

درجة رضا طلبة المرحلة الأساسية الدنيا للتعلم الإلكتروني عن بعد في ظل

جائحة كورونا في مدارس تربية الزرقاء الأولى

The Degree of Satisfaction of the Students of the Lower Elementary Stage of Electronic Learning from a Distance Corona Pandemic in the First Zarqa Education Schools.

غاده ابراهيم خليل ابو حجر * ، (الأردن)، yyy11178@yahoo.com

تاريخ الارسال : 2021-04-07	تاريخ القبول : 2021-06-15	تاريخ النشر : 2021-21-21	المؤلف المرسل : .غادة أبو حجر
----------------------------	---------------------------	--------------------------	-------------------------------

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة عن درجة رضا طلبة المرحلة الأساسية الدنيا للتعلم الإلكتروني عن بعد في ظل جائحة كورونا في مدارس تربية الزرقاء الأولى حيث تكون مجتمع الدراسة من عينة بلغت (100) طالبة من المرحلة الاساسية الدنيا تم انتقائهم بالطريقة العشوائية البسيطة وزعت عليهم استبانة تكونت من مجالين رئيسيين هما مستوى تفاعل الطالب مع التعليم الإلكتروني عن بعد ، ومعوقات استخدام التعليم الإلكتروني عن بعد؛ ومن خلال الموقع الإلكتروني عن بعد لصعوبة الوصول للطلبة بسبب جائحة كورونا وصعوبة الوصول الى طلبة مدارس اخرى، وقد اسفرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لدرجة رضا لمستوى تفاعل الطالب مع التعليم الإلكتروني عن بعد ، و معوقات استخدام التعليم الإلكتروني عن بعد وقد اوصت الدراسة الى عقد ورشات عمل حول انشاء منصات تعلم عن بعد ودراسات ايضا حول اهمية التعلم عن بعد

الكلمات المفتاحية: رضا الطلبة ، التعلم الإلكتروني ، فيروس كورونا

Abstract

The study aimed at the degree of satisfaction of students of the lower Elementary Stage of distance electronic learning in light of the Corona pandemic in the first education schools of Zarqa, where the study population consisted of a sample of (100) students from the lower primary stage who were selected by a simple random method and a questionnaire was distributed to them consisting of two main areas: The student's level of interaction with e-learning, and the obstacles that impede the use of e-learning Through the remote website, due to the difficulty of reaching the student due to the Corona pandemic and the difficulty of reaching students in other schools, the results showed that there were no statistically significant differences at the level of significance ($\alpha 0.05$) between the study sample's estimates of the degree of satisfaction with the level of student interaction with distance e-learning, and the obstacles to using e-learning remotely. The study recommended holding workshops on creating distance learning platforms and studies on the importance of distance learning.

Key words: student satisfaction, e-learning, coronavirus

المقدمة:

يحظى اجتياح وباء كورونا المستجد "كوفيد 19" حواجز الزمان والمكان، وجاءت دعوات "التعلم عن بعد" -التي صاحبت انتشار الفيروس- لتجتاح هذه الحواجز. وان الاجتياح المكاني جعل من غياب الحواجز المكانية الثابتة مثاراً للارتقاء إلى عوالم مختلفة عن طريق شبكات الإنترنت الفسيحة، والاجتياح الزمني امتلك أدوات التخلص من روتين الذهاب والإياب ومزاحمة الآخرين بحثاً عن سرعة الوصول إلى حيز مكاني ربما كان أضيق مما تحتمله رحابة العقول.

وانتشار الفيروس سجل رقمًا قياسيًا للأطفال والشباب الذي انقطعوا عن الذهاب إلى المدرسة. من تاريخ 12 آذار، حيث أعلنت 61 بلدًا في أفريقيا وآسيا وأوروبا والشرق الأوسط وأمريكا الشمالية وأمريكا الجنوبية عن إغلاق المدارس والجامعات، أو قام بتنفيذ الإغلاق؛ وأغلق 39 بلدًا المدارس في جميع أنحائه، مما أثر على أكثر من 421.4 مليون طفل وشاب، كما قام 14 بلدًا إضافيًا بإغلاق المدارس في

بعض المناطق لمنع انتشار الفيروس أو لاحتوائه. وإذا ما لجأت هذه البلدان إلى إغلاق المدارس والجامعات على الصعيد الوطني، فسيضطرب تعليم أكثر من 500 مليون طفل وشاب آخرين، وفق منظمة الصحة العالمية.

<https://www.scientificamerican.com/arabic/articles/news/distance-learning-versus-covid19/>

والأردن من أولى البلدان في المنطقة التي استجابت للأزمة بفرض حظر التجول وإغلاق كافة المؤسسات التعليمية على مستوى المملكة. ولإستدامة التعلم أثناء الجائحة، لجأت وزارة التربية والتعليم إلى أدوات التعلم عن بعد، حيث سارع المسؤولون الاستفاداة من المواد المتاحة لدى القطاع الخاص لتطوير بوابة تعليمية تسمى "درسك" فضلاً عن قناتين تلفزيونيتين مخصصتين لتقديم محاضرات على الإنترنت. وتغطي هذه الموارد الموضوعات الأساسية التي يشتمل عليها المنهج، إضافة إلى ذلك، أعيدت تهيئة القناة التلفزيونية الرياضية الأردنية لإذاعة برامج تعليمية مصممة خصيصاً لطلبة الثانوية العامة "التوجيهي". كما ساندت وزارة التربية والتعليم أيضاً المعلمين بتطبيق إجراءات جديدة لتسهيل عملية الانتقال للتعلم عن بعد. وأطلقت منصة حديثاً لتدريب المعلمين تقدم دورات تدريبية حول أدوات التعلم عن بعد، والتعلم المختلط، وتكنولوجيا

<https://blogs.worldbank.org/ar/arabvoices/covid-19-and-digital-learning-eparedness-jordan>

وبكل ما يمتلكه الاردن من موارد سمعية وبصرية ورسوم توضيحية وصور متحركة، تحول التعليم من أسلوب "التلقين" إلى الأسلوب "التفاعلي" مصحوب بمؤثرات بصرية وسمعية، تجعل من العملية التعليمية "الجامدة" عملية أكثر جذباً، وتساعد الطلاب الدخول إلى المحتوى دون التوقف على عتبات رائحة الأوراق.

ويتمتع كثير من الأطفال في الاردن بإمكانية الوصول الى التعلم الالكتروني، لكن الوصول الشامل لم يتحقق بعد. اذ يفتقر أكثر من 16% من الطلاب إلى إمكانية الوصول إلى الإنترنت، أي أقل بـ 16 نقطة مئوية عن متوسط منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، فيما لا يملك ثلثهم جهاز كمبيوتر يصلح لاستخدامه في أداء الواجبات المدرسية، أي أقل بـ 25 نقطة مئوية عن المعيار المرجعي

لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي. وبإمعان النظر بمزيد من التفصيل، يتبين أن هذه الفجوة الرقمية توجد غالباً في الأسر منخفضة الدخل؛ فأقل من 30% من الطلاب الذين ينتمون إلى الفئات الأدنى من الوضع الاقتصادي لديهم جهاز كمبيوتر لأداء الواجبات المدرسية، وحوالي 50% فقط يتمتعون بإمكانية الوصول إلى الإنترنت.

<https://blogs.worldbank.org/ar/arabvoices/covid-19-and-digital-learning-preparedness-jordan>

وللتعليم الإلكتروني دور مهم وأساسي في إنجاح العملية التعليمية، ففي ظل التطور التكنولوجي الكبير ومع انتشار وسائل الاتصال الحديثة من حاسوب، وشبكة انترنت، ووسائل متعددة، مثل: الصوت، والصورة، والفيديو، وهي وسائل أتاحت المجال لعدد كبير لتلقي التعليم بكل سهولة ويسر، وبأقل وقت وجهد. (دعوع، 2016) وبناء على ذلك تم دراسة رضا طلبة المرحلة الاساسية في مدرسة صفية بنت عبد المطلب الاساسية الثانية من التعلم الالكتروني عن بعد في ظل جائحة كورونا

مشكلة الدراسة

نظراً للظروف التي يعاني منها العالم بأكمله في الوقت الحالي المتمثلة بانتشار فيروس كورونا، فقد وجدت المؤسسات التربوية نفسها فجأة مجبرة على التحول للتعلم عن بعد لضمان استمرارية عملية التعلم والتعليم، واستخدام شبكة الانترنت والهواتف الذكية والحواسيب في التواصل عن بعد مع الطلبة (Yulia,2020).

والاردن من احدى الدول التي وجدت نفسها فجأة مجبرة على التحول للتعليم الإلكتروني، وتوظيف وسائل تواصل لم تكن متبعة من قبل، ولكن ضعف البنية التحتية للتعليم الإلكتروني الذي يتطلب اعتماد برمجيات محددة وتوفير شبكات انترنت وهواتف ذكية وحواسيب لكل طالب. لذلك فقد ظهرت حاجة ملحة لمعرفة درجة رضا الطلبة عن التعلم الإلكتروني عن بعد في ظل جائحة كورونا، ومدى تحقيقه لأهداف التعليم، وقدرته على تلبية احتياجات الطلبة، وإيجاد بيئة تغني عن التعلم وجهاً لوجه.

ومن هنا تنبع مشكلة الدراسة في محاولة التعرف على درجة رضا طلبة المرحلة الاساسية للتعلم الالكتروني عن بعد في ظل جائحة كورونا في مدارس تربية الزرقاء الأولى.

أسئلة الدراسة

انبثقت عن مشكلة الدراسة السؤال الرئيس التالي:

ما درجة رضا طلبة المرحلة الاساسية في مدرسة صفية بنت عبد المطلب للتعلم الإلكتروني عن بعد في ظل جائحة كورونا في مدارس تربية الزرقاء الأولى؟ وقد انبثق عن هذه الدراسة الاسئلة الفرعية التالية:

1. س1 هل يتباين الترتيب لمجال رضا الطالب لمستوى التفاعل للتعليم الإلكتروني عن بعد في ظل جائحة كورونا ؟

2. س2 هل يتباين الترتيب لمجال رضا الطالب لمعوقات استخدام التعليم الإلكتروني عن بعد في ظل جائحة كورونا؟

3. س3 هل توجد فروق بين متوسطات درجة رضا طلبة المرحلة الاساسية في تربية الزرقاء الأولى للتعلم الإلكتروني عن بعد في ظل جائحة كورونا؟

اهداف الدراسة : تهدف الدراسة الى ما يلي

1. ابراز مستوى تفاعل الطالب للتعليم الإلكتروني عن بعد في ظل جائحة كورونا
2. معرفة معوقات استخدام الطالب للتعليم الإلكتروني عن بعد في ظل جائحة كورونا.
3. ابراز درجة رضا طلبة المرحلة الاساسية في تربية الزرقاء الأولى للتعلم الإلكتروني عن بعد في ظل جائحة كورونا.

