠.٨٩
٦	بناء وإدارة الإختبارات الإلكترونية.	**٠.٩٧
٧	الرضا.	**٠.٩٦
	المجموع	**٠.٩٣

يوضح جدول ( ٢٢ ) أن جميع أبعاد إستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية بجامعة الرقازيق والمجموع الكلي للإستبيان تتمتع بقيم مقبولة لمعامل ألفا كرونباخ مما يدل على ثبات الإستبيان .  
ب- التجزئة النصفية باستخدام معادلة جتمان:

## جدول ( ٢٣ )

معامل ثبات إستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية بجامعة الرقازيق باستخدام معادلة جتمان  $\alpha = 0.50$

م	الأبعاد	معامل الثبات
١	تصميم البوابة الإلكترونية	**٠.٨٠
٢	المعلومات	**٠.٨١
٣	خدمة العملاء .	**٠.٩٤
٤	الدعم الفني والخصوصية	**٠.٩٢
٥	سهولة الإستخدام	**٠.٨٩
٦	بناء وإدارة الإختبارات الإلكترونية	**٠.٩٤
٧	الرضا .	**٠.٩٢
	المجموع	**٠.٩٣

يوضح جدول ( ٢٣ ) أن جميع أبعاد إستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية بجامعة الزقازيق تتمتع بقيم مقبولة لمعامل الثبات باستخدام معادلة جتمان مما يدل على ثبات الإستبيان.

### ج- التطبيق وإعادة التطبيق:

تم التحقق من ثبات الإستبيان من خلال تطبيقه على عينة البحث الإستطلاعية وكان قوامها (٣) عضو هيئة تدريس ، (٣٠) طالبا خلال الفترة الزمنية من الأحد الموافق ٧ / ٢ / ٢٠٢١م إلى يوم الأربعاء الموافق ١٧ / ٢ / ٢٠٢١م وتم حساب معامل الارتباط بين التطبيق الأول والثاني للإستبيان .

### جدول ( ٢٤ )

#### معاملات الارتباط بين التطبيقين الأول والثاني لإستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية نحو

التعليم عن بعد بكلية التربية الرياضية بجامعة الزقازيق ن = ٥٠

م	الأبعاد	معاملات الارتباط
١	تصميم البوابة الإلكترونية.	**٠.٩٢
٢	المعلومات	**٠.٩٦
٣	خدمة العملاء .	**٠.٩٤
٤	الدعم الفني والخصوصية.	**٠.٩٣
٥	سهولة الإستخدام.	**٠.٩١
٦	بناء وإدارة الإختبارات الإلكترونية.	**٠.٨٨
٧	الرضا .	**٠.٨٦
	المجموع	**٠.٩٨

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 الزقازيق فى أبعاد الإستبيان والمجموع الكلى للإستبيان حيث كانت قيم ( ر ) المحسوبة تتراوح ما بين ( ٠.٨٦ : ٠.٩٨ ) وجميعها أكبر من قيمة ( ر ) الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ مما يدل على ثبات الإستبيان .

## جدول ( ٢٥ )

## الحد الأدنى والأقصى لدرجة كل بعد من أبعاد إستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية

م	الأبعاد	عدد العبارات	الحد الأدنى	الحد الأقصى
١	تصميم البوابة الإلكترونية.	١٦	١٦	٨٠
٢	المعلومات.	١٤	١٤	٧٠
٣	خدمة العملاء .	١٥	١٥	٧٥
٤	الدعم الفني والخصوصية	١٠	١٠	٥٠
٥	سهولة الإستخدام.	١٠	١٠	٥٠
٦	بناء الأختبارات الإلكترونية.	١٠	١٠	٥٠
٧	الرضا	١٠	١٠	٥٠
	<b>المجموع</b>	<b>٨٥</b>	<b>٨٥</b>	<b>٤٢٥</b>

يوضح جدول ( ٢٥ ) الحد الأدنى والأقصى لدرجة كل بعد من أبعاد مقياس تقييم الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد في صورته النهائية حيث تراوحت الدرجة الكلية للمقياس ما بين (٨٥) درجة كحد أدنى و (٤٢٥) درجة كحد أقصى.

**الدراسة الاستطلاعية :**

قام الباحث بإجراء الدراسة الاستطلاعية على عينة البحث الإستطلاعية وهى ممثلة لمجتمع البحث ومن خارج عينة البحث الأصلية خلال الفترة الزمنية من الأحد الموافق ٧ / ٢ / ٢٠٢١م إلى يوم الأربعاء الموافق ١٧ / ٢ / ٢٠٢١م وذلك بهدف :-

- التعرف على مدى صلاحية ( المعاملات العلمية ) إستبيان تقييم جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية جامعة الزقازيق للإستخدام وتحقيق هدفه.
- الصعوبات التي قد تواجه الباحث أثناء تطبيق الدراسة الأساسية.

**الدراسة الأساسية :**

قام الباحث بتطبيق الدراسة الأساسية وذلك بتطبيق البحث الإستبيان في الصورة الإلكترونية فى الفترة الزمنية من يوم الأحد ٢١ / ٢ / ٢٠٢١م الى يوم الأحد الموافق ١٦ / ٣ / ٢٠٢١م على النحو التالي .

- ❖ طلاب الفرق ( الأولي , الثانية , الثالثة ) خلال الفترة الزمنية من الأحد ٢١ / ٢ / ٢٠٢٠م الى يوم الأربعاء الموافق ٣ / ٣ / ٢٠٢٠م.
- ❖ أعضاء هيئة التدريس وطلاب الفرقة الرابعة خلال الفترة الزمنية من الأحد ٦ / ٣ / ٢٠٢١م الى يوم الأربعاء الموافق ١٧ / ٣ / ٢٠٢١م.

## المعالجات الإحصائية:

تم معالجة البيانات إحصائياً باستخدام برنامج " SPSS " لإيجاد مايلي:

- المتوسط الحسابي
- الانحراف المعياري
- معامل ارتباط بيرسون
- تحليل التباين ( ف ) في اتجاه واحد
- الوسيط
- معامل الالتواء
- اختبار ( ت ) لعينتين مستقلتين
- اختبار أقل فرق معنوي

## عرض ومناقشة النتائج :

## عرض النتائج :

عرض النتائج الإحصائية المرتبطة بالتساؤل الأول والذي ينص على :

١- "ما هو مستوى جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية - جامعة الزقازيق في ظل جائحة كورونا ( covid-19 ) من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟"

