

تحليل واقع رضا الطلاب عن جودة التعليم الإلكتروني خلال أزمة الحرب على غزة

**Testing the Relationship Between E-Learning Quality and Student
Satisfaction During the Gaza war crisis**

إعداد
الباحثة / منى أحمد البرديني
ماجستير مناهج وطرق التدريس
كلية التربية- جامعة الأزهر (غزة) فلسطين
amny9390@gmail.com

إشراف
أ.د/ عطا حسن درويش

المستخلص

هدف البحث إلى تحليل واقع رضا الطلاب الفلسطينيين العالقين في جمهورية مصر العربية عن جودة التعليم الإلكتروني خلال أزمة الحرب على غزة. تمثل الفرض الرئيسي للبحث في أن "جودة التعليم الإلكتروني تؤثر بشكل معنوي على رضا الطلاب الفلسطينيين العالقين في مصر". وتناول التساؤل الرئيسي للبحث التحقق من وجود علاقة بين جودة التعليم الإلكتروني بأبعاده (جودة المحتوى التعليمي، الدعم الإداري والفني، خصائص المعلم والطالب) ورضا الطلاب بأبعاده (محتوى المقرر وتصميمه، دعم الأداء الأكاديمي للطلاب، الرضا عن البيئة التعليمية الإلكترونية، التفاعل الاجتماعي والدعم) في سياق التعليم الإلكتروني خلال أزمة الحرب على غزة.

استخدم البحث المنهج الاستنباطي والوصفي، معتمداً على جمع البيانات من عينة مكونة من 280 طالباً فلسطينياً. تم تصميم قائمة استقصاء تتكون من ثلاثة محاور رئيسية: المحور الأول متعلق بجودة التعليم الإلكتروني، المحور الثاني متعلق برضا الطلاب، والمحور الثالث متعلق بالبيانات الشخصية (الخصائص الديمغرافية). تم توزيع 300 قائمة استقصاء، وتم استرداد 265 قائمة بنسبة استجابة 93.3%. أظهرت نتائج الدراسة أن جودة التعليم الإلكتروني بشكل عام حصلت على استجابات إيجابية من الطلاب، حيث بلغ المتوسط الحسابي لجميع الأبعاد 3.532، وهو أعلى من نقطة المنتصف في مقياس ليكرت. كما تبين أن "الدعم الإداري والفني" و"خصائص المعلم والطالب" هما الأبعاد الأكثر تأثيراً في جودة التعليم الإلكتروني، بينما كان تأثير "محتوى المقرر وتصميمه" الأقل. كما أظهرت الدراسة وجود علاقة معنوية قوية بين جودة التعليم الإلكتروني ورضا الطلاب، حيث بلغ معامل الارتباط 0.822، مما يشير إلى أن 67.6% من التغيرات في رضا الطلاب يمكن تفسيرها من خلال جودة التعليم الإلكتروني، أظهرت الدراسة أن تحسين جودة التعليم الإلكتروني عبر هذه الأبعاد يمكن أن يساهم بشكل كبير في تعزيز رضا الطلاب وتحسين تجربتهم التعليمية، مما يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة التعليمية بشكل أكثر فاعلية ونجاحاً.

أوصى البحث بضرورة تحسين الدعم الإداري والفني، وتطوير البنية التحتية التقنية لمنصات التعليم الإلكتروني، وتحسين محتوى المقررات ليكون أكثر تفاعلية وملائماً للطلاب. كما تم التأكيد على أهمية تعزيز التفاعل الاجتماعي والدعم الأكاديمي في بيئة التعليم الإلكتروني.

الكلمات المفتاحية: جودة التعليم الإلكتروني، رضا الطلاب، الدعم الإداري والفني، التفاعل الاجتماعي، البيئة التعليمية الإلكترونية.

Abstract

The research aimed to analyze the reality of the satisfaction of Palestinian students stranded in the Arab Republic of Egypt with the quality of e-learning during the Gaza war crisis. The main hypothesis of the research was that "the quality of e-learning significantly affects the satisfaction of Palestinian students stranded in Egypt." The main question of the research addressed the verification of the existence of a relationship between the quality of e-learning in its dimensions (quality of educational content, administrative and technical support, teacher and student characteristics) and student satisfaction in its dimensions (course content and design, support for students' academic performance, satisfaction with the e-learning environment, social interaction and support) in the context of e-learning during the Gaza war crisis.

The research used the deductive and descriptive approach, relying on collecting data from a sample of 280 Palestinian students. A questionnaire was designed consisting of three main axes: the first axis related to the quality of e-learning, the second axis related to student satisfaction, and the third axis related to personal data (demographic characteristics). 300 questionnaires were distributed, and 265 questionnaires were retrieved with a response rate of 93.3%.

The results of the study showed that the quality of e-learning in general received positive responses from students, as the arithmetic mean for all dimensions reached 3.532, which is higher than the midpoint of the Likert scale. It was also found that "administrative and technical support" and "teacher and student characteristics" were the most influential dimensions in the quality of e-learning, while the impact of "course content and design" was the least. The study also showed a strong significant relationship between the quality of e-learning and student satisfaction, as the correlation coefficient reached 0.822, indicating that 67.6% of the changes in student satisfaction can be explained by the quality of e-learning.

The study showed that improving the quality of e-learning across these dimensions can contribute significantly to enhancing student satisfaction and improving their educational experience, which contributes to achieving the goals of the educational institution more effectively and successfully. The research recommended the need to improve administrative and technical support, develop the technical infrastructure of e-learning platforms, and improve the content of courses to be more interactive and suitable for students. The importance of enhancing social interaction and academic support in the e-learning environment was also emphasized.

Keywords: E-learning quality, student satisfaction, administrative and technical support, social interaction, e-learning environment

أولاً: المقدمة:

تشهد العقود الأخيرة تغيرات ثورية في عدة ميادين، ومنها الميدان التعليمي الذي أصبح يعتمد بشكل كبير على التكنولوجيا، حيث يتزايد الاعتماد على التعليم الإلكتروني كوسيلة فعالة لنقل المعرفة وتقديم المحتوى التعليمي، كما أن جودة التعليم الإلكتروني أصبحت محوراً أساسياً ينبغي أخذه في اعتبارنا عند التفكير في تقديم تجارب تعلم مستدامة وفعالة. في سياق هذا التحول يظهر رضا الطالب كعنصر رئيسي يقيم فعالية هذا التعليم ويعكس مدى تلبية الطلاب لتوقعاتهم وتحقيق أهدافهم التعليمية، حيث يعد رضا الطالب بمثابة مؤشر حيوي على جودة التعليم الإلكتروني، إذ يتأثر بعوامل عدة تشمل طريقة تقديم المحتوى، تفاعل المتعلم مع النظام، ومدى دعم التقنيات المتاحة.

وتعد جودة التعليم الإلكتروني جوهرًا لتحقيق أهداف التعليم الحديث، حيث تشمل هذه الجودة عدة عناصر أساسية، مثل التصميم الجذاب للدورة الدراسية الإلكترونية، جودة المحتوى التعليمي، وسائل التواصل الفعالة بين المدرب والطلاب، تأتي هذه العناصر كضمان لتقديم تجربة تعلم غنية وثرية. من الأمور المهمة أيضاً في سياق التعليم الإلكتروني هو رضا الطلاب، الذي يعكس إشباعهم ورغبتهم في استمرارية تلك التجربة التعليمية، ويعتمد رضا الطلاب على عدة جوانب منها فهمهم للمحتوى، وسهولة التفاعل مع المنصة الإلكترونية، وجودة التقييم والتغذية الراجعة (Salman & Soliman, 2023).

إن الفهم الدقيق للعلاقة بين جودة التعليم الإلكتروني وبين رضا الطلاب يسهم في تحسين مستوى تقديم التعليم وتحسين تجربة الطلاب، ويعد فحص كيفية تأثير جودة التصميم والتفاعل والدعم التقني على رضا الطلاب جزءاً حيوياً من تطوير أساليب التدريس الإلكتروني. وترتبط جودة التعليم الإلكتروني برضا الطالب بشكل كبير، حيث يعتبر الطالب الجودة معياراً رئيسياً يؤثر على تجربته التعليمية عبر الإنترنت، إذ يشعر الطلاب بالرضا عندما يكون التعليم الإلكتروني فعالاً ومحفزاً، ويوفر لهم تجارب تعلم مثمرة (Darawong & Widayati, 2022).

وتعزز جودة التعليم الإلكتروني رضا الطالب من خلال توفير محتوى تعليمي متميز ومناسب، وواجهة استخدام سهلة وفعالة، كما يسهم تنظيم وتنوع الأنشطة التعليمية في إثراء تجربة الطالب وزيادة فهمه للمواضيع بشكل أفضل، ويلعب تفاعل المدرسين والمعلمين عبر الإنترنت دوراً مهماً في تعزيز فهم الطلاب وتشجيعهم على المشاركة الفعالة (سبع، 2021).