أهمية الدراسة:

يمكن تلخيص أهمية هذه الدراسة كما يأتي:

الأهمية النظرية: يمكن للأدب النظري الوارد في هذه الدراسة أن يضيف معرفة جديدة للباحثين، وقد يرفد المكتبة العربية بإطار نظري جديد حول التعليم الإلكتروني في ظل حالات الطوارئ، وقد تفيد الدراسات السابقة التي تُرجمت في هذه الدراسة المهتمين بالتعلم عن بعد ونتائج تطبيقه عالمياً.

الأهمية العملية: تفيد نتائج هذه الدراسة مدارس وزارة التربية والتعليم والمؤسسات التعليمية في الاردن من تحسين أداء نظام التعليم الإلكتروني، وتطوير الكوادر البشرية والإمكانات المادية والاتجاهات في انتقاء أنماط التعليم المتبعة ووضع الخطط المستقبلية للتوجه للتعلم الإلكتروني كبديل للتعلم الوجاهي او الاثنين معاً، كما يمكن الاستفادة من أداة الدراسة في قياس درجة رضا نظام التعليم الإلكتروني في

مؤسسات تعليمية اخرى، ويستمد البحث أهميته كونه معاصراً لظاهرة واقعية وهي انتشار فيروس كورونا، ويمكن الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في ظواهر مشابهة كالحروب والأزمات.

المصطلحات الإجرائية للدراسة:

• التعليم الإلكتروني:

منظومة تفاعلية ترتبط بالعملية التعليمية التعلمية، وتقوم هذه المنظومة بالاعتماد على وجود بيئة إلكترونية رقمية تعرض للطالب المقررات والأنشطة بواسطة الشبكات الإلكترونية والأجهزة الذكية . (Berg, Simonson, 2018)

وتعرفه الباحثة بأنها العملية المخططة والهادفة التي يتفاعل فيها طلبة المدرسة مع مدرسيهم لتحقيق أهداف ونتائج محددة من خلال توظيف البرمجيات التعليمية التفاعلية والشبكات الإلكترونية والأجهزة الذكية لضمان التباعد الجسدي خلال فترة انتشار فيروس كورونا.

• فيروس كورونا (كوفيد-19):

هي فصيلة من الفيروسات التي قد تسبب المرض للإنسان، وتؤثر على الجهاز التنفسي التي تتراوح حدتها من نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد خطورة مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية، والمتلازمة التنفسية الحادة (السارس)، ويتسم بسرعة انتشاره بين الأفراد (منظمة الصحة العالمية، 2019).

• رضا الطلبة

حالة الشعور بالرضا من الطلبة نتيجة لنجاح المؤسسة التعليمية في تحقيق رغباتهم واحتياجاتهم، وهي التوقعات والتصورات من قبل الطلبة عن الخدمات التعليمية المقدمة لهم (Zhang, et al., 2008).

تعريف الباحثة هو حالة الشعور بالقبول والرضا وثقته وتفاعله واستجابته لها، على الوجه الذي يحقق الكثير من النتائج الايجابية.

وتعرف إجرائياً: الدرجة التي يحصل عليها الطالب نتيجة استجابته على فقرات اداة الدراسة.

حدود الدراسة:

يمكن تعميم نتائج هذه الدراسة في ضوء الحدود الآتية:

- الحدود البشرية: طُبقت هذه الدراسة على (100) طالبة من طلبة مدرسة صفية بنت عبد المطلب الثانية.
- الحدود المكانية: جرى تطبيق هذه الدراسة في مدرسة صفية بنت عبد المطلب الثانية عبر مواقع التواصل الاجتماعي (الانترنت).
- الحدود الزمنية: تم تطبيق هذه الدراسة في نهاية الفصل الدراسي الأول (2020-2021).
- الحدود الموضوعية: تناولت هذه الدراسة رضا طلبة المرحلة الاساسية للتعليم الإلكتروني عن بعد في ظل انتشار فيروس كورونا في تربية الزرقاء الأولى وتم استخدام استبانة لهذا الغرض.

محددات الدراسة:

- عدم القدرة للوصول إلى كافة المراجع والمصادر والوثائق الورقية التي يمكن اعتمادها كمرجع أساسي.
- قلة الدراسات السابقة عن الموضوع المقترح او بالأحرى ندرة الدراسات عنه.
- صعوبة الوصول إلى عينة الدراسة في الوضع الراهن بسبب انتشار فيروس كورونا، لتوزيع الاستبانة على الطلبة لذلك تم الاكتفاء بالتوزيع ضمن نطاق طلبة المدرسة لسهولة الوصول لهم كونهم من ضمن ملاك مدرستي واستطعت استقبالها إلكترونياً باستخدام البريد الإلكتروني .

الإطار النظري والدراسات السابقة:

أولاً التعليم الإلكتروني:

يعد الإنترنت منذ فترة زمنية قصيرة هو مكان للدردشة وقراءة الصحف والتسوق والاطلاع على المنتديات، وغيرها ثم بدأ استخدام الإنترنت في المؤسسات التعليمية، وتبادل المعارف من خلال وسائل التواصل، وأصبح هناك مواقع للمدارس والجامعات على الإنترنت، وتغيرت النظرة للإنترنت وللهواتف

الذكية والحواسيب، فأصبح يُنظر لها على أنها أداة تعليمية أساسية، فعدد المدارس والجامعات المتصلة بالإنترنت يزداد يوماً بعد يوم. وقد كشفت نتائج البحث في Google وجود أكثر من (400) جامعة وكلية إلكترونية (Online University)، وأن أكثر من (35.000) معلماً و (250.000) طالباً يستخدمون التعليم الإلكتروني قبل جائحة كورونا، وأن هناك بوابات جامعية وأكثر من (1700) مقرر جامعي على الإنترنت في الولايات المتحدة فقط (Koumi, 2006).

إن التزايد في أعداد المعلمين والطلاب الذين يستخدمون الحاسب والإنترنت والهواتف الذكية في عملية التعلم يعود إلى ما يتمتع به التعليم الإلكتروني من خصائص ولما له من آثار إيجابية، وكشفت دراسة كل من إدواردز وفريتز (1997) Edwards and Fritz أن التعليم الإلكتروني ممتع ومشوق ويحقق النتائج التعليمية المرغوب فيها، ويحسن من اكتساب الطلبة للمفاهيم. ويعرّف التعليم الإلكتروني بأنه التعليم المقدم على شبكة الانترنت، وذلك من خلال استخدام التقنيات الإلكترونية الحديثة للوصول إلى كل ما يتعلق بالمواد التعليمية خارج حدود الصف التعليمي التقليدي (Koumi, 2006).

ويرى كل من باسيليلا وكفافادزي (Basilaia, Kvavadze, 2020) أن التعليم الإلكتروني هو عملية منظمة تهدف إلى تحقيق النتائج التعليمية باستخدام وسائل تكنولوجية توفر صوتاً وصورة تعمل على التفاعل بين المتعلم والمحتوى والأنشطة التعليمية في الوقت والزمن المناسب له.

وترى الباحثة أن التعليم الإلكتروني عملية استبدال التعلم عن بعد باستخدام وسائل التواصل الإلكترونية بالتفاعل وجهاً لوجه في الغرفة الصفية لتحقيق النتائج التعليمية المخطط لها.

ومن أهم المصطلحات الشائعة التي تستخدم للتعبير عنه ووصفه هي التعليم عن بعد، والتعليم الإلكتروني المحوسب، ويكون على هيئة اجتماعات عبر شبكة الانترنت، يستطيع فيها الطلبة التفاعل مع معلمهم، وتلقي المهام والواجبات منه في ذات الوقت (ELearning NC, 2018).

ويوجد العديد من الفوائد والميزات التي يقدمها التعليم الإلكتروني، والتي تجعله يتفوق على طرائق التعليم التقليدية، وهي كالآتي:

- تقليل التكاليف، حيث إنه يوفر تكاليف إنشاء صفوف جديدة لعمل دورات وحلقات تعليمية، ويوفر الكهرباء والماء وغيرها من المواد المستخدمة في المدرسة، إضافة إلى أنه لا حاجة للذهاب إلى المدارس والمراكز التعليمية، وهذا من شأنه أن يقلل تكاليف التنقل.
- متاح لجميع الأفراد والفئات العمرية، حيث يستطيع جميع الأفراد بغض النظر عن أعمارهم الاستفادة من الاجتماعات واللقاءات والدورات المطروحة على الانترنت، واكتساب مهارات وخبرات جديدة بعيدة عن قيود المدارس التقليدية.
- المرونة، فهو لا يرتبط بوقت معين، فيستطيع الأفراد التعلم في أي وقت شاءوا حسب الوقت الملائم لهم.
- استثمار الوقت وزيادة التعلم، حيث تقل التفاعلات غير المجدية بين الطلبة من خلال تقليل الدردشة والأسئلة الزائدة التي تضيع الوقت، فتزداد كمية ما يتعلمه الطالب دون أي تعطيلات أو عوائق.
- جعل التعليم أكثر تنظيماً ومحايده، إضافة إلى تقييم الاختبارات بطريقة محايدة وعادلة، والدقة في متابعة إنجازات كل طالب.
- صديق للبيئة، حيث لا يوجد استخدام للأوراق والأقلام التي قد تضر البيئة عند التخلص منها (Ferriman, 2014).

إضافة إلى ذلك فإن التعليم الإلكتروني سيكون نمط التعليم السائد مستقبلاً، فالجيل الحالي يتميز بتعلقه بأجهزة الهاتف الذكية واستخدام التطبيقات المختلفة، لذلك فقد أصبح دمج التكنولوجيا في العملية التعليمية توجهاً عالمياً، وأصبح التفاعل مع الأنشطة التعليمية من خلال الأجهزة المحمولة يشكل عاملاً محفزاً للتعلم بدلاً من الاكتفاء بالدراسة التقليدية (Yulia, 2020).