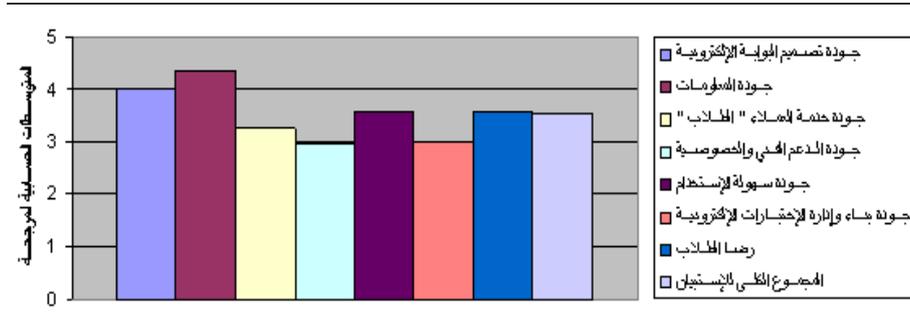
جدول ( ٢٦ )

مستوى جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية بجامعة الزقازيق في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ن = ١٤

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	الإتجاه العام للإستجابة
١	تصميم البوابة الإلكترونية.	٤.٠١	٠.٣٠	جيد جداً
٢	المعلومات.	٤.٣٤	٠.٢٤	ممتاز
٣	خدمة العملاء .	٣.٢٥	٠.٧٥	جيد
٤	الدعم الفني والخصوصية.	٢.٩٥	٠.٣٣	جيد
٥	سهولة الإستخدام.	٣.٥٩	٠.٧١	جيد جداً
٦	بناء وإدارة الإختبارات الإلكترونية	٢.٩٩	٠.١٨	جيد
٧	الرضا .	٣.٥٨	٠.٥٣	جيد جداً
	المجموع الكلي للإستبيان	٣.٥٣	٠.٥٢	جيد

يوضح جدول ( ٢٦ ) مستوى جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية - جامعة الزقازيق في ظل جائحة فيروس كورونا ( covid-19 ) من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس حيث تراوحت المتوسطات الحسابية المرجحة لأبعاد الاستبيان بين ( ٢.٩٥ : ٤.٣٤ ) حيث جاء البعد الثاني ( جودة المعلومات ) في المرتبة

الأولى بمتوسط حسابي مرجح قدره ( ٤.٣٤ ) وفى اتجاه الإستجابة (جيد جداً) ، بينما جاء البعد الرابع ( جودة الدعم الفني والخصوصية ) فى المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي مرجح قدره ( ٢.٩٥ ) وفى اتجاه الإستجابة ( جيد ) ، بينما بلغ المتوسط الحسابي المرجح للمجموع الكلى للإستبيان ( ٣.٥٣ ) وفى اتجاه الإستجابة (جيد جداً) .



شكل (٢)

مستوى جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية - جامعة الزقازيق في ظل جائحة فيروس كورونا من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس

- عرض النتائج الإحصائية المرتبطة بالسؤال الثانى والذى ينص على :

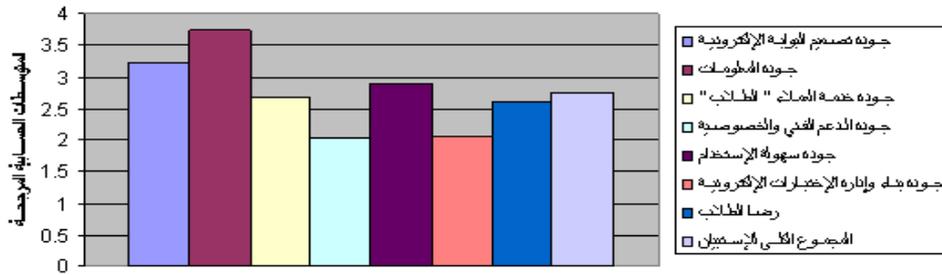
٢- "ما هو مستوى جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية - جامعة الزقازيق في ظل جائحة كورونا ( covid-19 ) من وجهة نظر الطلاب ؟ "

جدول (٢٧)

مستوى جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية - جامعة الزقازيق في ظل جائحة كورونا ( covid-19 ) من وجهة نظر الطلاب ن = ٧٨٥

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي المرجح	الإحتراف المعيارى	الإنتجاه العام للإستجابة
١	تصميم البوابة الإلكترونية.	٣.٢٢	٠.٥٢	جيد
٢	المعلومات.	٣.٧٥	٠.٣٠	جيد جداً
٣	خدمة العملاء .	٢.٦٨	٠.٧٠	جيد
٤	الدعم الفني والخصوصية.	٢.٠٥	٠.٣٥	ضعيف
٥	سهولة الإستخدام.	٢.٩٠	٠.٨٠	جيد
٦	بناء وإدارة الإختبارات الإلكترونية	٢.٠٧	٠.٣٤	مقبول
٧	الرضا .	٢.٦٠	٠.٦٠	جيد
	المجموع الكلى للإستبيان	٢.٧٥	٠.٦١	جيد

يوضح جدول ( ٢٧ ) مستوى جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية - جامعة الزقازيق في ظل جائحة فيروس كورونا ( covid-1٩ ) من وجهة نظر الطلاب حيث تراوحت المتوسطات الحسابية المرجحة لأبعاد الاستبيان بين ( ٢.٠٥ : ٣.٧٥ ) حيث جاء البعد الثاني ( جودة المعلومات ) فى المرتبة الأولى بمتوسط حسابى مرجح قدره ( ٣.٧٥ ) وفى اتجاه الإستجابة (جيد جداً) ، بينما جاء البعد الرابع ( جودة الدعم الفني والخصوصية ) فى المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابى مرجح قدره ( ٢.٠٥ ) وفى اتجاه الإستجابة ( مقبول ) ، بينما بلغ المتوسط الحسابى المرجح للمجموع الكلى للاستبيان ( ٢.٧٥ ) وفى اتجاه الإستجابة ( جيد ) .



شكل ( ٣ )

مستوى جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية - جامعة الزقازيق في ظل جائحة فيروس كورونا ( covid-1٩ ) من وجهة نظر الطلاب.

**عرض النتائج الإحصائية المرتبطة بالسؤال الثالث والذي ينص على :**

” هل توجد فروق دالة احصائياً فى استجابات إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن

بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية - جامعة الزقازيق في ظل جائحة كورونا )

( covid-1٩ ) 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 = ١ = ٣ ، ن = ٢ = ٦ ، ن = ٣ = ٢ )