وبما أن التعليم الإلكتروني يعطي لطالب العلم القدرة على البحث والتقصي وإيجاد المعلومات، فقد بدأت جامعات عريقة في دول متقدمة في استخدام التعليم الإلكتروني منذ عام 1994 مثل اليابان والولايات المتحدة الأمريكية وماليزيا وأستراليا والإمارات العربية المتحدة (Ali et al., 2022).

وترى الباحثة أنه نظراً للظروف الاضطرارية التي قد تحدث في أي وقت فكان السبيل لاستمرار العملية التعليمية هو التعليم الإلكتروني (عن بعد) وهو الحل الأمثل الذي ظهر في بداية عقد التسعينيات وأخذ يتردد كثيراً بعد النتائج الجيدة التي حققها على مستوى دول العالم وظهرت آثاره الإيجابية في دعم العملية التعليمية.

وفي ضوء ما سبق يأتي هذا البحث لتسليط الضوء على جودة التعليم الإلكتروني وبين رضا الطلاب بالتطبيق على الطلاب الفلسطينيين العالقين بجمهورية مصر العربية.

ثانياً: الدراسات السابقة:

فيما يلي عرض لأبرز الدراسات السابقة العربية والأجنبية المتعلقة بموضوعات البحث، وكما هو مبين تم ترتيب الدراسات السابقة من الأحدث إلى الأقدم، وتم تقسيم الدراسات السابقة على النحو التالي:

الدراسات المتعلقة بجودة التعليم الإلكتروني:

دراسة Rajab et al., (2024)، بعنوان: التقييم الاستراتيجي للتعليم الإلكتروني: دراسة حالة الجامعة الأردنية أثناء الأزمات.

هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير الأزمات على نظام التعليم، خاصة في سياق جامعة الأردن، وذلك من خلال فحص عدة أبعاد مثل التبني المتسارع للتكنولوجيا، إبراز التفاوتات في الوصول، التعاون العالمي، تكييف طرق التقييم، التفاعل مع المصادر عبر الإنترنت، وإعادة تصوّر مفهوم التعليم. يهدف البحث أيضاً إلى توفير رؤى قيمة للتخطيط الاستراتيجي خلال الأوقات الصعبة.

أظهرت الدراسة أن الأزمات تعتبر محفزات للتغيير في نظام التعليم، حيث تعزز التبني السريع للتكنولوجيا وتبرز التفاوتات في الوصول وتعزز التعاون العالمي وتجبر على تكييف طرق التقييم وتشجع على التفاعل مع المصادر عبر الإنترنت وتحث على إعادة تصوّر مفهوم التعليم. تسلط الضوء على التحديات التي قد تكون قد تم تجاهلها وتحفز على وضع استراتيجيات لتطوير منظومة تعليمية أكثر قوة ومرونة وشمولاً. وتقدم الدراسة تحليلاً SWOT شاملاً للتعليم الإلكتروني في جامعة الأردن خلال جائحة COVID-19، وتقدم رؤى قيمة للتخطيط الاستراتيجي خلال الأزمات.

بناءً على البيانات التي تم جمعها من 379 طالباً في عام 2022، كشفت الدراسة عن قوة فيما يتعلق بالراحة والمرونة، ولكنها أظهرت ضعفاً مثل انخفاض عرض النطاق الترددي وعدم استقرار اتصال الإنترنت. وتعترف أيضاً بفرصة فعالية التعليم الإلكتروني خلال الإغلاقات، مع تحديد تهديدات مثل عدم استقرار التيار الكهربائي وعدم انتظام الوصول إلى الإنترنت. يثري هذا التحليل فهمنا للمشهد التعليمي ويزود صناع القرار برؤى أساسية لتعزيز مرونة وفعالية التعليم الإلكتروني في الأوقات الصعبة.

دراسة Salman & Soliman (2023)، بعنوان: رؤى من التعليم عبر الإنترنت في التعليم العالي المصري.

هدفت الدراسة إلى التحقق من تصور الطلاب لهذه الفرصة الفريدة لتقديم تقييم للتعليم عبر الإنترنت في التعليم العالي، التحصيل أو الرسوب، وبناء على النتائج، تقديم خارطة طريق للتحسين. كما تتناول الدراسة تفرد بيئة التعليم العالي المصرية وخصوصية سياقها الطلابي. كان إدخال التكنولوجيا في التعليم هدفاً استراتيجياً على المستويين الحكومي والمؤسسي التعليمي قبل فترة طويلة من Covid-19. ومع ذلك، فإن التسارع في التعليم الإلكتروني الناجم عن الوباء عطل بيئة الفصول الدراسية التقليدية بين عشية وضحاها، مما أجبر القطاع بأكمله على جميع المستويات، المدرسة والجامعية والدراسات العليا، على التحول إلى التعلم عبر الإنترنت.

بغض النظر عن الاستعداد، تم اتخاذ الإجراء، وتم تنفيذ التعليمات عبر الإنترنت وتحسينها وتعديلها وتعزيزها خلال التجربة. بعد 18 شهراً تضم ثلاثة فصول دراسية من التعليم عبر الإنترنت بين طلاب ماجستير إدارة الأعمال وDBA، قرر الباحثون إجراء مسح للتحقيق وتقييم جودة التجربة. واستخدمت الدراسة طريقة المسح الوصفي الكمي لمعرفة شعور الطلاب تجاه تعليمهم عبر الإنترنت من خلال إعطائهم استبياناً واستخدام الحساب العددي الآلي لتوليد البيانات. وبلغ العدد الإجمالي للدراسة الاستقصائية المنجزة 853 حالة. ومع ذلك، لتضمين تلك الردود التي تم إكمالها باهتمام فقط، تم حساب عامل السرعة لكل مستجيب. تم استبعاد الحالات ذات عوامل السرعة الأعلى من ثلاثة من العينة، مما أدى إلى 666 استجابة مقبولة. تم تحليل البيانات التي تم جمعها باستخدام تحليل الارتباط والانحدار والمسار.

وتوصلت الدراسة إلى العثور على مستويات رضا مواتية تجاه التعليم عبر الإنترنت، وتصورات إيجابية تجاه الدعم الجامعي، والتواصل بين المعلم والطالب وتصميم الدورة. تم العثور على تصورات أقل إيجابية تجاه تعاون الأقران ومبادرة الطلاب.

دراسة عبد الله (2023)، بعنوان: استخدامات أعضاء هيئة التدريس للتكنولوجيا الرقمية واتجاهاتهم نحو التعليم الإلكتروني بولايات وأقسام الإعلام الحكومية.

هدفت الدراسة إلى تحديد استخدامات أعضاء هيئة التدريس للتكنولوجيا الرقمية وتقدير اتجاهاتهم نحو التعليم الإلكتروني في كليات وأقسام الإعلام الحكومية. كما تهدف إلى دراسة مدى تطابق رؤى أعضاء هيئة التدريس مع رؤى القائمين على تطوير التعليم بالمجلس الأعلى للجامعات، بهدف قياس الفجوة بين السياسات الموضوعية والسياسات المنفذة.

أظهرت النتائج وجود تباين واضح في مدى استخدام التكنولوجيا الرقمية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية المصرية. وجود خلط في فهم معنى التعليم الإلكتروني بين بعض أعضاء هيئة التدريس. وضرورة تطوير المحتوى العلمي وطرق العرض والتدريس لجعل التعليم الإلكتروني فعالاً ومغزى. كما أظهرت وجود تباين في شدة الاستخدام والأنماط السلوكية لأعضاء هيئة التدريس في كليات الإعلام الحكومية. وأن التعلم الذاتي يلعب دوراً كبيراً في إكساب أعضاء هيئة التدريس لمهارات التعامل مع التطبيقات التكنولوجية في مجال التعليم. كما أن متغير العمر لا يؤثر مباشرة في تبني التكنولوجيا، ولكن مدى التعامل معها والاستعداد والتقبل يلعبون دوراً هاماً. وأن هناك انعدام بالثقة في التكنولوجيا لدى بعض أعضاء هيئة التدريس.

راسة العمري والحارثي (2023)، بعنوان: دور سياسات التعليم في التحول الرقمي في ضوء رؤية المملكة 2030 من وجهة نظر المعلمات.

هدفت الدراسة إلى البحث في دور سياسات التعليم في التحول الرقمي في ضوء رؤية المملكة 2030 من وجهة نظر المعلمات في محافظة القنفذة، حيث تم استخدام المنهج الوصفي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع معلمات المدارس في محافظة القنفذة والبالغ عددهن (3544) معلمة، وتم استخدام الاستقصاء كأداة للدراسة تم تطبيقها على عينة عشوائية طبقية تكونت من (380) معلمة .

توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى دور سياسات التعليم في التحول الرقمي في ضوء رؤية المملكة 2030 ككل جاءت مرتفعة، حيث جاء المجال رقم (1) (دور سياسات التعليم في نشر ثقافة التحول الرقمي) في المرتبة الأولى، أما في المرتبة الأخيرة فقد جاء المجال رقم (4) (دور سياسات التعليم في تمويل التحول الرقمي)، وأظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المجال الثاني (دور سياسات التعليم في تصميم البرامج التعليمية الرقمية) والمجال الثالث (دور سياسات التعليم في إعداد الموارد البشرية المؤهلة) والمجال الرابع (دور سياسات التعليم في تمويل التحول الرقمي) تبعاً لمتغير سنوات الخبرة لصالح فئة " من 5 إلى أقل من 10 سنوات "، بينما لم يكن هناك فروق في المجال الأول (دور سياسات التعليم في نشر ثقافة التحول الرقمي) تبعاً لمتغير سنوات الخبرة، وتوصي الباحثة أنه يجب على المؤسسات التعليمية في المملكة سواء الحكومية أو الخاصة القيام بمتابعة بيئتها الداخلية والخارجية وتقييمها بشكل مستمر أثناء تحولها الرقمي.

دراسة Qazi et al., (2022)، بعنوان: العوائق والميسرات التي تحول دون اعتماد التعليم الإلكتروني في مؤسسات التعليم العالي في باكستان خلال COVID-19: وجهات نظر من اقتصاد ناشئ. هدفت الدراسة إلى استكشاف العوائق والميسرين في اعتماد التعليم الإلكتروني في مؤسسات التعليم العالي في باكستان، من خلال تحليل منظور أصحاب المصلحة الرئيسيين المشاركين في إدارة وإدارة تلك المؤسسات.

أظهر التحليل وجود عدة عوائق تحول دون تنفيذ التعليم الإلكتروني، منها نقص الموارد والتدريب، وعدم وجود هياكل أساسية قائمة، ونقص في سياسات التعليم الإلكتروني، وغياب العقلية الإيجابية بين المعلمين والطلاب، واحتفاظ الآباء والمعلمين بشكل عام بتحفظات ومخاوف حيال التعليم الإلكتروني. فعلى الجانب المشجع، تمثل الميسرين في التدريب والتوعية السابقين، ومساعدة الهيئات الحكومية والتنظيمية، ودعم

تكنولوجيا المعلومات، وتوفر المعرفة والمهارات الحاسوبية الجيدة للطلاب وأعضاء هيئة التدريس. كما أشار المشاركون إلى أن التعليم الإلكتروني أمر ضروري خلال حالات الطوارئ الصحية مثل جائحة كوفيد-19 ومستقبل أحداث مماثلة. أعلى النموذج

1111/1 الدراسات المتعلقة برضا الطالب:

دراسة (2023) Rasheed & Rashid، بعنوان: دور عوامل جودة الخدمة في الكلام الشفهي من خلال رضا الطلاب.

هدف البحث الحالي إلى فحص تأثير عوامل جودة الخدمة الأكاديمية في مؤسسات التعليم العالي، مع التركيز الرئيس على رضا الطلاب ومدى توصيتهم بنفس المؤسسة للطلاب الآخرين. قام هذا البحث بتقييم تأثير جودة الخدمة على رضا الطلاب وتأثير التسويق الشفهي. تم جمع البيانات من 200 مشاركاً من مدارس الأعمال المختلفة.

كشفت نتائج البحث الحالي أن جميع مكونات جودة الخدمة الثلاثة، بما في ذلك جودة المعلومات وجودة التدريس وكفاءة الخدمة، لها تأثير كبير على رضا الطلاب. أشارت النتائج أيضاً إلى أن رضا الطلاب يرتبط بشكل كبير بالتسويق الشفهي، مما يعني أن الطلاب الراضين ينشرون التسويق الشفهي الإيجابي ويوصون بنفس المؤسسة للطلاب الآخرين.

راسة، (2023) Abd Aziz et al.، بعنوان: التأثير الوسيط لرضا الطلاب على العلاقة بين الإجهاد التكنولوجي والأداء المتوقع لدى طلاب الجامعة.

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير التوتر التكنولوجي على توقعات الطلاب بأدائهم الأكاديمي. واستُخدمت ثلاثة عوامل رئيسية كعوامل تنبؤ، وهي التقنية المعقدة وعدم الأمان التكنولوجي وفرط الحمل التكنولوجي، لقياس توقعات أداء الطلاب من خلال التأثيرات الوسيطة لرضا الطلاب. شملت الدراسة ملء 234 استبياناً عبر الإنترنت تم تعبئتها من قبل طلاب من جامعة تكنولوجيا مارا واستناداً إلى البيانات.

أشارت النتائج إلى أن رضا الطلاب كوسيط يتوسط العلاقة بين التقنية المعقدة وعدم الأمان التكنولوجي وتوقعات الأداء. ومع ذلك، أثرت العوامل التنبؤ الاثنان (التقنية المعقدة وعدم الأمان التكنولوجي) بشكل سلبي على رضا الطلاب، في حين أثر رضا الطلاب بشكل إيجابي على توقعات الأداء. كما كشفت النتائج أيضاً أن تقليل التقنية المعقدة وعدم الأمان التكنولوجي يمكن أن يزيد من رضا الطلاب وتوقعاتهم لتحقيق أداء أكاديمي أفضل. أعلى النموذج

دراسة (2023) Gabbianelli & Pencarelli، بعنوان: جودة خدمة الإقامة داخل الحرم الجامعي: الدور الوسيط لرضا الطلاب عن الكلام الشفهي.

هدفت الدراسة إلى فحص مستوى رضا الطلاب عن خدمة الإقامة في الحرم الجامعي بجامعة إيطالية، مع التركيز على دراسة الدور التوسطي لرضا الطلاب في العلاقة بين جودة الخدمة والتسويق الشفهي، بالإضافة إلى تحديد أي فروق ذات دلالة في رضا الطلاب تبعاً للجنس ونوع المرافق السكنية. اعتمدت الدراسة على نتائج استبيان أجري عبر استمارة إلكترونية لدى 279 طالباً يعيشون في الحرم الجامعي في جامعة أوربينو الإيطالية.

أظهرت النتائج أن الجودة التي يدركها الطلاب فيما يتعلق بالخدمات الفردية لها تأثير إيجابي على رضاهم العام نحو تجربة الإقامة في المسكن الجامعي.

دراسة (2023) Park & Kim، بعنوان: العوامل التي تعزز الجودة المدركة ورضا الطلاب لبرامج الدراسات العليا المتخصصة: دور الهوية.

هدف هذا البحث إلى تحديد العوامل التي يمكن لبرامج إدارة الخدمات في مجال الدراسات العليا في الجامعات الكورية استخدامها للحصول على ميزة تنافسية. تم اعتماد نهج مختلط بشكل تسلسلي للتحقق من دور هوية برامج إدارة الخدمات في المرحلة الدراسية العليا في العلاقة بين جودة خدمات التعليم ورضا الطلاب، كما تم تأكيد ذلك في الأبحاث السابقة. أظهرت جودة خدمات التعليم تأثيراً إيجابياً على هوية برامج إدارة الخدمات في المرحلة الدراسية العليا، وأن لديهوة برامج إدارة الخدمات هو تأثير إيجابي على رضا الطلاب، وتوسّطت هوية برامج إدارة الخدمات في المرحلة الدراسية العليا في التأثيرات المذكورة أعلاه. أكدت النتائج أن لديهوة برامج إدارة الخدمات هي عامل رئيسي في تعزيز تنافسية هذه البرامج. راسة Osman & Saputra (2019)، بعنوان: نموذج عملي لرضا الطلاب: وجهة نظر التعليم العالي الخاص.

هدف هذا البحث إلى استكشاف العلاقة بين جودة الخدمة، جودة البرنامج، الصورة المؤسسية ورضا الطلاب في سياق التعليم العالي. بالإضافة إلى ذلك، يحاول البحث وصف التأثير الوسيط للصورة المؤسسية بين جودة الخدمة، جودة البرنامج ورضا الطلاب. تم استخدام نموذج التحليل الهيكلي لتحليل تأثير المتغير الوسيط واختبار الفروض. كانت جماعة الدراسة هي طلاب الأعمال في السنة الرابعة من تسع جامعات خاصة "الدرجة الأولى" في بنجلاديش. تم جمع البيانات من الطلاب الذين يدرسون في جامعات خاصة مختلفة في بنجلاديش. أظهرت نتائج هذه الدراسة أن الصورة المؤسسية لعبت دور التوسط الكامل بين جودة الخدمة ورضا الطلاب. وعلاوة على ذلك، كشفت النتائج أيضاً أن المسار المباشر بين جودة الخدمة ورضا الطلاب لم يكن ذا دلالة إحصائية. أعلى النموذج