وعلى الرغم من الفوائد الكثيرة للتعليم الإلكتروني، إلا أن له بعض السلبيات كالآتي:

- اعتماده على التكنولوجيا بشكل كبير، فعلى الرغم من أن التعليم الإلكتروني متاح لجميع الأفراد، إلا أن الكثير منهم قد لا يتوفر لديهم هواتف ذكية أو أجهزة حاسوب أو شبكة اتصال.
- تدني مستوى التحفيز والتنظيم، لأن التعليم الإلكتروني ذاتي، فقد يجد بعض الأشخاص صعوبة في تحفيز نفسه على التعلم ومقاومة اللعب، وتنظيم عملية التعلم.

- العزلة والوحدة، وتنشأ بسبب تفاعل الطلبة مع أجهزة حواسيب وهواتف ذكية بدلاً من تواصلهم وتفاعلهم بطريقة مباشرة مع بعضهم بعضاً (Hetsevich, 2017).
- ويرى كل من (Yulia, 2020; Basilaia, Kvavadze, 2020; Yulia, 2020) أن التعليم الإلكتروني يمكن أن يكون مجدياً إذا قام المعلمون بما يأتي:
- 1- تنظيم المحتوى التعليمي: فقد يلجأ المعلمون إلى تبني تصميماً تعليمياً لإعداد مادة تعليمية تحقق الأهداف، ودراسة احتياجات الطلبة التعليمية، وتحديد الأهداف والوسائل المناسبة لتحقيقها، واختيار أدوات القياس والتغذية الراجعة.
- 2- اختيار الوسائل التعليمية المناسبة: يتحدد اختيار الوسائل التعليمية في التعليم الإلكتروني عن بعد باختيار البرمجية التعليمية المناسبة للتواصل، وهي وسيلة التواصل الفعالة والمنتشرة بين الطلبة.
- 3- تحديد أدوات القياس: التعليم الإلكتروني يعاني من ضعف في موثوقية التقييم وصعوبة ضبط تنفيذ الاختبارات، وتعذر عملية المراقبة تفادياً للغش، فقد يلجأ المعلمون إلى التقييم التكويني خلال التفاعل مع الطلبة، أو استخدام التقييم الحقيقي.
- 4- تفريد التعليم وتلبية احتياجات وأنماط التعلم المختلفة: وذلك بمراعاة تنوع أنماط التعلم بين الطلبة، ومراعاة كفاياتهم الحاسوبية، ومراعاة ظروفهم من حيث أوقات الدراسة واختلاف جودة الشبكات والأجهزة لديهم.
- 5- النمو المهني: وتحسين المعلم باستمرار لكفاياته الإلكترونية، وتحسين مستوى الجاهزية لاستخدام التكنولوجيا الحديثة في عملية التعليم.
- 6- التعلم الإلكتروني لا يحدد نوعية الطلبة من حيث ذكاء الطالب الذي يتمتع فيه أو الفروق الفردية بين الطلبة.

ثانياً فيروس كورونا:

في شهر آذار من عام 2020 لم يكن يخطر بخلد أي معلم أن التعليم الإلكتروني سيكون هو البوابة الوحيدة للوصول للطلبة لتحقيق اهدافنا التعليمية، والتي نجمت عن أزمة كورونا فأطلقت دورات للمعلمين في مجال التعلم الإلكتروني ووسائله المتنوعة بشكل مكثف، للمحافظة على استمرارية التعليم والتعلم وتحقيق الهدف للعام الدراسي 2020/2019 وتحقيق التباعد الجسدي بين الطلبة حفاظاً على

سلامتهم من الإصابة بفيروس كورونا 19 (Yulia,2020) (Basilaia, Kvavadze, 2020; Yulia, 2020).

ويندرج فيروس "كوفيد 19" الجديد ضمن سلالة جديدة من عائلة فيروسات "كورونا" التي لم تكتشف إصابة البشر بها سابقاً، والتي ظهرت في بدايتها في مدينة وهان الصينية، ومنها انتشر الى بسائر دول العالم ومنها الاردن، وهو مرض فيروسي يصيب الجهاز التنفسي للإنسان في مختلف الأعمار، والأشخاص الأكثر تأثراً وعرضة له هم كبار السن والمصابين بأمراض مزمنة، وقد ينتشر بين الناس عن طريق الاختلاط مع المصابين، والرذاذ المتطاير أثناء السعال، والعطس ولمس أدوات المصاب أو المصاب ذاته، ومن أعراضه البارزة الآتي: الحمى وارتفاع في درجة الحرارة، السعال، ضيق التنفس والإجهاد العام القوي والإسهال، سيلان الأنف، إضافة إلى التهاب الحلق، إضافة الى انعدام رائحة الشم وقد بين الهلال الأحمر (2020) أن من الإجراءات الوقائية وطرق الحماية التي تساعد على الحد من خطر الإصابة بهذا الفيروس ما يأتي(Yulia,2020):

- تجنب المخالطة والتباعد الجسدي مع الاشخاص او الاقارب او أي شخص لديه أعراض نزلات البرد أو الإنفلونزا العادية، وتجنب لمس العينين أو الأنف أو الفم.
- تنظيف اليدين بالصابون والماء باستمرار، أو استخدام معقم يدين كحولي عند الخروج من المنزل، أو لمس المرافق العامة وغيرها.
- استخدام المنديل عند السعال والعطس والتخلص منه فوراً بعد استخدامه.
- تعقيم كافة الاشياء التي يتم شراؤها قبل إدخالها إلى المنزل، والتطهير المستمر للأسطح في المنزل والمكتب.

لقد أدى الالتزام بتعليمات وزارة الصحة في الاردن إلى منع كل أشكال التقارب الجسدي بين المواطنين، في الأسواق والمساجد والنوادي، والجامعات والمدارس التابعة إلى وزارة التربية والتعليم ، والتزمت جميع مدارس المملكة بالتباعد الجسدي، وأغلقت المدارس والجامعات واصبح التعليم الكترونيا عن بعد(Yulia,2020) (Basilaia, Kvavadze, 2020; Yulia, 2020).

رضا الطلبة:

الرضا هي الحالة التي يشعر بها الفرد عن النتائج التي استجابت لتوقعاته، وأن الرضا أو عدم الرضا لا يعكس تقديم الخدمة، إنما يتأثر بتوقعات الفرد المسبقة عن نوعيتها أو جودتها، كما أن الرضا قد يكون بشكل إجمالي عن الخدمات التي تقدمها المدرسة أو بعض عناصرها (Home, 2002).

أما زانج ورفاقه (Zhang, et al., 2008) فعرف الرضا بأنه حالة الشعور بالرضا من الطلبة نتيجة لنجاح المؤسسة التعليمية في تحقيق رغباتهم واحتياجاتهم، وهي التوقعات والتصورات من قبل الطلبة عن الخدمات التعليمية المقدمة لهم.

كما يعرف الرضا بأنه تفاعل الطالب مع مجموعة من العوامل مع المؤسسة التعليمية التي يرتادها، ومواده، والأدوات التعليمية المستخدمة، والمدرسين وزملائه الطلبة (Bolliger & Martindalc, 2004).

يسهم رضا الطالب عن الخدمات التي تقدمها المؤسسة التعليمية في تطوير الطلبة وتميزهم، فالطلاب من أصحاب المصلحة اللذين يجب الاستماع إليهم لتحسين جودة الخدمات الطلابية ونوعيتها، وسوف يسمح نظام الإصغاء للطلاب من القيام بتقييم رضاهم، وتحديد الطلاب غير الراضين والدوافع وراء عدم الرضا عن خدمة التعلم عن بعد ومعرفة الطريقة التي يدركون بها الخدمات المقدمة والفرصة المناسبة لتحسين مستويات رضاهم، وهذا ما دفع العديد من الحكومات حول العالم من إصدار تقارير سنوية حول مستويات رضا الطلاب عن خدمات مؤسسات التعليم (القيسي، 2011).

ونظراً لأهمية رضا الطالب عن ما تقدمه المؤسسات التعليمية لتحقيق رضاهم، لنتمكن من استقطاب الطلبة والمحافظة عليهم، مما يؤدي إلى تطورها ونموها في مختلف المجالات. ولهذا فإن رضا الطلبة يحدد مدى إدراك الطلبة عما يقدم له من خدمات تعليمية وإدارية، ويفسح المجال أمامه في اتخاذ القرارات المناسبة لتضييق الفجوة الحاصلة بين إدراك الطلبة للخدمات، وبين واقع الخدمات الحقيقي (Bolliger & Martindalc, 2004).

وبناء على ما تقدم عن حاجات رضا الطلبة المرتبط بمثابرتهم والتي خضعت للنقصي العلمي بكثافة، ظهرت ثلاثة نماذج من نظرية أستين (Astin. 1984) تفسر انخراط الطلبة واشتراكهم منها:

نظرية بين (Bean. 1980) لانهماك الطلبة، ونظرية تنتو (Tinto, 1987) لتكامل واندماج الطلبة، ولكن نظرًا للأهمية الخاصة لنظرية أستين (1984) في تفسير رضا الطلبة وانخراطهم في الحياة والخدمات المقدمة لهم، سنكتفي بعرضها لأنها تساعد في ربط انخراط الطلبة في حياتهم ودرجة رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم.

نظرية أستين (Astin , 1984) في انخراط الطلبة ومشاركتهم

توضح نظرية أستين، (Astin, 1984, 1985, 1993a) أن معدل مشاركة وانخراط الطالب في الحياة يعد من العوامل المهمة، للاحتفاظ بالطلبة والتي تسهم في تطوره. ومدى كفاءة المؤسسات التعليمية، ترتبط بصورة مباشرة بمستوى انهماك وانخراط الطلبة في الحياة بكافة مناحيها (علاء الدين، و نصار، 2008).

وقد عرف أستين (Astin. 1999) اندماج ومشاركة الطالب بأنه "كلّ من مقدار ونوعية الطاقة النفسية والمادية والجسمية التي يستثمرها الطالب في الخبرات، وبعبارة أخرى فإن الاندماج والمشاركة المادية بنشاط من خلال سلوكيات قابلة للملاحظة والاستخدامات العقلية من خلال بعض الجوانب، كالتركيز والالتزام والدافعية تؤلفان سويًا مكون الاندماج والمشاركة التي يمكن قياسها بأسلوبين كمي من خلال تحديد عدد الساعات التي يمضيها الطالب في الدراسة، وفي حضور الاجتماعات، وفي التفكير بموضوع، أو بحث دراسي معين، أو في ممارسة هوايات معينة، وأنشطة ثقافية، أو اجتماعية داخل المؤسسة التعليمية، ونوعي من خلال فحص استيعاب الطالب لمادة علمية، أو لدوره في نشاط معين، كونه عضوًا في أحد مجالس الطلبة أو في فريق اجتماعي، وبالتالي فإن الكمية الأكبر من انخراط الطالب داخل الصف وخارجه، تؤدي إلى مكاسب أكبر في التعلم، والتطور الشخصي وإلى زيادة في مستوى رضاه عن ما تسهم به خبرته في إحداث تلك التغييرات الإيجابية لديه.