القيمة الإحتمالية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	جودة الخدمات الإلكترونية
٠.٠	*١٢.٩	٣٢٠.٧	٢	٦٤١.٤	بين القياسات	تصميم البوابة الإلكترونية
		٢٤.٩	٨٧	٢١٦٨.٣	داخل القياسات	
			٨٩	٢٨٠٩.٧	المجموع	
٠.٠	*٩.٤	٢٩٤.٨	٢	٥٨٩.٥	بين القياسات	المعلومات
		٣١.٥	٨٧	٢٧٣٦.٩	داخل القياسات	
			٨٩	٣٣٢٦.٤	المجموع	
٠.٠	*١١.٢	٣٣٨.١	٢	٦٧٦.٢	بين القياسات	خدمة العملاء
		٣٠.١	٨٧	٢٦١٥.١	داخل القياسات	
			٨٩	٣٢١٩.٣	المجموع	
٠.٠	*٧.٧	٢٨١.٩	٢	٥٦٤	بين القياسات	الدعم الفني والخصوصية
		٣٦.٦	٨٧	٣١٨٤.٤	داخل القياسات	
			٨٩	٣٧٤٨.٤	المجموع	
٠.٠	*٢١.١	٢٨٤.٧	٢	٥٦٩.٤	بين القياسات	جودة سهولة الإستخدام
		١٣.٥	٨٧	١١٧٢.٣	داخل القياسات	
			٨٩	١٧٤١.٧	المجموع	
٠.٠	*١٢.٥	٣٣٤.٤	٢	٦٦٨.٨	بين القياسات	بناء وإدارة الإختبارات الإلكترونية
		٢٦.٧	٨٧	٢٣٢٣.٩	داخل القياسات	
			٨٩	٢٩٩٢.٧	المجموع	
٠.٠	*٣.٥	٣٢.٦	٢	٦٥.٣	بين القياسات	الرضا
		٩.٣	٨٧	٨٠٥.١	داخل القياسات	
			٨٩	٨٧٠.٤	المجموع	
٠.٠	*١٩	١١٣١٣.٧	٢	٢٢٦٢٧.٣	بين القياسات	المجموع الكلي للإستبيان
		٥٩٤.٦	٨٧	٥١٧٢٨.٨	داخل القياسات	
			٨٩	٧٤٣٥٦.١	المجموع	

قيمة ف الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ ودرجة حرية ٢, ٨٧ = ٣.١١

يوضح جدول ( ٢٨ ) وجود فروق دالة إحصائياً بين أعضاء هيئة التدريس ( أستاذ ، أستاذ مساعد ، مدرس ) فى مستوى استجابات إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد

لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية - جامعة الزقازيق في ظل جائحة فيروس كورونا، حيث تراوحت قيم ف المحسوبة بين ( ٣.٥ : ٢١.١ ) وتلك القيم أكبر من قيمة ف الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ ، كما أن القيم الإحتمالية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية لها .

جدول ( ٢٩ )

اختبار أقل فرق معنوي (L.S.D) لإستجابات أعضاء هيئة التدريس ( ن = ٣ = ٦ ، ن = ٢ = ٦ ، ن = ٣ = ٦ )

مدرس	أستاذ مساعد		أستاذ		المتوسط الحسابي	أعضاء هيئة التدريس	جودة الخدمات الإلكترونية
	القيمة الإحتمالية	متوسط الفرق	القيمة الإحتمالية	متوسط الفرق			
٠.٠	*٧.٩-	٠.٠	*٦.١-		٥٨	أستاذ	تصميم البوابة الإلكترونية
٠.١٢	١.٨-				٦٤.١	أستاذ مساعد	
					٦٥.٩	مدرس	
٠.٠	*٧.٥-	٠.٠	*٥.٢-		٥٥.١	أستاذ	المعلومات
٠.٠٩	٢.٣-				٦٠.٣	أستاذ مساعد	
					٦٢.٦	مدرس	
٠.٠	*٧.٤-	٠.٠٤	*٣.٤-		٤٣.٦	أستاذ	خدمة العملاء " الطلاب "
٠.٠	*٤-				٤٧	أستاذ مساعد	
					٥١	مدرس	
٠.٠	*٤.٩-	٠.٨	٠.٣		٢٦.٩	أستاذ	الدعم الفني والخصوصية
٠.٠	*٥.٢-				٢٦.٦	أستاذ مساعد	
					٣١.٨	مدرس	
٠.٠	*٧.١-	٠.٠	*٣.٩-		٣٠.٨	أستاذ	سهولة الإستخدام
٠.٠	*٣.٢-				٣٤.٧	أستاذ مساعد	
					٣٧.٩	مدرس	
٠.٠	*٥.٩-	٠.٦	٠.٧-		٢٦.٥	أستاذ	بناء وإدارة الإختبارات الإلكترونية
٠.٠	*٥.٢-				٢٧.٢	أستاذ مساعد	
					٣٢.٤	مدرس	
٠.٠	*٢.٤-	٠.١	١.٥-		٣٤	أستاذ	الرضا
٠.٢	٠.٩-				٣٥.٥	أستاذ مساعد	
					٣٦.٤	مدرس	
٠.٠	*٤٣.١-	٠.٠	-		٢٧٤.٩	أستاذ	المجموع الكلي للإستبيان
٠.٠	*٢٢.٦-		*٢٠.٥		٢٩٥.٤	أستاذ مساعد	
					٣١٨	مدرس	

يوضح جدول ( ٢٩ ) وجود فروق دالة إحصائية بين إستجابات أعضاء هيئة التدريس ( أستاذ ، أستاذ مساعد ، مدرس ) لصالح إستجابات المدرس في إستبيان جودة الخدمات

الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية - جامعة الزقازيق في ظل جائحة كورونا ، حيث كانت القيم الإحصائية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية لها.

- عرض النتائج الإحصائية المرتبطة بالتساؤل الرابع والذي ينص على :  
 " هل توجد فروق دالة احصائيا فى استجابات إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية - جامعة الزقازيق في ظل جائحة فيروس كورونا بين طلاب الفرق الدراسية الأربعة ؟

جدول (٣٠)

تحليل التباين وقيمة ف بين طلاب الفرق الدراسية الأربعة في استجابات الإستبيان جودة الخدمات الإلكترونية ( ن = ١٧٦ = ٢ن ، ١٦٥ = ٣ن ، ١٩٧ = ٤ن ، ٢٤٧ = ٤ن )

القيمة الاحتمالية	قيمة ف	متوسط المرعات	درجات الحرية	مجموع المرعات	مصدر التباين	جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد
٠.٠	*١٣٦.١	٤١٣٠.٣	٣	١٢٣٩٠.٨	بين القياسات	تصميم الواجهة الإلكترونية
		٣٠.٤	٧٨١	٢٣٧٠.٧	داخل القياسات	
			٧٨٤	٣٦٠٩٧.٦	المجموع	
٠.٠	*٨٧.٧	٢٧١٨.٢	٣	٨١٥٤.٥	بين القياسات	المعلومات
		٣١	٧٨١	٢٨٢٨٢.٥	داخل القياسات	
			٧٨٤	٣٢٣٧٥	المجموع	
٠.٠	*٧٨.٥	٢٨٤٤.٤	٣	٨٥٣٣.٢	بين القياسات	خدمة العملاء " الطلاب "
		٣٦.٢	٧٨١	٢٨٢٨٢.٥	داخل القياسات	
			٧٨٤	٣٦٨١٥.٧	المجموع	
٠.٠	*٤٨.٦	١١٧٨.٢	٣	٣٥٣٤.٧	بين القياسات	الدعم الفني والخصوصية
		٢٤.٣	٧٨١	١٨٩٤٨.٩	داخل القياسات	
			٧٨٤	٢٢٤٨٣.٦	المجموع	
٠.٠	*١٠٥.٦	١٧٦٧.٧	٣	٥٣٠٣.١	بين القياسات	جودة سهولة الإستخدام
		١٦.٧	٧٨١	١٣٠٧٣.٥	داخل القياسات	
			٧٨٤	١٨٣٧٦.٦	المجموع	
٠.٠	*٣٦.٦	٥٨٣.٨	٣	١٧٥١.٣	بين القياسات	بناء وإدارة الإختبارات الإلكترونية
		١٥.٩	٧٨١	١٢٤٤٤.٤	داخل القياسات	
			٧٨٤	١٤١٩٥.٧	المجموع	
٠.٠	*٨٥.١	١٤٢٤.٥	٣	٤٢٧٣.٥	بين القياسات	الرضا
		١٦.٧	٧٨١	١٣٠٧٥	داخل القياسات	
			٧٨٤	١٧٣٤٨.٥	المجموع	
٠.٠	*١٤٠.٧	٩٠٢٤٢	٣	٢٧٠٧٢٥.٩	بين القياسات	المجموع الكلي للإستبيان
		٦٤١.٢	٧٨١	٥٠٠٧٩٢.٢	داخل القياسات	
			٧٨٤	٧٧١٥١٨.١	المجموع	