3333331/1 الدراسات المتعلقة بالعلاقة بين جودة التعليم الإلكتروني ورضا الطالب: دراسة Nikou & Maslov (2023)، بعنوان: رضا طلاب الجامعات الفنلندية عن نتائج التعليم الإلكتروني خلال جائحة كوفيد-19. هدفت هذه الدراسة إلى تحديد وتحليل العوامل المسبقة التي تؤثر على رضا الطلاب من نتائج التعليم الإلكتروني خلال الجائحة. يتم استخدام نمذجة المعادلات الهيكلية لتحليل النموذج البحثي المقترح. تظهر نتائج نمذجة المعادلات الهيكلية أن المجتمعات الرقمية في التعليم الإلكتروني، وتكنولوجيا المعلومات (الجودة والتوفر)، وجودة تصميم الدورة الدراسية عبر الإنترنت تؤثر مباشرة على رضا الطلاب من نتائج التعليم الإلكتروني. وبشكل أكثر إثارة، تظهر النتائج أن عوامل تتعلق بـ COVID-19 النوعية بفيروس COVID-19، والتحديات المتوقعة بشكل سلبي، واستعداد المؤسسات التعليمية (أيضاً تؤثر على نتائج التعليم الإلكتروني). أعلى النموذج

دراسة Darawong & Widayati (2022). بعنوان: تحسين رضا الطلاب ونتائج التعلم من خلال جودة خدمة الدورات عبر الإنترنت: أدلة من مؤسسات التعليم العالي التايلاندية والإندونيسية. هدفت هذه الدراسة إلى مقارنة الطلاب التايلانديين مع الطلاب الإندونيسيين فيما يتعلق بتأثير أربعة أبعاد لجودة الخدمة على رضا الطلاب ونتائج التعلم في دورات الإنترنت. أعلى النموذج كانت عينة الدراسة تتألف من 352 طالباً إندونيسياً و 380 طالباً تايلاندياً كانوا يدرسون في برامج البكالوريوس وخبراء في خدمات الدورات عبر الإنترنت. أظهرت النتائج أن بالنسبة للطلاب التايلانديين، أقوى جودة للخدمة تؤثر على رضا الطلاب هي الاعتمادية، تليها الاستجابة والكفاءة على التوالي. أما بالنسبة للطلاب الإندونيسيين، فإن أقوى تأثير لأبعاد

جودة الخدمة على رضا الطلاب هو التعاطف، تليها الاستجابة، والكفاءة والاعتمادية على التوالي. أعلى النموذج

دراسة، Gantasala et al., (2022). بعنوان: جودة تجربة التعلم ورضا الطلاب والخبرة العامة الملموسة في سياق فيروس كورونا (COVID-19).

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف أي علاقة قد تكون موجودة بين جودة تجربة التعلم، وثانيًا رضا الطلاب (SS)، وثالثًا الإدراك العام للتجربة بين الطلاب الجامعيين في سياق التعليم العالي. وتحاول هذه الدراسة أيضًا شرح اتجاه المسار بين جودة تجربة التعلم، ورضا الطلاب، والإدراك العام للتجربة. تم استخدام نموذج التحليل الهيكلي لدراسة العلاقة بين جودة تجربة التعلم، ورضا الطلاب، والإدراك العام للتجربة. جمعت البيانات من مسؤولي طلاب الطب في 28 ولاية هندية عبر استبيانات إلكترونية، وعادت 198 استبيانًا معبأً بالكامل. أظهرت النتائج علاقة إيجابية بين جودة تجربة التعلم ورضا الطلاب والإدراك العام للتجربة، وكذلك علاقة ذات دلالة بين رضا الطلاب والإدراك العام للتجربة. وبشكل أكّد نتائج هذه الدراسة العلاقة بين جودة تجربة التعلم ورضا الطلاب والإدراك العام للتجربة. وبشكل مثير للاهتمام، أظهرت النتائج علاقة ذات دلالة إحصائية بين رضا الطلاب والإدراك العام للتجربة أعلى النموذج.

دراسة، Ali et al., (2022). بعنوان: جودة خدمة التعليم الإلكتروني للطلاب ورضاهم والتزامهم وسلوكهم تجاه الدورات المالية في ظل جائحة كوفيد-19.

هدف هذا البحث إلى استكشاف العلاقة بين أبعاد جودة خدمات التعليم الإلكتروني، ورضا الطلاب بالتعليم الإلكتروني، والالتزام، والسلوك تجاه دورات التمويل في مؤسسات التعليم العالي في باكستان. نظرًا لأهداف الدراسة المحددة، جمع الباحثون بيانات عينة من 359 طالبًا جامعيًا كانوا مسجلين في نظام التعلم التقليدي وانتقلوا إلى بيئة التعليم الإلكتروني.

أظهرت النتائج أنه من بين أربعة أبعاد لجودة خدمات التعليم الإلكتروني، كان لثلاثة أبعاد (جودة النظام، ومواد الدورة وجودة المحاضر، جودة خدمات تكنولوجيا المعلومات والدعم) تأثير إيجابي على رضا الطلاب بالتعليم الإلكتروني. أما البعد الرابع لجودة خدمات التعليم الإلكتروني (جودة موقع الدورة) فأظهر تأثيرًا إيجابيًا ولكن غير معنوي على رضا الطلاب بالتعليم الإلكتروني. بالإضافة إلى ذلك، كان لرضا الطلاب بالتعليم الإلكتروني تأثير إيجابي على الالتزام بالتعليم الإلكتروني، الذي بدوره له تأثير إيجابي ومعنوي على سلوك الطلاب تجاه دورات التمويل.

دراسة سبع (2021)، بعنوان: تأثير التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب "دراسة تطبيقية على طلاب جامعة المنصورة".

سعى البحث إلى دراسة التأثير المباشر لكل من التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية على رضا طلاب جامعة المنصورة. وفي سبيل القيام بذلك، قامت الباحثة بتصميم قائمة استقصاء تشمل متغيرات البحث وتوزيعها على عينة من طلاب جامعة المنصورة بلغت 384 مفردة موزعة على ست كليات مختلفة من الجامعة تتضمن ثلاث كليات عملية وثلاث كليات نظرية (كلية الهندسة، كلية الصيدلة، كلية العلوم، كلية التربية، كلية التجارة، كلية الآداب). وقد تم استرداد 331 استمارة خالية من الأخطاء وصالحة للتحليل الإحصائي بمعدل استجابة 86%.

وقد وجدت النتائج وجود تأثير معنوي إيجابي لبعض أبعاد التحول الرقمي المتمثلة في (البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات، التعليم الرقمي، المكتبات الرقمية) على رضا الطلاب، كما كان لبعض أبعاد جودة الخدمة التعليمية المتمثلة في (الجوانب المادية الملموسة، الاعتمادية، الأمان) تأثير معنوي إيجابي على رضا الطلاب.

أعلى النموذج

1التعليق على الدراسات السابقة:

تناولت الدراسات السابقة العربية والأجنبية جودة التعليم الإلكتروني في العلاقة والأثر مع بعض المتغيرات الأخرى سواء كانت بصفة مستقلة أو تابعة، في العديد من المجالات التطبيقية والقطاعات المختلفة في عدة بلدان، أهم هذه المتغيرات: تم تناول دور تحليل تأثير الأزمات على نظام التعليم في دراسة Rajab et al., (2024)، وتم تناول رؤى من التعليم عبر الإنترنت في التعليم العالي المصري في دراسة Salman & Soliman (2023)، تحديد استخدامات أعضاء هيئة التدريس للتكنولوجيا الرقمية وتقدير اتجاهاتهم نحو التعليم الإلكتروني في دراسة عبد الله (2023)، وتم تناول دور سياسات التعليم في التحول الرقمي بدراسة (العمرى والحارثي، 2023)، تم تناول استكشاف العوائق والميسرين في اعتماد التعليم الإلكتروني في مؤسسات التعليم العالي في باكستان في دراسة Qazi et al., (2022)، وتم تناول استكشاف فعالية حلول التعليم الإلكتروني التي تم تبنيها خلال جائحة كوفيد-19 في دراسة Barhoumi et al., (2022)، تم تناول استكشاف الجوانب الاجتماعية والثقافية لتقديم التعليم الإلكتروني في الجامعات السعودية في دراسة Luppincini & Walabe (2021)، وتم استكشاف قبول التكنولوجيا في سياق التعلم والتدريس في دراسة Rughoobur-Seetah & Hosanoo (2021)، وتم فهم اتجاهات طلبة الدراسات العليا نحو جودة التعليم الإلكتروني في دراسة جواد (2021).

كما تناولت الدراسات السابقة العربية والأجنبية العلاقة بين العديد من المتغيرات وبين رضا الطالب، أهمها: عوامل جودة الخدمة في الكلام الشفهي من خلال رضا الطلاب في دراسة Rasheed & Rashid (2023)، والتأثير الوسيط لرضا الطلاب على العلاقة بين الإجهاد التكنولوجي والأداء المتوقع لدى طلاب الجامعة في دراسة Abd Aziz et al., (2023)، ومستوى رضا الطلاب عن خدمة الإقامة في الحرم الجامعي بجامعة إيطالية في دراسة Gabbianelli & Pencarelli (2023)، والعوامل التي تعزز الجودة المدركة ورضا الطلاب لبرامج الدراسات العليا المتخصصة Park & Kim (2023)، وتم استكشاف العلاقة بين جودة الخدمة وجودة البرنامج والصورة المؤسسية وبين رضا الطلاب في سياق التعليم العالي Osman & Saputra (2019)، ورضا الطلاب عن جودة الخدمات بالتعليم العالي في مصر والكويت في دراسة الرشيدى وخالد (2015).