كما طور أستين (Astin.1993) نموذج مخرجات تفاعل المدخلات البيئية كإطار موجه للتقييمات التي تنفذ في مؤسسات التعليم ، وذلك للتقليل من خطأ الاستنتاجات السببية، المرتبطة بدراسة العلاقة بين الممارسات والنواتج في المجال التعليمي، ويرى أستين (Astin. 1993) أن إحدى الطرق الفعالة للتحكم في هذا الخطأ الممكن اتباعه هو ضبط خصائص المدخلات، كخصائص الطلبة التي يحملونها معهم. و الدراسات التربوية غالبًا ما تجرى في مواقف طبيعية، فقد صمم نموذج أستين لمعالجة

مشكلات الإجراءات والطرق البحثية الأساسية التي تعاني منها معظم الدراسات غير التجريبية في العلوم الاجتماعية وتحديدًا التوزيع العشوائي للأشخاص (المدخلات)، على البرامج الأكاديمية والخدمات.

ويؤكد أستين وساكس (Astin and Sax. 1998) في هذا النموذج، على أن التقييمات التربوية تظل ناقصة ما لم تتضمن معلومات تتعلق بمدخلات الطالب كالقدرات العقلية والمعلومات الديموغرافية والطموحات ، والحالة الاجتماعية والاقتصادية، والبيئة التعليمية، وتتعلق بالخبرات الفعلية للطلبة خلال دراستهم، ومخرجات الطلبة، وتتعلق بالقدرات التي ترغب المؤسسة في تطويرها لدى طلبتها والتي قد تتضمن الرضا الكلي عن التعلم والتعليم الإلكتروني.

وقد اكتشف أستين (Astin. 1999) في دراسته لأثر البيئة على تطور الطلبة ونموهم الشخصي، أن العوامل التالية جميعها تؤثر مباشرة وترتبط بمستوى رضا الطالب وانخراطه في الحياة وبالتالي رضاه عن مدرسته التي يدرس بها، ومكان السكن والمشاركة في الألعاب الرياضية والعضوية في مجالس الطلبة والأنشطة العلمية والتفاعل القائم ما بين المدرسين والطلبة والجهاز الإداري العامل في المدرسة.

ويشير أستين (Astin. 1999) إلى أن التفاعلات المختلفة كالتفاعل الأكاديمي، والتفاعل مع المدرسين والتفاعل ضمن مناسبات منظمة مع مجموعة الزملاء، تعد من أكثر أنواع المشاركة والاندماج تأثيرًا على نمو وتطور الطلبة وبالتالي رضاهم العام واستمرارهم في الدراسة (Cooper, Healy and simpson, 1994).

وقد دعمت العديد من الدراسات التي أجريت لفحص كفاءة نظرية أستين حول مشاركة الطالب، كدراسة (Tinto. 1993) (Cooper, Healy and simpson, 1994), (Pascarella and Terenzini, 1991)، وأكد أستين على التأثير القوي لمستويات الاشتراك الإيجابية للطلاب على الخبرات الأكاديمية ورضاه الطالب عن الخدمة، كما أظهرت العديد من الدراسات أن عوامل المشاركة الهادفة في المهمات الدراسية والاشتراك في الأنشطة خارج الصف بالإضافة إلى المناخ المدرسي الذي يدعم عملية التعلم، تشجع جميعها على تطور الطالب العقلي، والشخصي داخل مدرسته (Graham and Gisi, 2000).

وعلى أية حال فإن معظم الباحثين يتفقون على أن قضية الرضا قضية متعددة الجوانب من الصعب قياسها. ويعد باسكاريل (Pascarella , 1985) أول من أشار إلى ضرورة الاهتمام

والانتباه إلى موضوع الرضا، عندما قام بعرض نتائج الغزيرة المتعلقة برضا الطلبة واستمرارهم في الدراسة، واقترح الباحثان بينجامين وهولندجر (Benjamin, and Hollings,1997) حديثاً نموذجاً لتفسير الرضا، ويتنبأ نموذج هذين العالمين بأن الرضا يرتبط بمجموعة معقدة من التفاعلات التي تتضمن متغيرات متعددة منها العلاقات الاجتماعية وصورة الذات والترتيبات المعيشية والسكنية والأحداث الحياتية والفروق الإدراكية والتحصيل الدراسي، وتشير تضمينات وتطبيقات هذا النموذج أن المدرسة يجب أن لا تهتم فقط بالبيئة الأكاديمية، ولكن يجب أن تضع في الاعتبار العوامل المرتبطة بخصائص ونوعية حياة الطالب، ويشير الباحثان إلى أن موضوع رضا الطلبة، لم يتم الكشف عنه واستقصاؤه بصورة كافية حتى الآن، وأنه ما زالت الحاجة قائمة لإجراء دراسات أكثر (Lee, Gelonesi, Jolley, and Kench,1998).

وبناء على ما تقدم فإن درجة رضا الطلبة للتعلم الإلكتروني عن بعد من خلال تقييم مدى توافر العنصر التي تمثل جودتها، ويعتبر الأول من أكثر النماذج استخداماً في المؤسسات التعليمية، وهو يقوم على تحديد إدراك جودة الخدمة من خلال قياس الفرق بين تقديرات المستفيدين المتوقعة من جودة الخدمة ونوعية الخدمة، فإن كانت تقديرات الجودة أقل من التوقعات في نوعية الخدمة تبين أن هناك تدنياً في الخدمة المقدمة ووجود فجوة بينهم (التويجري، 2008).

وتعتبر مرونة التعلم من أي مكان وفي أي زمان، والقدر العالي من التفاعل بين المعلم والطالب أو الطلبة فيما بينهم من أهم عوامل جذب الطلاب للتعلم بطريقة إلكترونية والذي يتيح فرص التعلم. وبرغم ذلك إلا أن أولئك الدارسين يتوقعون الحصول على نفس جودة التعليم التي تقدمها المؤسسات التعليمية في التعليم التقليدي. لذا، فإن جودة التدريس، ومحتوى المادة التعليمية، والدعم الفني لتقنيات التعلم الإلكتروني عن بعد، وأساليب تقويمه المتنوعة تتناسب مع أنماط وظروف الدراسة من أهم العوامل التي تساهم في تحقيق قدر عال من الرضا للطلبة.

ونجاح التعلم الإلكتروني يعتمد بشكل كبير على رضى الطلبة من خلال دراسة مقرراتهم بطريقة إلكترونية، ورضاهم يعتمد على عوامل خارجية يجب أن توفرها المؤسسات التعليمية التي تطبق التعلم الإلكتروني الناجح وبجودة عالية. ومن أهم تلك العوامل:

- توفر البنية التحتية الإلكترونية اللازمة لتفعيل التعلم الإلكتروني

تخصيص ميزانية للتعليم الإلكتروني والذي أصبح من متطلبات العصر الذي نعيش فيه. لذا ينبغي أن تكون هذه الميزانية كافية لتغطية نفقات تدريب المعلمين وتقديم الدعم الفني لهم، وتحفيز المعلمين، وتوظيف المدربين والفنيين وغير ذلك (Basilaia, Kvavadze, 2020; Yulia, 2020).

- التدريب على مهارات التدريس الإلكتروني واستخدام تقنياته المختلفة من خلال التدريب الفعال والمستمر حول كل ما يستجد من تقنيات وخدمات في التعلم الإلكتروني والذي يعد من أهم الأمور التي يجب مراعاتها في التعلم الإلكتروني .
- التدرج في تطبيق التعلم الإلكتروني والانتقال من التعليم التقليدي إلى التعلم الإلكتروني دفعه واحده قد لا يكن بالأمر المناسب أو المقبول به لدى الأساتذة لما قد يحدث من مقاومه للتغيير .
- توفر الدعم الفني والإداري وتخليصه من كل الإعاقات و المناخات التي تعرقل توفير جودة التعلم، وإن أي نظام في العالم لا يمتلك نظام إداري يقوم بمهمه تنظيم العمل على نظام التعليم الإلكتروني ونظام دعم فني فوري مآله الفشل , فالتنظيم الإداري يعد من أولى الضروريات للتعلم الإلكتروني وكذلك الدعم الفني الفاعل الذي يقوم بتقديم الخدمة الفنية حين طلبها بشكل متقن ودقيق (Yulia,2020).

الدراسات السابقة:

جرى الاطلاع على دراسات سابقة والتي تناولت موضوع الدراسة بالبحث، وجرى ترتيبها من الأقدم إلى الأحدث كما يلي :

أولاً: دراسات سابقة عن التعلم الإلكتروني عن بعد:

دراسة (Aljaser,2019) هدفها التعرف على فاعلية بيئة التعلم الإلكتروني في تطوير التحصيل الأكاديمي والاتجاه نحو تعلم اللغة الإنجليزية لدى طلاب الصف الخامس الابتدائي. حيث تم تصميم بيئة التعلم الإلكتروني وإعداد اختبار ومقياس لتقييم الاتجاه نحو تعلم اللغة الإنجليزية، وتم تطبيق المنهج شبه التجريبي على عينة من طلاب الصف الخامس، مقسمة إلى مجموعة ضابطة تدرس من خلال الطريقة التقليدية، ومجموعة تجريبية تدرس من خلال بيئة التعلم الإلكتروني. وأظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح المجموعة التجريبية في كل من اختبار ما بعد التحصيل ومقياس الاتجاه نحو تعلم اللغة الإنجليزية.

وفي دراسة أجراها (Bashir,2019) هدفت إلى نمذجة تفاعل التعلم الإلكتروني ورضا المتعلم عن تقنيات التعلم المستمر في مؤسسات التعليم العالي الأوغندية، واعتمدت هذه الدراسة على المنهج المسحي، ودرست فاعلية التعلم الإلكتروني التي تم ربطها برضا المتعلم عن تقنيات التعلم المستمر، وتم جمع البيانات باستخدام استبيان مكون من 28 فقرة، وتم تطبيقه على 232 متعلماً. اظهرت النتائج أن تفاعل التعلم الإلكتروني يتألف من هيكل ثلاثي، هو واجهة المتعلم، وتفاعل التغذية الراجعة، بالإضافة إلى محتوى التعلم.