قيمة ف الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ ودرجة حرية ٣،  $781 = 2.61$

يوضح جدول ( ٣٠ ) وجود فروق دالة إحصائية بين طلاب الفرق الدراسية الأربعة ( الأولى ، الثانية ، الثالثة ، الرابعة ) فى مستوى استجابات إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية - جامعة الزقازيق في ظل جائحة فيروس كورونا ، حيث تراوحت قيم ف المحسوبة بين ( ٣٦.٦ : ١٤٠.٧ ) وتلك القيم أكبر من قيمة ف الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ ، كما أن القيم الإحتمالية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية لها .

جدول ( ٣١ )

### اختبار أقل فرق معنوى (L.S.D) لإستجابات طلاب الفرق الدراسية الأربعة

في إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية ( ن = ١٧٦ = ٢ ، ن = ١٦٥ = ٣ ، ن = ١٩٧ = ٤ ، ن = ٢٤٧ = ٤ )

طلاب الأولى		طلاب الثانية		طلاب الثالثة		طلاب الرابعة		المتوسط الحسابي	الطلاب	جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد
القيمة الإحتمالية	متوسط الفرق									
٠.٠	*١٠.٣	٠.٠	*٦.٧	٠.٠	*٣			٥٧.٢	الرابعة	تصميم البوابة الإلكترونية
٠.٠	*٧.٣	٠.٠	*٣.٧					٥٤.٢	الثالثة	
٠.٠	*٣.٦							٥٠.٥	الثانية	
								٤٦.٩	الأولى	
٠.٠	*٧.٧	٠.٠	*٦.٤	٠.٠	*١.٦			٥٦.٩	الرابعة	المعلومات
٠.٠	*٦.١	٠.٠	*٤.٨					٥٥.٣	الثالثة	
٠.٠	*١.٣							٥٠.٥	الثانية	
								٤٩.٢	الأولى	
٠.٠	*٨.١	٠.٠	*٨.٢	٠.٠	*٤.٥			٤٥.٧	الرابعة	خدمة العملاء " الطلاب "
٠.٠	*٣.٦	٠.٠	*٣.٧					٤١.٢	الثالثة	
٠.٨	٠.١-							٣٧.٥	الثانية	
								٣٧.٦	الأولى	
٠.٠	*٥.٤	٠.٠	*٥.١	٠.٠	*٣.٢			٢٤.١	الرابعة	الدعم الفني والخصوصية
٠.٠	*٢.٢	٠.٠						٢٠.٩	الثالثة	
٠.٥	٠.٣							١٩	الثانية	
								١٨.٧	الأولى	

## تابع جدول ( ٣١ )

اختبار أقل فرق معنوى ( L.S.D ) لإستجابات طلاب الفرق الدراسية الأربعة في إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية - جامعة الزقازيق في ظل جائحة كورونا ( ن = ١٧٦ ، ن = ١٦٥ ، ن = ١٩٧ ، ن = ٢٤٧ )

طلاب الأولى		طلاب الثانية		طلاب الثالثة		طلاب الرابعة		المتوسط الحسابي	الطلاب	جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد
القيمة الاحتمالية	متوسط الفرق									
٠.٠	*٥.٩	٠.٠	*٦.٣	٠.٠	*٢			٣٢.٩	الرابعة	سهولة الإستخدام
٠.٠	*٣.٩	٠.٠						٣٠.٩	الثالثة	
٠.٣	٠.٤-							٢٦.٦	الثانية	
								٢٧	الأولى	
٠.٠	*٣.٧	٠.٠	*٣.٨	٠.٠	*٢.٦			٢٣.٤	الرابعة	بناء وإدارة الإختبارات الإلكترونية
٠.٠	*١.١	٠.٠	*١.٢					٢٠.٨	الثالثة	
٠.٠	٠.١-							١٩.٦	الثانية	
								١٩.٧	الأولى	
٠.٠	*٥.٤	٠.٠	*٦.٢	٠.٠	*٣.٧			٣٠	الرابعة	الرضا
٠.٠	*١.٧	٠.٠	*٢.٥					٢٦.٣	الثالثة	
٠.٩	٠.٨-							٢٣.٨	الثانية	
								٢٤.٦	الأولى	
٠.٠	*٤٦.٥	٠.٠	٤٢.٦ *	٠.٠	٢٠.٧ *			٢٧٠.٢	الرابعة	المجموع الكلي للإستبيان
٠.٠	*٢٥.٨	٠.٠	٢١.٩ *					٢٤٩.٥	الثالثة	
٠.١	٥.١-							٢٢٧.٦	الثانية	
								٢٢٣.٧	الأولى	

يوضح جدول ( ٣٠ ) وجود فروق دالة إحصائية بين إستجابات طلاب الفرق الدراسية الأربعة ( الرابعة ، الثالثة ، الثانية ، الأولى ) لصالح إستجابات طلاب الفرقة الدراسية الرابعة في إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية - جامعة الزقازيق في ظل جائحة فيروس كورونا ، حيث كانت القيم الاحتمالية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية لها .