على الرغم من وفرة الدراسات السابقة التي تناولت موضوعات جودة التعليم الإلكتروني ورضا الطلاب، إلا أن هناك فجوة بحثية واضحة يمكن تحديدها في عدم التركيز على دراسة جودة التعليم الإلكتروني ورضا الطلاب بالتطبيق على الطلاب الفلسطينيين العالقين بجمهورية مصر العربية بشكل خاص. كما تبرز ندرة الدراسات التي تناولت العلاقة بين جودة التعليم الإلكتروني ورضا الطلاب في المؤسسات التعليمية بشكل عام، وخصوصاً في حالة الطلاب الفلسطينيين العالقين بمصر. لذلك، يسعى البحث الحالي إلى سد هذه الفجوة البحثية من خلال دراسة موضوع جودة التعليم الإلكتروني ورضا الطلاب والعلاقة بينهما بالتطبيق على هذه الفئة المستهدفة.

ثالثاً: مشكلة البحث:

يواجه هذا البحث تحديات رئيسة تؤثر على دقة النتائج وصحتها، أحد هذه التحديات هو تنوع مصادر المعلومات المستخدمة في التعليم الإلكتروني، فقد يشهد الطلاب تبايناً كبيراً في جودة المصادر، مما يؤثر على فهمهم للمحتوى وينعكس سلباً على تجربتهم.

كما تعتبر تكنولوجيا الاتصالات عاملاً مؤثراً، حيث قد يواجه الطلاب مشاكل تقنية تؤثر على جودة التواصل والوصول إلى المحتوى، فضعف الاتصال بالإنترنت وقلة توفر تقنيات التعلم عن بعد يمكن أن يكونان عائقين رئيسين.

وبعدّ تفاعل الطلاب ودعمهم جانباً حيواً وقد يكون تفاعل الطلاب مع البيئة الافتراضية للتعلم غير كافٍ ويمكن أن يفتقر النظام التعليمي الإلكتروني إلى التفاعل الشخصي والدعم الفردي، مما ينعكس سلباً على

انخراط ورضا الطلاب ويمثل تقييم الأداء في تحدي إضافي، حيث يتطلب تقييم أداء الطلاب في بيئة الدراسة الإلكترونية إجراءات دقيقة، قد يفقر النظام إلى آليات فعالة لتقييم الأداء مما يتسبب في تقييم غير دقيق لتحقيق التعلم.

لذلك يسعى هذا البحث الحالي إلى الإجابة على مجموعة من الأسئلة التالية في الطلاب الفلسطينيين العالقين بجمهورية مصر العربية ويمكن تلخيصها بما يلي:

ما مدى جودة التعليم الإلكتروني في الطلاب الفلسطينيين العالقين بجمهورية مصر العربية؟
ما مدى رضا الطالب عن التعليم الإلكتروني في الطلاب الفلسطينيين العالقين بجمهورية مصر العربية؟
ما مدى وجود علاقة بين جودة التعليم الإلكتروني وبين رضا الطالب في الطلاب الفلسطينيين العالقين بجمهورية مصر العربية؟

رابعاً: أهداف البحث:

الغرض من البحث الحالي هو اختبار دور جودة التعليم الإلكتروني في رضا الطالب في الطلاب الفلسطينيين العالقين بجمهورية مصر العربية، لذا فإن هذا البحث يسعى إلى تحقيق الأهداف الآتية: التعرف على مدى جودة التعليم الإلكتروني في الطلاب الفلسطينيين العالقين بجمهورية مصر العربية. التعرف على مدى رضا الطالب عن التعليم الإلكتروني في الطلاب الفلسطينيين العالقين بجمهورية مصر العربية.

تحديد مدى وجود علاقة بين جودة التعليم الإلكتروني وبين رضا الطالب في الطلاب الفلسطينيين العالقين بجمهورية مصر العربية.

خامساً: أهمية البحث:

تتمثل أهمية البحث الحالي في أنه يستهدف التعرف على الكيفية التي يمكن من خلالها لجودة التعليم الإلكتروني التأثير على رضا الطلاب، وهو من الموضوعات التي لم يتم تناولها بشكل كافٍ في الأبحاث والدراسات المصرية، ولذلك فإنه يعتبر إضافة علمية إلى المكتبة المصرية، كما يتوقع أن يسهم في إيجاد حلول ونتائج تساعد في تحقيق الكثير من المميزات للمنظمات والمؤسسات التي سوف تقوم بالاستفادة من نتائجه.

كما تكمن أهمية هذا البحث في الدور المتزايد لاهتمام مؤسسات التعليم بجودة التعليم الإلكتروني كقيمة حيوية ضرورية للمؤسسات في مواجهة التحديات وتحقيق الأهداف، وتكمن أهمية البحث كذلك في تناوله موضوعاً إدارياً حيوياً بالاسس جوهر عمل الطلاب الفلسطينيين العالقين بجمهورية مصر العربية التي تعمل في بيئة تتميز بالتطور والتغيير والتجديد تمكنها من الوصول إلى مرحلة التميز في تحقيق أهدافها. سادساً: متغيرات البحث وتعريفها:

المتغير المستقل: جودة التعليم الإلكتروني: يشير مصطلح التعليم الإلكتروني إلى استخدام التكنولوجيا الرقمية، مثل الإنترنت والحواسيب، لتوفير وتسهيل العمليات التعليمية، ولقد وردت العديد من المفاهيم في التعليم الإلكتروني وتنوعت ومنها ما يلي:

طريقة للتعليم باستخدام آليات الاتصال الحديثة من حاسوب وشبكات ووسائطها المتعددة من صوت وصورة ورسومات وآليات بحث ومكتبات إلكترونية، وكذلك بوابات الإنترنت سواء كان عن بعد أو في الفصل الدراسي، فالمهم المقصود هو استخدام التقنية بجميع أنواعها في إيصال المعلومة للمتعلم بأقصر وقت وأقل جهد وأكبر فائد (Barhoumi et al., 2022).

وتم تعريفه أيضاً على أنه تعليم يستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتسهيل الوصول إلى مصادر التعلم والخدمات، وإحداث التعاون والتبادل بين المتعلم والمعلم، أو بين المتعلمين بعضهم البعض، ويسهم في تحسين نوعية التعليم.

فالتعليم الإلكتروني عبارة عن تقديم المادة العلمية عبر جميع الوسائل الإلكترونية المعينة في عملية التعليم والتعلم سواء كان ذلك عبر الشبكة الإلكترونية، أم وسيلة إلكترونية كالحاسب الآلي وشبكاته، أو الهاتف المحمول وغيرها.

كما تم تعريفه بأنه تقديم محتوى تعليمي إلكتروني عبر الوسائط المعتمدة على الكمبيوتر وشبكاته إلى المتعلم بشكل يتيح له إمكانية التفاعل النشط مع هذا المحتوى ومع المتعلم ومع أقرانه سواء كان ذلك بصورة متزامنة أو غير متزامنة، وكذا إمكانية إتمام هذا التعلم في الوقت والمكان وبالسرع التي تناسب ظروفه وقدراته، فضلاً عن إمكانية إدارة هذا التعلم أيضاً من خلال تلك الوسائط (Barhoumi et al., 2022).

وبناءً على ما سبق يمكن تعريف التعليم الإلكتروني على أنه نوع من أنواع التعليم يتيح للمتعلمين الوصول إلى المعلومات والمحتوى التعليمي عبر آليات الاتصال الحديثة، مثل الكمبيوتر والشبكات والوسائط المتعددة. كما يتضمن هذا التعليم استخدام تطبيقات الحاسوب والشبكة الإلكترونية لنقل المحتوى التعليمي بشكل متزامن أو غير متزامن، مما يمكن المتعلمين من الاستفادة بالمادة العلمية في أقصر وقت وبأقل جهد وتحقيق أقصى استفادة، ويشمل ذلك تقديم محتوى إلكتروني مثل المحاضرات، الدروس، النقاشات، التمارين، والاختبارات لتعزيز عملية التعلم وتيسير حدوثها في أي وقت ومكان. خصائص جودة التعليم الإلكتروني:

في ظل التقدم الملحوظ في مجال التكنولوجيا، تكمن أحد أبرز مظاهر التحول في مجال التعليم الإلكتروني، ويعد التعليم الإلكتروني تجسيداً للابتكار التعليمي، حيث يقدم فرصاً للتعلم المستدام والوصول الواسع إلى المعرفة، حيث يتسم التعليم الإلكتروني بمجموعة من الخصائص التي تميزه عن أساليب التعليم التقليدية (Rughoobur & Hosanoo, 2021).