وفي دراسة أجراها كل من (Draissi, Yong, 2020) هدفت إلى معرفة خطة الاستجابة لتفشي مرض (COVID-19) وتنفيذ التعليم عن بعد في الجامعات المغربية، في هذه الدراسة قام الباحثون بفحص وثائق مختلفة تتكون من مقالات إخبارية خاصة بالصحف اليومية والتقارير والإشعارات من موقع الجامعات. استخدمت الدراسة منهج تحليل المحتوى، وأشارت نتائج الدراسة أن الأمر المقلق هو أن جائحة (COVID-19) يتحدى الجامعات لمواصلة التغلب على الصعوبات التي تواجه كل من الطلاب والأساتذة، والاستثمار في البحث العلمي وجهودها المستمرة لاكتشاف اللقاح. واستندت أساليب التدريس الجديدة إلى زيادة الاستقلالية للطلاب، وكانت الواجبات الإضافية المخصصة للأساتذة للحفاظ على زخم أعمالهم من المنزل، وتوفير حرية الوصول إلى عدد قليل من منصات التعلم الإلكتروني المدفوعة أو قواعد بيانات.

وقام (Sahu,2020) بدراسة هدفت إلى معرفة تأثير إغلاق الجامعات بسبب فيروس كورونا (COVID-19) على التعليم والصحة العقلية للطلاب وهيئة التدريس، فقد نشأ في ووهان الصينية الفيروس التاجي الجديد (COVID-19) وقد انتشر بسرعة في جميع أنحاء العالم، وبذلك قام عدد كبير من الجامعات بتأجيل أو إلغاء جميع الأنشطة الجامعية، واتخذت الجامعات تدابير مكثفة لحماية جميع الطلاب والموظفين من المرض شديد العدوى، قام أعضاء هيئة التدريس بالانتقال إلى نظام التدريس الإلكتروني، ويسلط البحث الضوء على التأثير المحتمل لانتشار COVID-19 على التعليم والصحة النفسية للطلاب، وقد أظهرت نتائج الدراسة أنه على الجامعات تنفيذ القوانين لإبطاء انتشار الفيروس، ويجب أن يتلقى الطلاب والموظفون معلومات منتظمة من خلال البريد الإلكتروني، ويجب أن تكون صحة وسلامة الطلاب والموظفين على رأس الأولويات، و أن تكون خدمات الاستشارة متاحة لدعم

الصحة العقلية للطلاب، وعلى السلطات تحمل مسؤولية ضمان الغذاء والسكن للطلاب الدوليين، وعلى أعضاء هيئة التدريس الاهتمام بالتكنولوجيا بشكل دقيق لجعل تجارب الطلبة مع التعلم غنياً وفعالاً.

وقام (Yulia,2020) بدراسة وصفية هدفت إلى توضيح طرق تأثير جائحة كورونا على إعادة تشكيل التعليم في اندونيسيا، حيث شرحت أنواع واستراتيجيات التعلم التي يستخدمها المدرسون في العالم عبر الانترنت بسبب إغلاق الجامعات للحد من انتشار فيروس كورونا الوبائي، كما وضحت الدراسة مزايا وفعالية استخدام التعلم من خلال الانترنت، حيث خلصت الدراسة الى أن هناك سرعة عالية لتأثير وباء كورونا على نظام التعليم، حيث تراجع أسلوب التعليم التقليدي لينتشر بدلا منه التعلم من خلال الانترنت لكونه يدعم التعلم من المنزل وبالتالي يقلل اختلاط الأفراد ببعضهم، ويقلل انتشار الفيروس، وأثبتت الدراسة أهمية استخدام الاستراتيجيات المختلفة لزيادة سلاسة وتحسين التعليم من خلال الانترنت.

وفي دراسة أجراها (Basilaia, Kvavadze, 2020) هدفت إلى دراسة تجربة الانتقال من التعليم في المدارس إلى التعلم عبر الانترنت خلال انتشار وباء فيروس كورونا في جورجيا، حيث اسندت على إحصائيات الأسبوع الأول من عملية التدريس في إحدى المدارس الخاصة وتجربتها في الانتقال من التعليم وجهاً لوجه إلى التعليم الإلكتروني خلال جائحة كورونا، حيث قامت بمناقشة نتائج التعليم عبر الإنترنت وتم استخدام منصتي EduPage و Gsuite في العملية التعليمية، واستنادا الى إحصائيات الأسبوع الأول من عملية التدريس عبر الإنترنت توصل الباحثان الى أن الانتقال بين التعليم التقليدي والتعليم عبر الانترنت كان ناجحاً، ويمكن الاستفادة من النظام والمهارات التي اكتسبها المعلمون والطلاب وإدارة المدرسة في فترة ما بعد الوباء في حالات مختلفة مثل ذوي الاحتياجات الخاصة الذين هم بحاجة لساعات اضافية، أو من خلال زيادة فاعلية التدريس الجماعي أو زيادة الاستقلالية لدى الطالب والحصول على مهارات جديدة.

ثانياً: دراسات سابقة عن رضا الطلبة:

وأجرى (Frick, Chadha & Waston. 2009) دراسة بعنوان "العلاقة بين جودة خدمة التعليم المقدمة للطلبة، وبين رضا الطلبة وولائهم". هدفها بحث العلاقة بين جودة خدمة التعليم المقدمة للطلبة، وبين رضا الطلبة وولائهم، وطبقت ستة مقاييس على عينة بلغت (140) طالبا وطالبة. أشارت النتائج

إلى أن هناك علاقة وثيقة بين جودة التعليم ورضا الطالب، فكلما قدمت الخدمات التعليمية للطالب فائدة أكبر كلما زاد رضاه وولائهم.

قام عباسي ومالك وقادري وعماد الله (Abbasi & Malik & Chaudhry and Imdadullah 2011) , دراسة بعنوان " قياس مستوى رضا الطلاب مع الخدمات التي تقدمها الجامعات الباكستانية ومقارنة مستوى الرضا بين الجنسين". هدفها قياس مستوى رضا الطلاب مع الخدمات التي تقدمها الجامعات الباكستانية. ومقارنة مستوى الرضا بين الجنسين بدراسة على (401) طالب من طلبة جامعة بهاء الدين زكريا، وأظهرت النتائج رضا عن الخدمات التي تقدمها الجامعة في ثلاثة مجالات فقط من أصل عشرة مجالات. ولم تظهر فروق بين المشاركين من الذكور أو الإناث. وبالعموم تشير النتائج إلى عدم الرضا من طلاب الجامعات في الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعات الباكستانية.

قام بني حمدان (2012) بدراسة عنوانها "جودة الخدمة التعليمية وأثرها على رضا الطلبة في جامعة العلوم التطبيقية الخاصة " وقد هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة في جامعة العلوم التطبيقية الخاصة. ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم استبانة شملت (28) فقرة لجمع المعلومات الأولية من الطلبة في جامعة العلوم التطبيقية الخاصة. وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات. وبعد إجراء عملية التحليل لبيانات الدراسة وفرضياتها توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها: ارتفاع مستوى جودة الخدمة التعليمية والذي انعكس في ارتفاع مستوى رضا الطلبة. وبينت الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمة التعليمية على رضا طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة.

وأجرى القضاة والخليفات (2012) دراسة بعنوان " درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات الجامعية من وجهة نظرهم" هدفها تقصي درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات الجامعية من وجهة نظر الطلبة، ولتحقيق ذلك تم إعداد استبانة وزعت على عينة من (449) طالباً وطالبة، طبقت في جامعة مؤتة. أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا الطلبة عن

الخدمات الجامعية في جامعة مؤتة على مجال الخدمات المكتبية تعزى لمتغير الكلية، ولصالح طلبة الكليات الإنسانية، ولتفاعل الكلية مع المعدل التراكمي، لصالح طلبة الكليات الإنسانية عند ذوي المعدل التراكمي ممتاز وجيد جداً، ولصالح الكليات العلمية من ذوي المعدل التراكمي مقبول. وظهرت فروق ذات دلالة إحصائية على الأداة ككل تعزى لتفاعل الكلية مع المعدل التراكمي لصالح طلبة الكليات الإنسانية ممن معدلهم ممتاز، ولصالح طلبة الكليات العلمية ممن معدلهم جيد ومقبول. ولم تظهر الدراسة فروقاً ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس.

كما أجرى الزيود (2013) دراسة بعنوان "مدى تكيف الطلبة الوافدين الدارسين في الجامعات الأردنية حيال الظروف المعيشية والدراسية"، وقد هدفت في الكشف عن مدى تكيف وتوافق الطلبة الوافدين الدارسين في الجامعات الأردنية مع الظروف المعيشية والدراسية في أربع مجالات هي: المجال الأكاديمي، والمجال النفسي، والمجال الاجتماعي، والمجال الاقتصادي وذلك على عينة عشوائية طبقية بلغ حجمها (350) طالباً وطالبة، وبينت الدراسة أن أعلى مستوى للتكيف كان في المجال الاقتصادي، يليه المجال الاجتماعي، ثم المجال النفسي، وأن أقل مستوى للتكيف كان في المجال الاجتماعي، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تكيف وتوافق الطلبة تعزى لمتغير المستوى الدراسي.

وأجرى بني مصطفى والشريفين (2013) دراسة بعنوان "الشعور بالوحدة النفسية والأمن النفسي والعلاقة بينهما لدى عينة من الطلبة الوافدين في جامعة اليرموك" هدفها الكشف عن العلاقة بين الشعور بالوحدة النفسية والأمن النفسي لدى عينة من الطلبة الوافدين الدارسين في جامعة اليرموك، وتكونت عينة الدراسة من (158) طالباً وطالبة تم اختيارهم بالطريقة القصدية من طلبة جامعة اليرموك المسجلين في الفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي 2011/2012، ولتحقيق هدف الدراسة تم بناء مقياسين لقياس الشعور بالوحدة والأمن النفسي. أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الوحدة النفسية لدى الطلبة الوافدين كان متوسطاً، وأن معاملات الارتباط جميعها (بعد العلاقات الاجتماعية، العلاقات الأسرية، المشاعر الذاتية، العلاقات الحميمة) بين المقياسين كانت دالة إحصائياً، باستثناء بُعد

المشاعر الذاتية مع مقياس الامن النفسي وأبعاده، وذات اتجاه سلبي (عكسي). وظهرت النتائج أيضاً وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الوحدة النفسية ككل تعزى لطلبة اصحاب التقدير الممتاز و لصالح الاناث. بينما في مجال العلاقات الاسرية والمشاعر الذاتية كانت تُعزى لمتغير الجنس، ولصالح الإناث ووجدت كذلك فروق في مستوى الوحدة النفسية تعزى للمستوى التحصيلي لصالح ذوي التحصيل الممتاز، وذوي التحصيل المتدني (المقبول)، إضافة الى وجود فروق في مستوى الشعور بالأمن النفسي على المقياس ككل، وعلى مجالاته جميعها تُعزى للجنس، ولصالح الذكور.