- عرض النتائج الإحصائية المرتبطة بالتساؤل الخامس والذي ينص على :

” هل توجد فروق دالة احصائيا في استجابات إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية - جامعة الزقازيق في ظل جائحة فيروس كورونا بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب ؟ ”

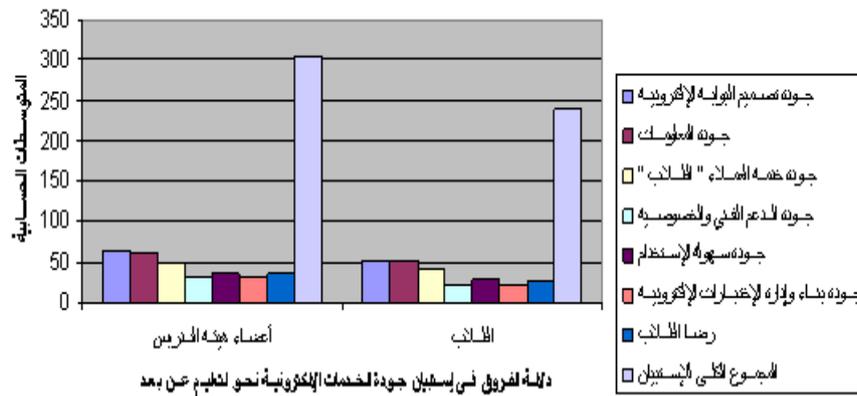
جدول ( ٣١ )

دلالة الفروق في إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية - جامعة الزقازيق في ظل جائحة كورونا بين أعضاء هي التدريس والطلاب  
( ن١ = ٩٠ & ن٢ = ٧٨٥ )

م	الأبعاد	العينة	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفرق بين متوسطين	قيمة " ت " المحسوبة
١	تصميم البوابة الإلكترونية	أعضاء هيئة التدريس	٩٠	٦٤.٢	٥.٦	١٢.٦	*١٦.٩
		الطلاب	٧٨٨	٥١.٦	٦.٨		
٢	المعلومات	أعضاء هيئة التدريس	٩٠	٦٠.٨	٦.١	٨.٣	*١١.٦
		الطلاب	٧٨٨	٥٢.٥	٦.٤		
٣	خدمة العملاء "	أعضاء هيئة التدريس	٩٠	٤٨.٧	٦.١	٨.٥	*١١.٣
		الطلاب	٧٨٨	٤٠.٢	٦.٩		
٤	الدعم الفني والخصوصية	أعضاء هيئة التدريس	٩٠	٢٩.٥	٦.٥	٩	*١٤.٧
		الطلاب	٧٨٨	٢٠.٥	٥.٤		
٥	سهولة الإستخدام	أعضاء هيئة التدريس	٩٠	٣٥.٩	٤.٤	٦.٩	*١٢.٨
		الطلاب	٧٨٨	٢٩	٤.٨		
٦	بناء وإدارة الإختبارات الإلكترونية	أعضاء هيئة التدريس	٩٠	٢٩.٩	٥.٨	٩.٢	*١٨.٧
		الطلاب	٧٨٨	٢٠.٧	٤.٣		
٧	الرضا	أعضاء هيئة التدريس	٩٠	٣٥.٨	٣.١	٩.٨	*١٩.٤
		الطلاب	٧٨٨	٢٦	٤.٧		
	المجموع الكلي للإستبيان	أعضاء هيئة التدريس	٩٠	٣٠.٤.٨	٢٨.٩	٦٤.٣	*١٨.٢
		الطلاب	٧٨٨	٢٤٠.٥	٣١.٤		

قيمة ت الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ ودرجة حرية ٨٧٣ = ١.٩٦٢

يوضح جدول ( ٣١ ) وجود فروق دالة إحصائية في أبعاد إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية - جامعة الزقازيق في ظل جائحة كورونا والمجموع الكلي للإستبيان بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب الزقازيق ، حيث تراوحت قيم " ت " المحسوبة بين ( ١١.٣ : ١٩.٤ ) وكانت جميع القيم المحسوبة أكبر من قيمة ( ت ) الجدولية عند مستوى معنوية ( ٠.٠٥ ) .



شكل ( ٤ )

دلالة الفروق في إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد بكلية التربية الرياضية بجامعة الزقازيق في ظل جائحة كورونا بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب الزقازيق

### مناقشة النتائج:

- للتحقق من صحة التساؤل الأول الذي ينص على " ماهو مستوى جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية - جامعة الزقازيق في ظل جائحة فيروس كورونا من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ؟ "

يتضح من جدول ( ٢٦ ) أن مستوى جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية - جامعة الزقازيق في ظل جائحة فيروس كورونا من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس قد جاءت بدرجة جيدة , وأحتل البعد الثاني جودة المعلومات المرتبة الأولى في إتجاه الإستجابة وهذا يشير إلي أن السادة أعضاء هيئة التدريس بالقسم والقائمين على تدريس مقررات رياضات المضرب قد أهتموا بوضع المعلومات الصحيحة من الناحية العلمية واللغوية على البوابة الإلكترونية حيث تم وضع المعلومات قبل نشرها من أساتذة متخصصين سواء من داخل الكلية أو خارجها وكذلك متابعة رئيس القسم بشأن تلك المعلومات .

وجاء البعد الأول جودة تصميم البوابة الإلكترونية في المرتبة الثانية في إتجاه الإستجابة مما يدل على أن العاملين بوحدة ( I T ) كان هنالك تعليمات واضحة من السيد رئيس الجامعة بشأن البوابات الإلكترونية بكلية الجامعة بأخذ تصميم واحد لجميع الكليات مع مراعاة أن تحتوي البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد بإحتوائه على رسومات وحركات جذابة للطلاب , وضرورة توفير فهرس أو وصلات تساعد المستفيد للانتقال بين جميع صفحات البوابة الإلكترونية , وبالإضافة إلي أن الشكل العام للتصميم مميز ويوفر الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد بأكثر من لغة وللمستفيد حرية الانتقال بين البوابات البحثية .

وأحتل البعد السابع الرضا المرتبة الثالثة في اتجاه الإستجابة , وهذا يدل على أن الكلية سعت إلي تحقيق هدفها الأساسي وهو رضا المستفيد .

وأحتل البعد الخامس سهولة الاستخدام المرتبة الرابعة في اتجاه الإستجابة وهذا يدل على ان الكلية قد دعمت البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية - جامعة الزقازيق في ظل جائحة فيروس كورونا التصفح بإكثـر من متصفح , وكذلك تواجد أدوات إتصال وتغذية راجعة بين الطلاب والبوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا من خلال البريد الإلكتروني أو الدردشة أو نماذج التقييم ، حيث يمكن إيجاد البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد من محركات البحث وبطريقة سهلة وبالتالي سهولة تدريس مقررات رياضات المضرب .

وأحتل البعد الثالث جودة خدمة العملاء المرتبة الخامسة في اتجاه الإستجابة وهذا يدل على الكلية قد قدمت الخدمات بالبوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد متوفرة بشكل دائم دون إنقطاع , و تسمح البوابة الإلكترونية لنظام نحو التعليم عن بعد بمشاركة إستاذ المقرر والطلاب معا , وكذلك توفر البوابة الإلكترونية لنظام نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية - جامعة الزقازيق في ظل جائحة فيروس كورونا بإجراء عمليات التوثيق لجميع المحاضرات لكل مقرر .