يتيح التعليم الإلكتروني للأفراد الوصول إلى المحتوى التعليمي بسهولة وبغض النظر عن المكان، مما يمنح فرصاً تعليمية شاملة للطلاب في مختلف أنحاء العالم. كما يمكن للمتعلمين تحديد مساراتهم التعليمية بحرية، والتعلم وفقاً لوتيرة تناسب احتياجاتهم الفردية، مما يضيف مزيداً من المرونة على عملية التعلم (Rajab et al., 2024).

عندما ننظر إلى التطور السريع في مجال التعليم الإلكتروني، نجد أن المحتوى الوسائطي وتقنيات التقييم تعززان فهم المفاهيم وتعزيز الفعالية التعليمية. تعزز تلك الخصائص من التفاعل بين الطلاب وتشجع على تطوير مهارات التفكير النقدي والتعلم الجماعي.

سيتم قياس أبعاد جودة التعليم الإلكتروني في هذا البحث من خلال الأبعاد التالية: -

جودة التعليم الإلكتروني هي عملية الإنتاج المشترك بين بيئة التعليم الإلكتروني والمتعلم والمؤسسة التعليمية بما يضمن جودة المخرجات مما يعني تخرج طالب قادر علي التعامل مع التكنولوجيا الحديثة وليس إكساب الطالب المعرفة أو المعلومة عن التكنولوجيا فقط بل أيضاً طريقة التعامل معها والاستفادة منها والتعامل مع معطياتها (جواد، 2021)، وتم قياس جودة التعليم الإلكتروني بالأبعاد التالية:

محتوى المقرر وتصميمه: يعد محتوى المقرر وتصميمه جزئين حيويين في أبعاد جودة التعليم الإلكتروني، حيث يساهمان بشكل كبير في تجربة التعلم الفعالة والمثمرة للطلاب وفيما يتعلق بمحتوى المقرر يتطلب الأمر تصميم محتوى غني ومتوافق مع أهداف التعلم، فمع مراعاة تقديم المعلومات بطريقة منظمة ومناسبة لفهم الطلاب وينبغي أن يكون المحتوى متاحاً وواضحاً، مع التأكيد على التنوع في الوسائط المستخدمة، مثل النصوص والصور والفيديوهات (Rughoobur & Hosanoo, 2021).

بصفة عامة، يمكن أن يؤدي الاهتمام لمحتوى المقرر وتصميمه الجيد إلى تعزيز فعالية التعليم الإلكتروني، وتحفيز الطلاب لتحقيق أهدافهم التعليمية بطريقة مستدامة وممتعة.

الدعم الإداري والفني: يعد الدعم الإداري والفني جزئين حيويين في أبعاد جودة التعليم الإلكتروني، حيث يساهمان بشكل كبير في إنشاء بيئة تعلم فعالة ومستدامة، فمن خلال توفير دعم إداري قوي، يمكن للمؤسسات التعليمية الإلكترونية ضمان تنظيم سلس وفعال للبرامج والدورات، ويشمل ذلك تقديم الإرشادات اللازمة للطلاب والمحاضرين، وتسهيل الوصول إلى الموارد الأكاديمية (العمرى والحارثى، 2023).

أما الدعم الفني فيتعلق بضمان استقرار وفعالية البنية التحتية للتعليم الإلكتروني، بدءاً من المنصات التعليمية إلى الأنظمة الفنية، لذا، فيجب أن يكون هناك فريق فني مؤهل وجاهز للتعامل مع التحديات التقنية وضمان توفير الدعم اللازم للمستخدمين (Rajab et al., 2024). يشمل ذلك التأكد من توفير تجربة تعلم خالية من المشاكل التقنية وتحقيق الاستجابة الفورية لأي قضية تقنية وباعتبارهما جزءاً من أبعاد جودة التعليم الإلكتروني ويسهم الدعم الإداري والفني في تحقيق تجربة تعلم سلسة وفعالة للطلاب يعكسان التزام المؤسسة بتوفير بيئة تعليمية محفزة ومستدامة (السعدون، 2019).

خصائص المحاضر والطلاب: تمثل خصائص المحاضر والطلاب جوانب حيوية في أبعاد جودة التعليم الإلكتروني، حيث يلعب كل من المحاضر والطلاب دوراً حاسماً في نجاح عملية التعليم الإلكتروني، فبالنسبة للمحاضر، يجسد دوره القوة الحافزة والتوجيهية، حيث ينبغي أن يكون لديه قدرة على توجيه العملية التعليمية بشكل فعال، وتحفيز الطلاب للمشاركة الفعالة، وينبغي أن يتمتع المحاضر بخبرة عميقة في مجال تدريسه (Alqurashi, 2019). كما يجب أن يكون لديه مهارات تواصل عالية لتوفير بيئة تفاعلية ومحفزة، أما بالنسبة للطلاب، فينبغي أن يتمتع بالمرونة والالتزام، وأن يكون لديه القدرة على تنظيم وقته وتحفيز نفسه للمشاركة الفعالة في العملية التعليمية، ويعتبر التفاعل الفعّال مع المحاضرات والزملاء على المنصات الإلكترونية أحد الجوانب المهمة للطلاب لتحقيق تجربة تعلم مثمرة (القضاة، 2021).

إذا تمت مراعاة وتحسين خصائص المحاضر والطلاب كجزء من جودة التعليم الإلكتروني، فإن ذلك قد يسهم بشكل كبير في تحقيق هدف توفير بيئة تعلم مثلى وفعالة تحقق تطلعات الطلاب وتسهم في نجاحهم في رحلتهم التعليمية.

المتغير التابع: رضا الطلاب عن التعليم الإلكتروني: يُعرف رضا الطلاب على أنه تقدير شخصي وإيجابي تجاه تجربتهم التعليمية وبيئة التعلم التي يشاركون فيها، ويتعلق رضا الطلاب بمدى رضاهم ورغبتهم في تجربة التعلم ومدى ارتياحهم بشكل عام، فيُعتبر رضا الطلاب مؤشراً هاماً لفعالية النظام التعليمي وقدرته على تلبية احتياجات وتوقعات الطلاب (Pham et al. 2018).

كما تكمن أهمية رضا الطلاب في تأثيره العميق على جودة العملية التعليمية والبيئة التعليمية بشكل عام، ومن بعض الجوانب التي تبرز أهمية رضا الطلاب:

تعزيز التعلم الفعّال: عندما يكون الطلاب راضين عن تجربتهم التعليمية، يزيد احتمال التفاعل الفعّال مع المحتوى والمشاركة في الأنشطة التعليمية، ويظهر الطلاب الراضون عادةً تحفيزاً أعلى للمشاركة الفعّالة في الفصول والأنشطة الدراسية (Puska et al., 2020).

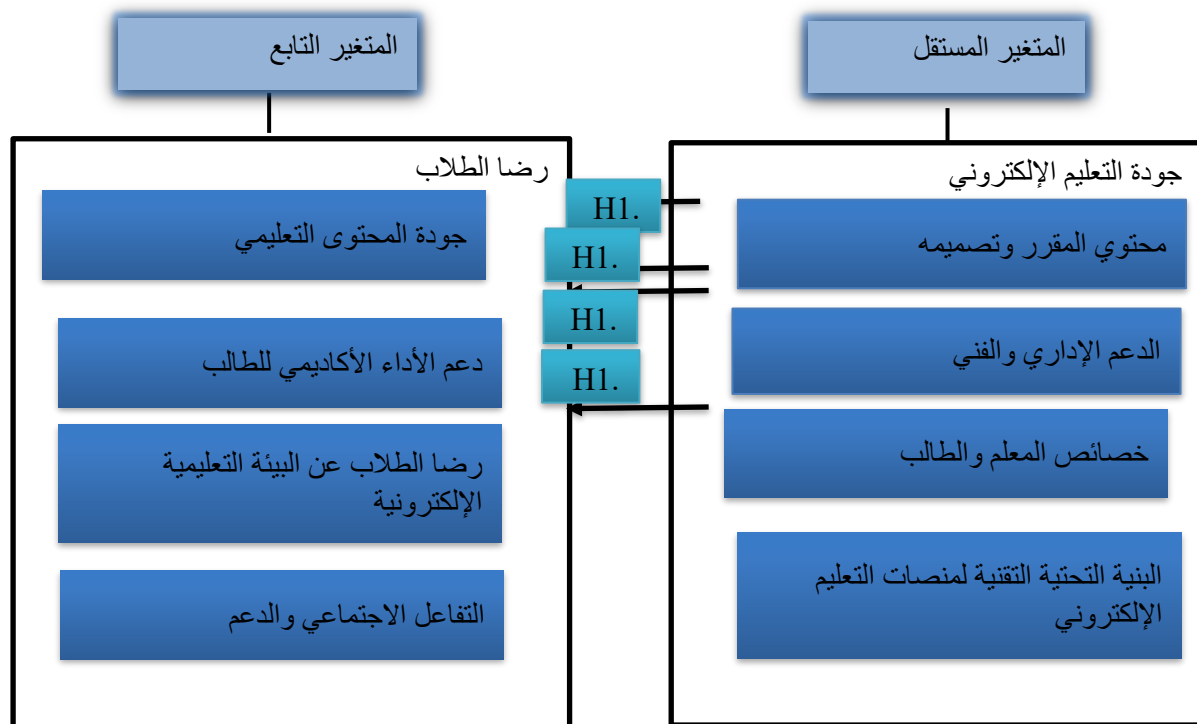
تحسين الأداء الأكاديمي: يتوافق الرضا العالي لدى الطلاب غالباً مع أداء أكاديمي أفضل، ويمكن أن يشجع الرضا على التحفيز الشخصي والرغبة في تحقيق النجاح الأكاديمي.