اجرت دراسة (Jia Liu,2013) بعنوان " الطلبة الصينيون في المكتبات الامريكية" والتي هدفت عن الاهتمام النسبي الذي يركز بشكل مباشر على حاجات المكتبة خاصة للجماعات الصينية، تكونت عينة الدراسة من 83 طالباً وطالبة صيني مبعوثين بعد أن عادوا من الجامعات الامريكية في الولايات المتحدة الأمريكية لقياس مدى رضاهم عن الخدمات الأكاديمية التي تقدمها الجامعات وعن المصادر التي استخدموها خلال دراستهم بالخارج، وقد أظهرت النتائج قصور في تقديم الخدمات التي كانت تقدم لهم خلال فترة دراستهم في الجامعات الامريكية ولابد من تنمية أداء المكتبات الأكاديمية التي تقدم الخدمات للطلبة.

واجرى سلمان (2013) دراسة بعنوان " مستوى جودة الخدمات كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقاً لمقياس جودة الخدمة (SERVPERF)" هدفها قياس جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة من خلال استخدام مقياس جودة الخدمة (Service Performance) مكون من ستة أبعاد، ويشتمل على (40) فقرة، وتم تطبيق المقياس على عينة من طلبة جامعة الأقصى مكونة من (380) طالبا وطالبة، وقد بينت نتائج الدراسة ان جودة الخدمة الجامعية كما يراها الطلبة كانت بين الضعيف والمتوسط في معظم الابعاد، كما اظهرت النتائج ان جودة الخدمة كانت لصالح الاناث أكثر من الذكور في جميع الابعاد ما عدا بعد الامان. كما بينت النتائج أن جودة الخدمة كانت لصالح التخصصات التطبيقية، إضافة الى عدم وجود اختلاف في جودة الخدمات باختلاف السنوات الدراسية.

اجرى يوبول (Yobol, 2014) دراسة بعنوان "مستوى الارتياح لدى الطلاب الاجانب من ذوي الخبرة مع خدمات دعم الطلاب في جامعة ويلمنقتون في الولايات المتحدة". والتي هدفت الى التحقق من مستوى الارتياح لدى الطلاب الاجانب من ذوي الخبرة مع خدمات دعم الطلاب في جامعة ويلمنقتون في الولايات المتحدة. بلغ حجم العينة (192) طالبا، وأشارت النتائج الى وجود مستوى منخفضا من الألفة بين الطلبة ومكتب خدمات دعم الطلبة الاجانب، كذلك اظهرت النتائج درجة محايدة فيما يتعلق بمستويات رضا الطلبة عن هذه الخدمات. كما اظهرت النتائج أن الطلاب لم يبلغوا عن أي صعوبة في مجال التكيف مع الثقافة الجديدة.

واجرى تسيزده واخرون (Tsedzah & Others, 2015) دراسة بعنوان " تقييم رضا الطلبة في المساعدة في تحسين الخدمات المقدمة". والتي هدفت الى تقييم رضا الطلبة في المساعدة في تحسين الخدمات المقدمة لهم، بعد انتشار الجامعات الخاصة في ولاية بنسلفانيا خلال خمسة عشر عاما مضت، تم تطبيق استبانة عن الخدمات المقدمة للطلاب على عينة بلغت (428) طالبا وطالبة، وظهرت النتائج ارتياحهم للخدمات المقدمة لهم من قبل الجامعة، وارتياحهم لمختلف المرافق التي يستخدمها الطلبة في الحرم الجامعي.

أما دراسة السعيدة، والعواودة، والحديدي (2015) وعنوانها "مشكلات الطلبة الوافدين من دول الخليج العربي في الجامعات الأردنية من وجهة نظرهم"، والتي هدفت الى التعرف على المشكلات الأكاديمية والاجتماعية والنفسية التي تواجه الطلبة الخليجيين في الجامعات الأردنية الواقعة في محافظة البلقاء، وهما جامعتا البلقاء التطبيقية وعمان الأهلية، وبيان الفروق في مواجهة هذه المشكلات حسب بعض المتغيرات. وتكونت عينة الدراسة من (200) طالب خليجي من الذكور والإناث، وأظهرت نتائج الدراسة أن المشكلات النفسية تحتل المرتبة الأولى عند الطلبة الخليجيين في الجامعات الأردنية، ثم المشكلات الأكاديمية ثم المشكلات الاجتماعية، وأن أبرز المشكلات الأكاديمية التي تواجههم هي عدم الارتياح والرضا عن التخصص، وأبرز المشكلات الاجتماعية هي ارتفاع أسعار المساكن

للخليجيين، أما المشكلات النفسية فأبرزها الضيق والاكتئاب نتيجة الابتعاد عن الأسرة. كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المشكلات الأكاديمية تعزى إلى الجامعة، أو العمر، أو الدخل الشهري للطالب، فيما وجدت فروق ذات دلالة إحصائية في المشكلات النفسية والاجتماعية تعزى إلى الجامعة لصالح جامعات الاطراف والعمر ولصالح الطلبة الاقل سنا، والدخل الشهري للطالب، ولصالح الطلبة ذوي الدخل الأقل كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المشكلات الأكاديمية والاجتماعية والنفسية تعزى إلى الجنس، وبينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المشكلات الأكاديمية والنفسية تعزى إلى الحالة الاجتماعية، فيما وجدت فروقا ذات دلالة إحصائية في المشكلات الاجتماعية تعزى إلى الحالة الاجتماعية لصالح المتزوجين.

التعقيب على الدراسات السابقة

يتبين من الاطلاع على الدراسات السابقة أنها بحثت في فعالية بيئة التعلم الإلكتروني وفعاليته في تطوير التحصيل الأكاديمي والاتجاه نحو تعلم اللغة الإنجليزية لدى طلاب الصف الخامس الابتدائي، ونمذجة تفاعل التعلم الإلكتروني ورضا المتعلم ونوايا التعلم المستمر في مؤسسات التعليم العالي، وفعاليته في استمرارية التعلم خلال فترة تفشي وباء كورونا، من حيث وضع خطة الاستجابة لتفشي مرض COVID-19 تنفيذ التعليم عن بعد في الجامعات المغربية، وتأثير إغلاق الجامعات بسبب فيروس كورونا (COVID-19) على التعليم والصحة العقلية للطلاب وهيئة التدريس، وطرق تأثير جائحة كورونا على إعادة تشكيل التعليم في اندونيسيا، بينما دراسات رضا الطلبة فقد تناولت الخدمات التي يرضا عنها الطلبة وجودة الخدمة المقدمة للطلبة، ولكن استندت من الدراسات السابقة في طريقة تحليل العينات وكتابة الدراسة وتحليل الدراسات، كما اعتمدت الدراسات السابقة على المنهج الوصفي التحليلي، كما طبقت في الدراسات السابقة المقابلات وأدوات الملاحظة لجمع البيانات.

تختلف هذ الدراسة عن الدراسات في حداثتها عن رضا الطلبة عن التعليم الإلكتروني واعتمادها على المنهج الوصفي التحليلي، وكذلك تتميز في تناولها درجة رضا طلبة المرحلة الاساسية للتعلم الإلكتروني في ظل جائحة فيروس كورونا في تربية الزرقاء الأولى وجودة التعلم عن بعد.

الطريقة والإجراءات**منهجية الدراسة:**

تحقيقاً لهدف الدراسة؛ نهجت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعد المنهج الأكثر ملائمة لمثل هذا النوع من الدراسات، وتم استخدام الاستبانة وسيلة لجمع البيانات اللازمة عن متغيرات الدراسة، والعمل على تحليلها إحصائياً للوصول إلى إجابات منطقية وموضوعية تتعلق بأسئلة الدراسة.

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من طلبة المرحلة الاساسية الدنيا.

عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (100) طالبة من الصف الأول وحتى الثالث الأساسي، تم انتقائهم بالطريقة العشوائية البسيطة والجدول رقم (1) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيراتها:

جدول (1)**توزيع أفراد عينة الدراسة**

العدد	الصف
50	الأول
25	الثاني
25	الثالث
100	المجموع

أداة الدراسة:

لقد تم تطوير أداة الدراسة من خلال الاعتماد على الأدب السابق المتعلق بالموضوع، ولتحقيق أغراض الدراسة الحالية عن " درجة رضا طلبة المرحلة الأساسية الدنيا للتعلم الإلكتروني عن بعد في ظل جائحة كورونا في مدارس تربية الزرقاء الأولى" تم استخدام أداة الدراسة لتحقيق الهدف، وتكون المقياس من مجالين رئيسيين هي (مستوى تفاعل الطالب مع التعليم الإلكتروني ، ومعوقات استخدام التعليم الإلكتروني)؛ وقد تدرج سلم الاستجابة وفق مقياس ليكرت الخماسي، وعلى النحو الآتي: (دائماً=5، أحياناً=4، غالباً=3، نادراً=2، مطلقاً=1). وتكونت الأداة من (22) فقرة تقيس " درجة رضا طلبة المرحلة الأساسية الدنيا للتعلم الإلكتروني عن بعد في ظل جائحة كورونا في مدارس تربية الزرقاء الأولى"

صدق الأداة

صدق المحتوى (المحكمين)

تم التحقق من صدق محتوى أداة " درجة رضا طلبة المرحلة الأساسية الدنيا للتعلم الإلكتروني عن بعد في ظل جائحة كورونا في مدارس تربية الزرقاء الأولى "، عن طريق عرضها على لجنة من المحكمين وعددهم (12) محكماً من القادة المختصين في الارشاد والتربية، وطلب منهم تقييم درجة ملائمة فقرات الاستبانة لما وضعت لقياسه، وانتمائها للبعد الذي تنتمي إليه، ودرجة وضوح الصياغة اللغوية للفقرات، واقتراح التعديلات المناسبة، وقد تم الأخذ بأراء المحكمين حيث حصلت على 88% من التقييم الإيجابي.