وأحتل البعد الخامس جودة الدعم الفني والخصوصية المرتبة السادسة في اتجاه الإستجابة وهذا يدل على أن السادة القائمين بمراجعة الإجراءات والتحديثات الأمنية للبوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد دورياً وحذف الملف الغير هامة , و يتم حماية البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد بشكل تام من أي محاولة للاختراق أو الدخول للوحة التحكم والإدارة .

وجاء البعد السادس جودة تصميم البوابة الإلكترونية في المرتبة السابعة في اتجاه الإستجابة, وهذا يدل على أن الكلية قد أتاحت بتصميم نظام يسمح في البوابة الإلكترونية بإنشاء بنوك الأسئلة الموضوعية , ويقوم أستاذ مقرر من أنشاء إختبارات قصيرة بعد إنتهاء كل محاضرة وتصحيحها آلياً. وجاء للمجموع الكلي للأستبيان الإستجابة الكلية في اتجاه الإستجابة (جيد) هذا يدل على أن الكلية وهي في تجاربها الأولى قد تحققت بصورة جيدة ولكن تحتاج إلي إجراء دورات تدريبية للسادة أعضاء هيئة التدريس في كيفية أنشاء الأختبارات الإلكترونية مع مراعاة وضع مؤقت للإختبار

وتتبيه صوتي لوقت بدء وأنتهاء الإختبار . ويعزو الباحث إلي تلك النتائج إلي أن البوابة الإلكترونية تعتبر مهماً للمستخدمين وتوفر لهم كافة المتطلبات والأدوات لإنجاز اعمالهم بسهولة وبسرعة جيدة .

### كما يرجع الباحث ذلك إلى مايلي :

- ١- الخدمات الإلكترونية المتميزة التي تقدمها وحدة تكنولوجيا المعلومات بالكلية لأعضاء هيئة التدريس عامة و القائمين على تدريس مقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية بجامعة الزقازيق خاصة.
  - ٢- وجود مركز تعليم الكتروني متميز بجامعة الزقازيق وعلى تواصل مع وحدة تكنولوجيا المعلومات بالكلية .
  - ٣- حصول أعضاء هيئة تدريس القائمين على تدريس مقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية بجامعة الزقازيق على العديد من الدورات المرتبطة بالخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد.
  - ٤- تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس ببرامج التأهيل المستمر والتنمية المهنية من خلال أخذ أعضاء هيئة التدريس العديد من الدورات الإلزامية المرتبطة بالعملية التعليمية سواء كان ذلك يرتبط بالتعليم عن بعد أو التعليم الإلكتروني أو التعليم الهجين .
- وتختلف نتائج الدراسة مع نتائج دراسة كلا من " كيباسي وبايكسرسلان Kayabasi,A. & Buyukarslan, A (٢٠١٣ م ) ( ٢٨ ) في أن بعد سهولة الأستخدام والأمن هي الأبعاد التي كان لها التأثير الأعلى علي جودة الخدمة الإلكترونية , ودراسة " ميرفت محمد راضي , سها عصام المغازي , رعدة محمود النجيلي ( ٢٠١٨ م ) ( ٢٠ ) , في أن يعتبر مستوى الخدمات تطبيق الجامعة للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة التعليمية فيها ضعيفاً , ويتفق مع دراسة شعيب جمال محمد ( ٢٠٢٠ م ) ( ١٠ ) في أن المتوسط العام لأستبيان الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد كانت أستجابات أعضاء هيئة التدريس محايدة .

**للتحقق من صحة التساؤل الثاني الذي ينص على : "ماهو مستوى جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية - جامعة الزقازيق في ظل جائحة فيروس كورونا من وجهة نظر الطلاب ؟**

يتضح من جدول ( ٢٧ ) أن مستوى جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية - جامعة الزقازيق في ظل جائحة فيروس كورونا من وجهة نظر الطلاب قد جاءت بدرجة جيدة حيث أحتل البعد الثاني جودة المعلومات المرتبة الأولى في اتجاه الإستجابة وهذا يتفق مع آراء أعضاء هيئة التدريس في المعلومات الموجودة على البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا ذات موثوقية عالية , كما أنه يتم الحصول على المعلومات اللازمة لدراسة مقررات رياضات المضرب من البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا في الوقت المناسب .

هذا وقد أحتل البعد الثاني جودة المعلومات المرتبة الأولى في اتجاه الإستجابة , وجاء البعد الأول جودة تصميم البوابة الإلكترونية في المرتبة الثانية في اتجاه الإستجابة مما يدل على أن تتميز تصميم البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا إمكانية مشاركة وبناء الأفكار بين الطلاب , كما يمكن تشغيل البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا مع كافة المتصفحات .

وأحتل البعد الثالث جودة خدمة العملاء المرتبة الثالثة في اتجاه الإستجابة , ويدل على ذلك أن البوابة الإلكترونية توفر لنظام التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية - جامعة الزقازيق في ظل جائحة كورونا الكتب المقروءة (الإلكترونية) للطلاب , كما توفر البوابة الإلكترونية لنظام نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية - جامعة الزقازيق في ظل جائحة كورونا منتديات للنقاش عند تدريس المقررات الدراسية .

وأحتل البعد الخامس سهولة الاستخدام المرتبة الرابعة في اتجاه الإستجابة ويشير ذلك ألي أن البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا تحتوي على عدد قليل من الأعلانات والإخبار لتفادي طول مدة التحميل البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا للكلية منظمة بشكل يسهل إستخدامها .

وأحتل البعد السابع الرضا المرتبة الخامسة في اتجاه الإستجابة ويدلل على ذلك أن مقدمو الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد يتمتع بالمصداقية في تقديم الخدمة للطلاب ، وأحتل البعد السادس جودة بناء وإدارة الإختبارات الإلكترونية المرتبة السادسة في اتجاه الإستجابة ، ويرجع ذلك إلي أن الكلية في أولي تجاربها و كان الأهتمام الزائد في وضع المعلومات وكذلك عدم تدريب السادة أعضاء هيئة التدريس بصورة كافية في وضع الأختبارات الإلكترونية و عدم توفير إمكانية إرفاق ملف صوتي أو مقطع فيديو لكل سؤال ،

وأحتل البعد الرابع جودة الدعم الفني والخصوصية المرتبة السابعة في اتجاه الإستجابة ، ويشير ذلك عدم وجود جدول زمني محدد مسبق بموعد بداية ونهاية كل محاضرة ، ويعزو الباحث إلي تلك النتائج إلي أن البوابة الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية - جامعة الزقازيق في ظل جائحة فيروس كورونا تعتبر مهماً للمستخدمين وتوفر لهم كافة المتطلبات الأساسية والتقنيات الحديثة التي تجعل من أي بوابة إلكترونية ناجحة على نية الإستخدام ومن ثم رضا الطلاب وصولاً إلي الولاء .