تعزيز الدعم والتوجيه: عندما يكون الطلاب راضين، يزداد احتمال التفاعل الإيجابي مع المعلمين والبيئة التعليمية، ويمكن أن يؤدي هذا إلى تعزيز مستوى الدعم والتوجيه الذي يتلقاه الطلاب، مما يعزز فهمهم ورغبتهم في الاستمرار في التعلم (الرشدي وخالد، 2015).

تعزيز روح الفريق والتعاون: الرضا يسهم في بناء علاقات إيجابية بين الطلاب وبينهم وبين المعلمين، مما يشجع على التعاون وروح الفريق داخل الصفوف الدراسية.

تعزيز الالتزام بالتعلم: الطلاب الذين يكونون راضين عن تجربتهم التعليمية يظهرون عادة ارتباطاً أقوى بعملية التعلم ويظهرون استعداداً أكبر للاستثمار الشخصي في تطوير مهاراتهم ومعرفتهم. تحسين سمعة المؤسسة التعليمية: رضا الطلاب يلعب دوراً كبيراً في بناء سمعة المؤسسة التعليمية، فالطلاب الراضون يمكن أن يكونوا سفراء إيجابيين ويسهمون في جذب المزيد من الطلاب (Park & Kim, 2023).

التحفيز للتحسين المستمر: عندما تكون هناك آلية لقياس رضا الطلاب، يمكن للمؤسسات التعليمية استخدام هذه الملاحظات للتحسين المستمر في البرامج والخدمات التي تقدمها. بشكل عام، يُعتبر رضا الطلاب لا يمثل فقط مقياساً لجودة التعليم بل يشكل أيضاً محفزاً لتحسين التجربة التعليمية وتحقيق أهداف التعلم بشكل أفضل. وفي ضوء ما سبق عرضه يمكن وضع نموذج البحث الحالي وصياغة فروض الدراسة التي سيتم اختبارها في الدراسة الميدانية على النحو التالي:



بناءً على مراجعة أدبيات البحث وفي ضوء أهداف البحث فقد تم صياغة فروض هذا البحث على النحو التالي:

الفرض الرئيس H1: "توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين جودة التعليم الإلكتروني وبين رضا الطالب عن التعليم الإلكتروني"، وينبثق منه الفروض الفرعية التالية:

الفرض الفرعي الأول H1.1: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين جودة التعليم الإلكتروني و جودة المحتوى التعليمي.

الفرض الفرعي الثاني H1.2: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين جودة التعليم الإلكتروني ودعم الأداء الأكاديمي للطالب.

الفرض الفرعي الثالث H1.3: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين جودة التعليم الإلكتروني ورضا الطلاب عن البيئة التعليمية الإلكترونية.

الفرض الفرعي الرابع H1.4: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين جودة التعليم الإلكتروني والتفاعل الاجتماعي والدعم.

ثامناً: تصميم البحث:

منهجية البحث: اعتمدت الباحثة في هذا البحث على عدة مناهج ومنها المنهج الاستنباطي الذي يعتمد على الدراسات السابقة والمنهج الوصفي لوصف متغيرات البحث وخصائص عينة البحث بحيث أن المنهج

الوصفي يعمل على التحليل والربط بالظواهر الأخرى اعتماداً على البيانات الإحصائية التي يتم جمعها من عينة البحث والمنهج التفسيري الذي يقيس درجة تأثير المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة. وتم الاعتماد في تحقيق هذا المنهج على نوعيين من البيانات من مصادرها التالية: البيانات الثانوية: وهي البيانات التي تم الحصول عليها لبناء الإطار النظري من الكتب والدراسات السابقة العربية والأجنبية والتي تناولت الموضوعات الخاصة بكلاً من جودة التعليم الإلكتروني، رضا الطلاب عن التعليم الإلكتروني .

البيانات الأولية: وهي البيانات التي تم جمعها ميدانياً من خلال قائمة الاستقصاء لجمع البيانات لإختبار العلاقات بين متغيرات البحث ومدى صحة أو خطأ الفروض كما اعتمدت الباحثة على البحث الميداني من خلال المقابلات الشخصية مع الطلاب الفلسطينيين العالقين في جمهورية مصر العربية لشرح وتوضيح مضمون الإستمارة في حالة الحاجة إلى ذلك لضمان دقة الإجابة.

مجتمع وعينة البحث: يتمثل مجتمع البحث في الطلاب الفلسطينيين العالقين بجمهورية مصر العربية ونظراً لصعوبة التوصل إليهم وعدم حصر جميع مفردات المجتمع تم الوصول الي عدد من المفردات وعددهم 279 مفردة.

وبعد الرجوع للدراسات السابقة مثل دراسة عبد المجيد (2020) ودراسة السقا (2021) لوحظ أن درجة الاستجابة تراوحت بين 65% إلى 75% لذلك تم توزيع عدد استمارات أكثر من العدد المطلوب بنسبة 30% بهدف الوصول إلى حجم العينة المستهدف.

تاسعا: تقييم أداة البحث

يعتمد هذا البحث في جمع البيانات على قائمة الاستقصاء التي صممت خصيصاً لاختبار فروضه، والتي تم إعدادها بناء على مراجعة الدراسات السابقة والأبحاث والتقارير والمجلات العلمية المتخصصة في هذا الموضوع. وقد تم تجميع البيانات عن طريق الاستقصاء المعد مسبقاً والمختبر إحصائياً من أفراد العينة المتمثلين في طلاب الطلاب الفلسطينيين العالقين بجمهورية مصر العربية. وتتضمن قائمة الاستقصاء ثلاثة محاور رئيسية، اشتملت على ما يلي:

1- المحور الأول التعرف على جودة التعليم الإلكتروني متمثلاً في: جودة المحتوى التعليمي والدعم الإداري والفني وخصائص المعلم والطالب ، ولكل بعد من الثلاث الأولى 6 عبارات وللبعد الأخير 10 عبارات وبإجمالي 28 عبارة للمتغير ككل، وقد تم الاعتماد في إعداد هذا المحور على دراسة العمري والحارثي (2023) ، ودراسة Barhoumi et al., (2022).

2- المحور الثاني التعرف على مدى رضا الطالب متمثلاً في: محتوى المقرر وتصميمه ودعم الاداء الأكاديمي للطلاب والرضا عن البيئة التعليمية الإلكترونية والتفاعل الاجتماعي والدعم ، لكل بعد 10 عبارات بإجمالي 40 عبارة للمتغير ككل، وقد تم الاعتماد في إعداد هذا المحور على دراسة Rasheed & Rashid (2023) ، ودراسة Gabbianelli & Pencarelli (2023).

3- المحور الثالث التعرف على البيانات الشخصية المتمثلة في الخصائص الديمغرافية التالية: النوع والعمر والمرحلة الدراسية لعينة البحث من الطلاب الفلسطينيين العالقين بجمهورية مصر العربية. ويمكن إيضاح أن قيم المتوسطات الحسابية بالنسبة لمدى الموافقة بحسب مقياس ليكرت المستخدم، يتم حسابها كما يلي: (من 4 إلى 5) تبين درجة الموافقة التامة، (من 3 إلى 4) تبين درجة الموافقة، (من 2 إلى 3) تبين المحايدة، (من 1 إلى 2) تبين عدم الموافقة، (أقل من 1) تبين عدم الموافقة التامة. وتم معالجة البيانات الأولية التي تم جمعها باستخدام قائمة الاستقصاء ببعض الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار فروض هذا البحث، وذلك بغرض تلخيص ووصف علاقة الارتباط والتأثير المختلفة بين متغيرات البحث. وتم استخدام البرنامج الإحصائي الجاهز لتحليل البيانات المعروف بـ SPSS27.