ثبات أداة الدراسة:

للتحقق من ثبات أداة الدراسة، قامت الباحثة باستخدام طريقتين ؛ الأولى الاختبار وإعادة الاختبار (test – retest)؛ إذ قامت الباحثة بتطبيق الأداة على عينة استطلاعية مكونة من (20) طالبة من

خارج عينة الدراسة. وتم حساب معامل الثبات باستخدام معامل ارتباط بيرسون والجدول رقم (2) يوضح ذلك:

جدول (2)

معامل ارتباط بيرسون لأبعاد الدراسة

الرقم	أبعاد الدراسة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1.	مستوى تفاعل الطالب مع التعليم الإلكتروني	0,81	0,01
2.	معيقات استخدام التعليم الإلكتروني	0,84	0,01
	الدرجة الكلية	0,82	0,01

* مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$)

والطريقة الثانية : تم حساب درجة ثبات المقياس الكلي لمعامل كرونباخ ألفا كما يوضحه الجدول (3)

جدول (3)

قيم معامل كرونباخ ألفا لأبعاد الدراسة

الرقم	أبعاد الدراسة	معامل كرونباخ ألفا
1.	مستوى تفاعل الطالب مع التعليم الإلكتروني	0,80

0,83	معوقات استخدام التعليم الإلكتروني	2.
0,81	المجموع الكلي	

المعالجات الإحصائية:

- تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتحقق من صحة الفروض للأول والثاني
- تم استخدام تحليل التباين الاحادي (One Way ANOVA) للتحقق من صحة الفرض الثالث.

نتائج الدراسة ومناقشتها:

أولاً : الفرض الأول

" هل يتباين الترتيب لمجال رضا الطالب لمستوى التفاعل للتعليم الإلكتروني عن بعد في ظل جائحة كورونا ؟

للإجابة عن هذا الفرض تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينه الدراسة." كما يوضحه الجدول (3)

جدول (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى تفاعل الطالب مع

التعليم الإلكتروني عن بعد في مدارس تربية الزرقاء الاولى

الرقم	مستوى تفاعل الطالب مع التعليم الإلكتروني عن بعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
1	أشعر بالرضا عن مدى الاستفادة من التعليم الإلكتروني	2.79	1.282	متوسط	7

2	انتقال مع نظام التعليم الإلكتروني بشكل مستمر	4.25	1.029	مرتفع	1
3	يساعد أسلوب التعليم الإلكتروني عن بعد في فهم المادة العلمية بشكل واضح وسلس	2.47	1.201	متوسط	9
4	عرض المادة الكترونيا عن بعد يزودني بمهارات اضافية	2.46	1.374	متوسط	10
5	استطيع طرح أي تساؤلات واستفسارات من خلال التعلم الإلكتروني عن بعد	2.64	1.630	متوسط	8
6	يتيح نظام التعليم الإلكتروني عن بعد للوصول للمادة التعليمية في أي وقت بعد حفظها على اجهزة الحاسوب او الهواتف الذكية	4.14	1.128	مؤتفع	3
7	يتم إرفاق المادة التعليمية بسهولة ويسر من قبل المدرس من خلال المنصة	3.83	1.083	مرتفع	4
8	يجيب المدرس بسهولة على استفسارات الطلبة عن المادة العلمية والواجبات عبر التعلم الالكتروني عن بعد	4.22	1.088	مرتفع	2
9	تحتوي المادة التعليمية الالكترونية عن بعد على تمارين وواجبات تساعدني على التعلم.	3.58	1.257	مرتفع	5

10	أعتقد ان الاختبارات الالكترونية عن بعد وسيلة مناسبة لعملية التقييم	2.12	1.258	ضعيف	11
11	التعلم الإلكتروني عن بعد أكثر فاعلية من حيث استغلال الوقت أكثر من التعليم الوجاهي التقليدي	2.10	1.314	ضعيف	12
12	أساليب التقييم المتبعة عبر التعلم الإلكتروني عن بعد مناسبة وتتم بطرق متنوعة ومختلفة	2.88	1.305	متوسط	6
	المجموع الكلي	37.48	10.248	متوسط	

يتباين ترتيب مستوى تفاعل الطالب للتعليم الإلكتروني عن بعد في ظل جائحة كورونا بمدارس تربية الزرقاء الأولى، وقدحاز على درجة متوسطة مما يدل على ان درجة تفاعل الطلبة مع التعلم الإلكتروني جاءت بدرجة متوسطة كما يظهر من الجدول (3) ويعزى ذلك ان رضا الطالب عن التعلم الإلكتروني اقل فاعلية من التعليم الوجاهي للطالب فاعلية وتزداد الدافعية للطالب بشكل اقوى واعمق للتعليم الوجاهي.

الفرض الثاني

"هل يتباين الترتيب لمجال رضا الطالب لمعيقات استخدام التعليم الإلكتروني عن بعد في ظل جائحة كورونا" ؟

جدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات لمجال معيقات استخدام التعليم الإلكتروني

عن بعد في مدارس تربية الزرقاء الاولى

الرقم	المجال	معيقات	استخدام	التعليم	المتوسط	الانحراف	الدرجة	الرتبة
-------	--------	--------	---------	---------	---------	----------	--------	--------

		الإلكتروني عن بعد	الحسابي	المعياري	
1	يقتاسب نظام التعليم الإلكتروني عن بعد مع نوع المادة التعليمية بشقيها النظري والعملي	3.56	1.225	متوسط	7
2	يحدث انقطاع للتيار الكهربائي أثناء الدراسة من خلال منصة درسك	2.78	1.260	متوسط	9
3	هناك صعوبة في التواصل المباشر مع المدرسين من حيث تبادل الأفكار والآراء	3.64	1.106	مرتفع	5
4	أواجه مشاكل ومعوقات عند دراسة المادة إلكترونياً لعدم امتلاكي لأجهزة حاسوب أو الهواتف الذكية لمتابعة الدروس	3.40	1.303	مرتفع	8
5	الشرح على المنصة سريع ولا يتمشى مع مستوى ادراكنا للمادة وغير واضح	3.64	.990	مرتفع	5
6	حدوث صعوبات أثناء فتح المنصة التعليمية بسبب وجود مشاكل في شبكة الانترنت	3.95	1.077	مرتفع	3
7	يرسل مدرسي الأنشطة والواجبات الخاصة بالمادة التعليمية من خلال المنصة	3.83	.911	مرتفع	4
8	تساهم تقنية التعليم الإلكتروني عن بعد في انجاح العملية التعليمية	4.45	.999	مرتفع	1
9	يحثي مدرسي على الدراسة باستمرار عبر التعلم الإلكتروني لزيادة الدافعية	2.47	1.396	متوسط	10

				والتحفيز.	
10	سلاسة الانتقال من التعليم الوجاهي إلى التعليم الإلكتروني عن بعد في ظل أزمة كورونا	4.02	1.044	مرتفع	2
	والجدول رقم (1) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة	35.74	4.364	مرتفع	

يتباين ترتيب معيقات استخدام التعليم الإلكتروني عن بعد في ظل جائحة كورونا بمدارس تربية الزرقاء الأولى، ووالتي حازت على بدرجة مرتفعة مما يدل على وجود معيقات للتعلم الإلكتروني عن بعد كما يظهر من الجدول (4) ويعزى ذلك ان قلة رضا الطالب عن التعلم الإلكتروني عن بعد وان التعلم داخل الغرفة الصفية اكثر فاعلية وتزداد دافعية الطالب ومشاركته مع زملائه الطلبة لانه يعمل على صقل عقلية الطالب وينمي شخصيته ومهاراته الحياتية.

الفرض الثالث

"هل توجد فروق بين متوسطات درجة رضا طلبة المرحلة الاساسية في تربية الزرقاء الأولى للتعلم الإلكتروني عن بعد في ظل جائحة كورونا؟"

للإجابة عن الفرض الثالث: تم حساب تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين متوسطات مستوى تفاعل الطالب مع التعليم الإلكتروني عن بعد وبين معيقات استخدام التعليم الإلكتروني عن بعد كما يظهر من الجدول (5)

جدول (5)

تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين تقديرات أفراد عينة

المجال	مصدر	مجموع	درجات	متوسط	ف	مستوى
--------	------	-------	-------	-------	---	-------

الدالة		المربعات	الحرية	المربعات	التباين	
.000	24.548	307.875	31	9544.127	بين المجموعات	مستوى تفاعل الطالب مع التعليم الإلكتروني عن بعد
		12.542	68	852.833	داخل المجموعات	
			99	10396.960	المجموع الكلي	
.000	2.655	33.303	31	1032.407	بين المجموعات	معيقات استخدام التعليم الإلكتروني عن بعد
		12.542	68	852.833	داخل المجموعات	
			99	1885.240	المجموع الكلي	

تشير النتائج في الجدول (5) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لدرجة رضا طلبة المرحلة الأساسية لمستوى تفاعل الطالب مع التعليم الإلكتروني عن بعد ، و درجة رضاهم لمعيقات استخدام التعليم الإلكتروني عن بعد إذ أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تقديرات أفراد عينة الدراسة بين المجالين وكانت قيمة ف (24.548) لمستوى تفاعل الطالب مع التعليم

الإلكتروني عن بعد و (2.655) معيقات استخدام التعليم الإلكتروني عن بعد وان رضاه عن التعلم الإلكتروني عن بعد اقل ،وقد خالفت الدراسة دراسة (Frick, Chadha & Waston. 2009) بأنه يوجد علاقة وثيقة بين جودة التعليم ورضا الطالب، فكلما قدمت الخدمات التعليمية للطالب كانت الفائدة أكبر كلما زاد رضاه وولائهم. وطابقت دراسة مالك وقادري وعماد الله (Abbasi & Malik & Chaudhry and Imdadullah , 2011) وخالفت دراسة بني حمدان (2012). و دراسة (Yulia,2020) ان هناك سرعة عالية لتأثير وباء كورونا على نظام التعليم، حيث تراجع أسلوب التعليم التقليدي لينتشر بدلا منه التعلم عن بعد من خلال الانترنت لكونه يدعم التعلم من المنزل وبالتالي يقلل اختلاط الأفراد ببعضهم، ويقلل انتشار الفيروس، وأثبتت الدراسة أهمية استخدام الاستراتيجيات المختلفة لزيادة سلاسة وتحسين التعليم من خلال الانترنت. وقد خالفت دراسة أجراها (Basilaia, 2020) Kvavadze الى أن الانتقال بين التعليم التقليدي والتعليم عبر الانترنت كان ناجحا.