#### كما يرجع الباحث ذلك إلى مايلي :

- ١- قيام وحدة تكنولوجيا المعلومات بالكلية بإنشاء العديد من القنوات التعليمية .
  - ٢- قيام إدارة جامعة الزقازيق بصقل طلاب الكلية بالعديد من الدورات من خلال برنامج ZOOM لكي تتم عملية التعلم عن بعد بشكل فعال وجذاب .
  - ٣- وجود فيديوهات توضيحية على المواقع التعليمية للطلاب تساعدهم في عملية التعليم عن بعد .
- حث الطلاب من خلال وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بالكلية سواء كان ( فيس بوك ، تويتر ، .... ، إلخ ) على التعلم من بعد .

ويتفق نتائج الدراسة مع دراسة كلا من " سعاد نوري علي ( ٢٠١٢ م ) ( ٨ ) ، "أحلام عبد اللطيف الملا" ( ٢٠١٦ م ) ( ٢ ) ، "علي محمد العضايبة ، نهي خالد المحارب " ( ٢٠١٧ م ) ( ١٢ ) ، " ميرفت محمد راضي ، سها عصام المغازي ، رعدة محمود النجيلي " ( ٢٠١٨ م ) ( ٢٠ ) في أن المتوسط العام لأستبيان الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد كانت أستجابات الطلاب محايدة.

**للتحقق من صحة التساؤل الثالث الذي ينص على : " هل توجد فروق دالة احصائياً فى استجابات إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية - جامعة الزقازيق في ظل جائحة فيروس كورونا بين أعضاء هيئة التدريس ( أستاذ ، أستاذ مساعد ، مدرس ) .**

يتضح من جدول ( ٢٩ ) وجود فروق دالة إحصائياً بين إستجابات أعضاء هيئة التدريس ( أستاذ ، أستاذ مساعد ، مدرس ) لصالح إستجابات المدرس في إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية - جامعة الزقازيق في ظل جائحة فيروس كورونا.

ويعزو الباحث إلي وجود فروق لصالح إستجابات المدرس نتيجة زيادة كم المعرفة التي يمتلكها المدرس نتيجة لإطلاعهم وإستخدامهم المستحدثات التكنولوجية الحديثة في المحاضرات سواء التطبيقية أو النظرية , كما يمكن تفسير تلك النتائج إلي حصول كثير من المدرسين على دورات متقدمة في الحاسب الألي ومواقع التواصل الإجتماعي . كما أن اوصت إدارة الكلية بتطوير البوابة الإلكترونية خلال جائحة فيروس كورونا بشكل يمكن المستفيد من التحرك والحصول فى المعلومات المتاحة بكل سهولة والذي إستجاب الكثير من السادة المدرسين , كما أن يشغل العديد من المدرسين الوظائف الإدارية بالكلية مثل مدير وحدة الجودة , ومدير الخدمات الإلكترونية , مدير وحدة الخرجين , وكل هذا يبين أن السادة المدرسين علي درجة عالية من الإطلاع المستمر على كل ما هو جديد في الخدمات الإلكترونية .

#### كما يرجع الباحث ذلك التميز إلى مايلي :

- ١- اجبار المدرسين من قبل الجامعة على الحصول على العديد من الدورات التعليمية المرتبطة بالتعليم عن بعد وذلك ضمن متطلبات الترقى للدرجة الأعلى .
  - ٢- عدد الساعات التدريسية فى الجداول الدراسية للمدرسين أكبر من الساعات التدريسية للفتات الأخرى ، وبالتالي فهم فى حاجة الى اللجوء الى طريقة تعليمية كالتعليم عن بعد بدلا من الطرق التعليمية التقليدية .
  - ٣- تميز المدرسون القائمون بتدريس مقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية بجامعة الزقازيق بالنشاط العلمي ، مما يجعلهم يبحوث عن الجديد في التعليم ويطورون من أنفسهم .
  - ٤- نشر العديد من المدرسون بكلية التربية الرياضية بجامعة الزقازيق العديد من المقررات التعليمية المرتبطة بالتعليم عن بعد وذلك ضمن مقررات المجلس الاعلى للجامعات مثل مقررات ( الاصابات الرياضية ، تربية القوام ، المنازلات ، الجمباز ، .... ، إلخ ) .
- للتحقق من صحة التساؤل الرابع الذى ينص على : هل توجد فروق دالة احصائياً فى استجابات إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية - جامعة الزقازيق في ظل جائحة كورونا بين طلاب الفرق الدراسية الأربعة ؟**

يتضح من جدول ( ٢٩ ) إلي وجود فروق دالة إحصائيا بين إستجابات طلاب الفرق الدراسية الأربعة ( الرابعة ، الثالثة ، الثانية ، الأولى ) لصالح إستجابات طلاب الفرقة الدراسية الرابعة في إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية - جامعة الزقازيق في ظل جائحة فيروس كورونا ، ويمكن تفسير تلك النتائج إلي حصول نسبة كبيرة من طلاب الفرقة الرابعة على دورات متقدمة في الحاسب الألي عن باقي الطلاب في الفرق الأدنى ، وكذلك طلاب الفرقة الرابعة تم تدريس لهم من قبل المحاضرات سواء النظرية أو التطبيقية عن طريق التعلم عن بعد مما يزيد عندهم الخبرة وإكتساب الكثير من المعلومات و المعارف ، كما يعزو الباحث ذلك إلى كلية التربية الرياضية بجامعة الزقازيق تعمل على صقل الطلاب في مجال الحاسب الألي بصفة دورية ، ولما كانت خبرات طلاب الفرقة الرابعة أكبر من خبرات طلاب الفرقة الاولى في مجال الحاسب الألي ، وبالتالي عمل ذلك على استجابتهم نحو التعليم عن بعد أكثر من طلاب الفرقة الاولى.

**للتحقق من صحة التساؤل الخامس الذي ينص على هل توجد فروق دالة احصائيا في استجابات إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية - جامعة الزقازيق في ظل جائحة فيروس كورونا بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب ؟**

يتضح من جدول ( ٣١ ) وجود فروق دالة إحصائية في أبعاد إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية - جامعة الزقازيق في ظل جائحة فيروس كورونا والمجموع الكلي للإستبيان بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب الزقازيق . ويعزو الباحث إلي تلك الفروق أن خبرات أعضاء هيئة التدريس في مجال التعليم عن بعد أفضل من خبرات الطلاب ، وذلك بسبب حصول أعضاء هيئة التدريس على الصقل الكافي والوافي سواء كان ذلك من خلال ( دورات تعليمية ، دورات تأهيلية ، دورات ترقى ، محاضرات ، .... ، إلخ ) من الجامعة والكلية بشأن التعليم عن بعد وتحت مظلة المجلس الاعلى للجامعات .

**الإستخلاصات والتوصيات :**

- **الإستخلاصات:** في ضوء أهداف البحث وفروضة، وفى ضوء المنهج المتبع والنتائج التي تم التوصل إليها ومعالجتها وعرضها ومناقشتها، وفى حدود عينة البحث توصل الباحث إلى الإستخلاصات التالية:
- مستوى جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية - جامعة الزقازيق في ظل جائحة فيروس كورونا من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بصورة جيدة .
- مستوى جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية - جامعة الزقازيق في ظل جائحة فيروس كورونا من وجهة نظر الطلاب بصورة جيدة .
- توجد فروق دالة احصائيا فى استجابات إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية - جامعة الزقازيق في ظل جائحة فيروس كورونا بين أعضاء هيئة التدريس ( أستاذ ، أستاذ مساعد ، مدرس ) لصالح المدرس .
- توجد فروق دالة احصائيا فى استجابات إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية - جامعة الزقازيق في ظل جائحة فيروس كورونا بين طلاب الفرق الدراسية الأربعة لصالح الفرقة الرابعة .
- توجد فروق دالة احصائيا فى استجابات إستبيان جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد لمقررات رياضات المضرب بكلية التربية الرياضية - جامعة الزقازيق في ظل جائحة فيروس كورونا بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب .

**التوصيات :** في ضوء أهداف البحث وفروضه، وفي ضوء المنهج المتبع والنتائج التي تم التوصل إليها ومعالجتها وعرضها ومناقشتها، وفي حدود عينة البحث توصل الباحث إلى التوصيات التالية :

- ضرورة اهتمام كليات التربية الرياضية بتطوير وتحسين التكنولوجيا المستخدمة في تقديم الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد .
- يجب علي كليات التربية الرياضية أن يقومون بتقديم الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد في مواعيد محددة .
- وضع خطط قريبة المدى لمنظومة التعليم عن بعد تتمشي مع معايير الجودة تتعدي حدود وضع الحلول لمشكلات الطاقة الإستيعابية .
- ضرورة تعزيز إهتمام كليات التربية الرياضية بالإستجابة الفورية وتلبية حاجات المستفيد.
- يجب أن تسعى كليات التربية الرياضية إلى تحقيق رضا المستفيد.
- يجب علي مقدمي الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد تقديم النصائح والإرشادات للمستفيد .
- يجب على كليات التربية الرياضية الإستماع للطلاب وتلقي إستفساراتهم وسماع شكواهم وحل بسرعة .
- السعي نحو إمتلاك أحدث الوسائل التكنولوجية المستخدمة في مجال تقييم الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد .

## المراجع العربية والأجنبية :

### أولا : المراجع العربية:

- ١- السيد عبد المولي السيد ( ٢٠١٠ م ) : معايير الجودة في نظم إدارة التعليم الإلكتروني الندوة الأولى في تطبيقات تقنية المعلومات والإتصال 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 ) : تقييم تجربة التعليم عن بعد في الجامعة الماليزية وكلية التربية للبنات وفق معايير الجودة الماخوذة من وكالة التحقق من الجودة نحو التعليم 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 , منشأة المعارف للنشر , الإسكندرية , مصر .
- ٥- حسن الباتع محمد ( ٢٠٠٨ م ) : المعايير العلمية والتربوية والفنية لمتدنيات المناقشة الإلكترونية المستخدمة في برامج ومقررات التعلم الإلكتروني عبر الإنترنت , 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 ( ٢٠٠٨م ) : 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 ( ٢٠١٢م ) : أثر جودة الخدمة الإلكترونية علي رضا الطلبة , مجلة العلوم القانونية والساسية , المجلد (٢) .
- ٩- سليمان عبد الواحد يوسف ( ٢٠٢٠م ) : فيروس كورونا المستجد (Covid-١٩) : 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 ( ٢٠٢٠م ) : تقويم جودة الخدمات الإلكترونية نحو التعليم عن بعد بكلية التربية بسوهاج من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلاب , المجلة التربوية , كلية التربية , جامعة سوهاج .
- ١١- عبد الرحيم علي الحنيطي ( ٢٠٠٤م ) : معايير الجودة والنوعية في التعليم المفتوح, سلسلة إصدارات الشبكة العربية نحو التعليم المفتوح والتعليم عن بعد , الأردن .
- ١٢- علي محمد العضايلة , نهي خالد المحارب ( ٢٠١٧م ) : 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 ( ٢٠١١م ) : جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبات الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة من وجهة نظر المستفيدين " دراسة مقارنة " جامعة الشرق الأوسط , الأردن .

- ١٤- عواطف أمين يوسف ( ٢٠٠٥م) : 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 الزقازيق .
- 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 , رعدة محمود النجيلي ( ٢٠١٨ م ) : 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- موسى سلامة اللوزي (٢٠١٠م) : الصعوبات التي تواجه تطبيق الخدمات الإلكترونية كما يراها العاملون في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن , المجلة الأردنية في أدراة الأعمال , الأردن .

## ثانيا المراجع الأجنبية :

- ٢٣- **Alabi, A. et. al,**(٢٠١٢) : "Multimedia and the Management of Open and Distance Learning for Teacher Education in Nigerian Universities ", Academic Research International. Vol. ٣, No. ١.
- ٢٤- **Anderson, Terry & Elloumi, Fathi** i. ( Eds.) (٢٠٠٤) : Theory and Practice of Online Learning, Athabasca, CA: Athabasca University.
- ٢٥- **Dabbagh,**(٢٠٠٥) : Pedagogical models for E-Learning: A theory-based design framework International, Journal of Technology in Teaching and Learning, ١(١), ٢٥-٤٤.
- ٢٦- **Ehlers, F.,**(٢٠٠٤) : Quality in e- Learning from a learner's Perspective, Campus Essen; Universitaetsstr. p٩; ٤٥١٤١ Essen; Germany.
- ٢٧- **Horton, W., & Horton, K.** (٢٠٠٣) : E-learning Tools and Technologies: A consumer's guide for trainers, teachers, educators, and instructional designers. Wiley Publishing, Inc., Indianapolis, Indiana , Retrieved September
- ٢٨- **Kayabasi,A. & Buyukarslan, A.** (٢٠١٣) : The analysis of the relationshipamong perceived electronic service quality, total service quality and total satisfaction inBanking sector. International Journal of Human Sciences, ١٠(٢).
- ٢٩- **Rieber, A L.**( ٢٠٠٠) : Computers, Graphics and Learning, U.S. ,Dollars.
- ٣٠- **Taylor, B.,** (٢٠٠٣) : Defining The Location of Responsibility in Higher Education: Quality Audity at City University of Honk Kong, Higher Education Quality Assurance Journal of Philippine.V١, No١.

## ثالثا : مواقع الإنترنت :

٣١- <https://blogs.worldbank.org/ar/education/educational-challenges-and-opportunities-pandemic-covid-19-last-visit>

[٢٨/٥/٢٠٢٠.](https://blogs.worldbank.org/ar/education/educational-challenges-and-opportunities-pandemic-covid-19-last-visit)

٣٢ <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>