التوصيات:

بناء على هذه الدراسة والنتائج التي اسفرت عنها توصي الدراسة بمايلي

- عقد ورشات عمل للمعلمين والمعلمات عن طرق التعامل مع التعلم الإلكتروني عن بعد
- تحسين عمل منصة درسك بالتعاون مع المعلمين من داخل الميدان
- عمل دراسات حول استمرارية العمل بالتعلم والتعليم الإلكتروني عن بعد
- ان يكون لكل مدرسة منصة خاصة بالمدرسة ومنها المعلم او المعلمة لتتواصل مع الطالب ويكون التفاعل اكثر مع طلبة المدرسة ومعلميهم.

المراجع:

المراجع العربية:

- موقع منظمة الصحة العالمية. (2019م). فيروس كورونا (كوفيد-19).

- <https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>
- موقع جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني. (2020م). ما هو فيروس "الكورونا" المستجد؟
<https://www.palestinercs.org/index.php?page=post&pid=25732&parentid=23703&catid=10&langid=2>
- معلومات عن التعليم عن بعد
- <https://blogs.worldbank.org/ar/arabvoices/covid-19-and-digital-learning-eparedness-jordan>
- التويجري، هيلة منديل (2008). إدارة الجودة الشاملة في التعليم، تطور المفهوم من جودة العمليات إلى صورة الخدمة، الندوة الدولية حول التعليم العالي في العالم الإسلامي: التحديات والآفاق، كوالالبور - ماليزيا، 24-25 مارس.
- بني حمدان، خالد (2012). جودة الخدمة التعليمية وأثرها على رضا الطلبة في جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، جامعة العلوم التطبيقية، الاردن، 917- 929.
- بني مصطفى، منار، والشرفين، احمد (2013). الشعور بالوحدة النفسية والأمن النفسي والعلاقة بينهما لدى عينة من الطلبة الوافدين في جامعة اليرموك. المجلة الاردنية في العلوم التربوية، 9(2)، 141-162.
- الزبود، اسماعيل (2013). مدى تكيف الطلبة الوافدين الدارسين في الجامعات الأردنية حيال الظروف المعيشية والدراسية، المجلة الأردنية للعلوم الاجتماعية، 6 (3)، 395-409.
- السعيدة، جهاد والعواودة، أمل والحديدي، هناء (2015). مشكلات الطلبة الوافدين من دول الخليج العربي في الجامعات الأردنية من وجهة نظرهم، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، الجامعة الاردنية، 42(1)، 49- 64.
- سلمان، محمد إبراهيم (2013). مستوى جودة الخدمات كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقاً لمقياس جودة الخدمة (SERVPERF)، مجلة جامعة الأقصى، 17، (1)، 1- 50.
- الشرمان، منيرة (2010). تصورات طلبة كلية الدراسات العليا في كليتي التربية في جامعتي مؤتة واليرموك للمشكلات التي تواجههم. مجلة جامعة دمشق، 26 (4)، 527- 558 .

- القحطاني، سلطان (2002). *مشكلات الطلبة السعوديين في الجامعات الأردنية وعلاقتها ببعض المتغيرات النوعية*، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- القضاة، محمد امين، والخليفات، عبد الفتاح (2013). *درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات الجامعية من وجهة نظرهم*، مجلة المنار، 19(1) 257 - 294.
- القطيشات، نازك عبد الحليم، والطراونة، محمد حسن (2011). *درجة رضا طلبة كلية الآداب في جامعة الزيتونة الأردنية الخاصة عن الإرشاد الأكاديمي*، مجلة إتحاد الجامعات العربية، (57) 221 - 241.
- القيسي، هناء (2011). *فلسفة إدارة الجودة في التربية والتعليم العالي - الأساليب والممارسات*، إدارة المناهج لنشر والتوزيع، عمان.

ثانيا المراجع الاجنبية:

- Abbasi, M., Malik, A., Chaudhry, I., & Imdadullah. M. "A Study on Student Satisfaction Pakistani Universities: The Case of -Bahauddin Zakariya University: Pakistan", **Asian Social Science**, 2011, 7(7), 209-219.
- Abrahamowicz, D. (1988). College involvement, perceptions, and satisfaction: A study of membership in student organizations. **Journal of College Student Development**, 29(5).
- Astin, A. 1996. *Involvement in learning revisited: Lessons we have learned*. **Journal of College Student Development**, 37, 123-134.
- Astin, A.W. 1993a. **What matters in college?** San Francisco: Jossey-Bass
- Astin, A.W. 1999. *Student involvement: A developmental theory for higher education*. **Journal of College Student Development**, 40, 518-529.
- Astin, A.W., and Sax, L. J. 1998. How undergraduates are affected by service participation. **Journal of College Student Development**, 39, 251-263.
- Bean, J. P. (1980). *Dropouts and turnover: The synthesis and test of a causal model of student attrition*. **Research in Higher Education**, 12, 155-187.

- Benjamin, M. and Hollings, A. (1995). *Towards a Theory of Student Satisfaction: An Exploratory Study of the "Quality of Student Life"*. **Journal of College Student Development**, 36(6): 574.
- Benjamin, M. and Hollings, A.(1997). *Student Satisfaction: Test of an Ecological Model*. **Journal of College Student Development**, 38(3): 213
- Bolliger, D. & Martindale, T. (2004), "*Key Factors for Determining Student Satisfaction in Online Courses*", **International journal of E-Learning**. Vol.3, No. 1: 61-67.
- Cooper, D. L., Healy, M. A., & Simpson, J. (1994). *Student development through involvement: Specific changes over time*. **Journal of College Student Development**, 35, 98-102.
- Frick, T., Chadha, R., & Waston, C. (2009). "College's student perceptions of teaching and learning quality", **Educational Technology Research and Development**, Vol. 1, No 58. 211-232.
- Graham, S.W., and Gisi, L.S. 2000. The Effects of Institutional Climate and Student Services on College Outcomes and Satisfaction. **Journal of College Student Development** , 41, 279-291.
- Jia,Liu ,(2013) *International students and the Chinese academic library: A user survey at Beijing Normal University Library*, The International Information & Library Review (45) 20- 27
- . Lee, G., Gelonesi, B., Jolley, N., and Kench, P. 1998. *The First year experience questionnaire and evaluation of strategies to facilitate student transition to university*. **First Year Experience Research Group**. Retrieved from: <http://www2.fhs.usyd.edu.au/fyerg/>.
- Pascarella, E.T. 1985. *Students Affective Development within the College Environment*. **Journal of Higher Education**, 56, 641.
- Pascarella, E.T., and Terenzini, P.T. 1991. **How college affects students**. San Francisco: Jossey-Bass.
- Szeleny, Katalin, "*Minority Student Retention and Academic Achievement in Community College*". **ERIC Digest**, 2001, <http://www.eric digests. Org86/2001-4/minority.html>.

- Tan, K., & Ked, S. (2004). *Service quality in Higher Education using an enhanced SERVQUAL approach*. **Quality in Higher Education**, 10(1), 17-24. <http://dx.doi.org/10.1080/1353832242000195032>
- Tinto, V. (1993). *Leaving college: Rethinking the causes and cures of student attrition* (2nd ed.). Chicago, IL: University of Chicago Press.
- Tinto, V. 1987. **Leaving college: Rethinking the causes and cures of student attrition**. Chicago University: Chicago Press.
- Tsedzah, Victoria Adzoa. Obuobisa-Darko, Theresa. *Assessing Students' Satisfaction: An Approach to Help Improve Services Rendered to University Students*. **European Journal of Business and Management** ISSN 2222-1905 (Paper) ISSN 2222-2839 (Online) Vol.7, No.5, 2015, www.iiste.org.
- Yobol. Jean Paul. *Student Satisfaction with International Student Support Services at a Mid-Atlantic University*. A Dissertation submitted to the faculty of Wilmington University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Business Administration. **Wilmington University**.
- Zhang, L. Han. Z & Gau, Q. (2008), "*Empirical Study on the Student Satisfaction Index in Higher Education*", **International Journal of Business and management** Vol. 3, No. 9: 46-51.
- Affounh S, Salha S, Khlaif ZN. (2020) Designing Quality E-Learning Environments for Emergency Remote Teaching in Coronavirus Crisis. *Interdiscip J Virtual Learn Med Sci*.11(2):1-3
- Aljaser, A. M. (2019). The effectiveness of e-learning environment in developing academic achievement and the attitude to learn English among primary students. *Turkish Online Journal of Distance Education-TOJDE*, 20(2), 176-194.
- Bashir, K. (2019). Modeling E-learning interactivity, learner satisfaction and continuance learning Intention in Ugandan higher learning institutions. *International Journal of Education and Development using Information and Communication Technology*.
- Basilaia, G., & Kvavadze, D. (2020). Transition to Online Education in Schools during a SARS-CoV-2 Coronavirus (COVID-19) Pandemic in Georgia.

Pedagogical Research, 5(4), em0060. <https://doi.org/10.29333/pr/7937>
Retrieved, 27/5/2020.

- Berg, G., Simonson, M. (2018). Distance learning. *Britannica*.
<https://www.britannica.com/topic/distance-learning>
- Draissi, Z. Yong, Q, Z. (2020). COVID-19 Outbreak Response Plan: Implementing Distance Education in Moroccan Universities. School of Education, Shaanxi Normal University.
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3586783
- ELEARNINGNC.http://www.elearningnc.gov/about_elearning/what_is_elearning/
- Favale, T., Soro, F., Revisal, M., Drago, I., Mellia, M. (2020). Campus traffic and e-Learning during COVID-19 pandemic. *Computer Networks*. 176.
- Ferreiman. J. (2014). 10 Benefits of Using Elearning. *LearnDash*.
<https://www.learndash.com/10-benefits-of-using-elearning/>
- Hetsevich. I. (2017). Advantages and Disadvantages of E-Learning Technologies for Students. *joomlalms*.
<https://www.joomlalms.com/blog/guest-posts/elearning-advantages-disadvantages.html>
- Hodges, C., Moore, S. Lockee, B., Trust, T., Bond, A. (2020). The Difference Between Emergency Remote Teaching and Online Learning
-<https://er.educause.edu/articles/2020/3/the-difference-between-emergency-remote-teaching-and-online-learning>. Retrieved, 27/5/2020.
- Koumi, J (2006). **Designing Educational Video and Multimedia for Open and Distance Learning**. Routledge, England.
- Sahu, P. (2020). Closure of Universities Due to Coronavirus Disease (COVID-19): Impact on Education and Mental Health of Students and Academic Staff. Medical Education and Simulation, Centre for Medical Sciences Education, The University of the West Indies, St. Augustine, TTO.
- Yulia, H. (2020). Online Learning to Prevent the Spread of Pandemic Corona Virus in Indonesia. *ETERNAL (English Teaching Journal)*. 11(1