كما تم التحقق من ثبات قائمة الاستقصاء من خلال معامل كرونباخ ألفا لتقييم ثبات الإتساق الداخلي والصدق الذاتي لمُتغيرات البحث وكذلك تم التحقق من الإتساق الداخلي للقائمة عن طريق حساب معامل الارتباط بين كل فقرة (سؤال) من فقرات (أسئلة) مجموعات الاستقصاء والدرجة الكلية للمجموعة. وتتمثل معاملات الصدق والثبات في معامل كرونباخ ألفا Cronbach's Alpha والاتساق الداخلي Internal consistency والتي تم تناولها كما يأتي:

معامل كرونباخ ألفا Cronbach's Alpha : الثبات هو قدرة المقياس على الحفاظ على ثباته عبر المدى الزمني بغض النظر عن وجود أحوال غير قابلة للتحكم خلال القياس، وبغض النظر عن حالة المستقصى منهم، بغرض التأكد من صدق الأداة المستخدمة (قائمة الاستقصاء) حيث تم استخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ لإجمالي أبعاد "اختبار العلاقة بين جودة التعليم الإلكتروني وبين رضا الطالب" لإجمالي حجم العينة الذي بلغ (0.929) الأمر الذي انعكس أثره على الصدق الذاتي (الذي يمثل الجذر التربيعي للثبات) حيث بلغ (0.963)، كما يتضح من الجدول رقم (1):

الجدول رقم (1)
نتائج اختبار ثبات وصدق قائمة الاستقصاء

م	المتغيرات	معامل الثبات	معامل الصدق
المتغير المستقل: جودة التعليم الإلكتروني			
1	محتوى المقرر وتصميمه	0.760	0.871
2	الدعم الإداري والفني	0.721	0.849
3	خصائص المعلم والطالب	0.767	0.875
4	البنية التحتية التقنية لمنصات التعليم الإلكتروني	0.853	0.923
	جودة التعليم الإلكتروني	0.775	0.880
المتغير التابع: رضا الطالب عن التعليم الإلكتروني			
1	جودة المحتوى التعليمي	0.846	0.920
2	دعم الاداء الاكاديمي للطالب	0.855	0.924
3	الرضاء عن البيئة التعليمية الالكترونية	0.845	0.919
4	التفاعل الاجتماعي والدعم	0.862	0.928
	رضا الطالب عن التعليم الإلكتروني	0.852	0.923

المصدر: من إعداد الباحثة وفقاً لنتائج البحث (ن=279).

من الجدول رقم (1) يتضح:

- سجلت قيم معاملات الثبات لأبعاد المتغير المستقل؛ جودة التعليم الإلكتروني ارتفاعاً حيث تراوحت القيم ما بين (0.721 حتى 0.853) وهي أكبر من (0.7) مما يعني القدرة على الاعتماد على تلك المقاييس، الأمر الذي انعكس أثره على الصدق الذاتي حيث تراوحت القيم ما بين (0.849) حتى (0.923).
- سجلت قيمة معامل ثبات المتغير التابع؛ رضا الطالب عن التعليم الإلكتروني ارتفاعاً حيث بلغت حيث تراوحت القيم ما بين (0.845 حتى 0.862) وهي أكبر من (0.7) الأمر الذي انعكس أثره على الصدق الذاتي حيث تراوحت القيم ما بين (0.919) حتى (0.928).

التحليل الإحصائي لخصائص مفردات البحث: - فيما يلي عرض الخصائص الديموجرافية لمفردات البحث وفقاً للنوع والمؤهل وسنوات الخبرة والعمر، وذلك باستخدام الإحصاء الوصفي ممثلاً في كلٍ من التكرارات Frequency، النسبة المئوية Percent.

1- توزيع العينة طبقاً لمتغير النوع:

الجدول رقم (2)

توزيع أفراد عينة البحث طبقاً لمتغير النوع

المتغير	التوزيع	العدد	النسبة %	الترتيب
النوع	ذكر	135	48.2 %	2
	أنثى	145	51.8 %	1
الإجمالي		279	100.0 %	

من الجدول رقم (3-4) يتضح أن توزيع مفردات عينة البحث وفقاً لمتغير " النوع " يشير إلى تنوع العينة حيث بلغت فئة (الاناث) نسبة (51.8%)، بينما فئة (الذكور) بلغت نسبة (48.2%) وفقاً لردود عينة البحث، فيما يلي الشكل البياني رقم (2) والذي يوضح متغير النوع:

الشكل رقم (2)

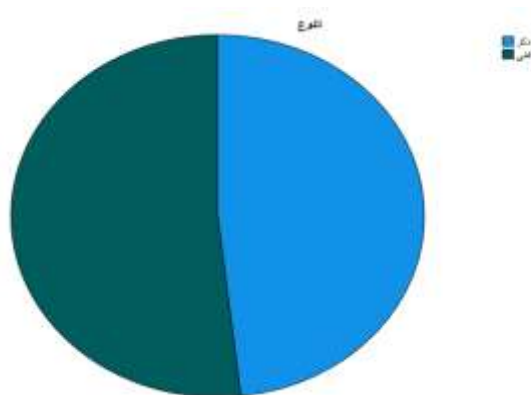
توزيع العينة طبقاً للنوع

2- توزيع العينة طبقاً لمتغير العمر

الجدول رقم (3)

توزيع أفراد عينة البحث طبقاً لمتغير العمر

المتغير	التوزيع	العدد	النسبة %	الترتيب
العمر	18 عاماً فأقل	73	26.1 %	2
	من 19 إلى 21 عاماً	73	26.1 %	2
	22 عاماً فأكثر	134	47.9 %	1
الإجمالي		279	100.0 %	

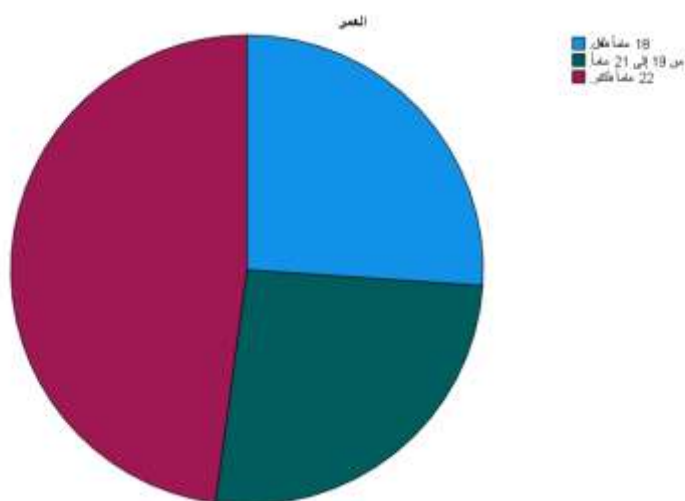


من الجدول رقم (3) يتضح ما يلي: تم توزيع مفردات عينة البحث حسب (العمر) إلى ثلاث فئات، ويشير إلى أن أعلى فئة عمرية (22 عاماً وأكثر) حيث يحوزون نسبة (47.9 %)، تليها فئة عمرية (18 عاماً وأقل) بنسبة (26.1 %)، وأخيراً الفئة العمرية (من 19 إلى 21 عاماً) بنسبة (26.1 %) وفقاً لردود مفردات عينة البحث، فيما يلي شكل بياني رقم (3) يوضح متغير العمر بين مفردات عينة هذا البحث:

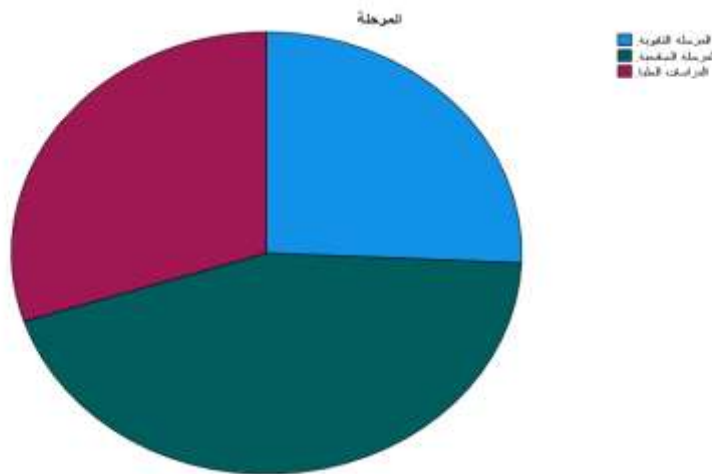
الشكل رقم (3)
توزيع عينة البحث لمتغير (العمر)
3- توزيع العينة طبقاً للمرحلة:
الجدول رقم (4):
توزيع العينة طبقاً لمتغير (المرحلة)

المتغير	التوزيع	العدد	النسبة %	الترتيب
المرحلة	المرحلة الثانوية	72	25.7 %	3
	المرحلة الجامعية	124	44.3 %	1
	الدراسات العليا	84	30.0 %	2
الإجمالي		279	100 %	-

من الجدول رقم (4) يتضح ما يلي: تم توزيع مفردات عينة البحث حسب (المرحلة التعليمية) إلى ثلاث فئات، ويشير إلى أن أعلى فئة المرحلة الجامعية حيث يحوزون نسبة (44.3 %)، تليها فئة الدراسات العليا بنسبة (30.0 %)، وأخيراً فئة المرحلة الثانوية بنسبة (25.7 %) وفقاً لردود مفردات عينة البحث.



فيما يلي شكل بياني الشكل رقم (4) يوضح متغير الكلية:



الشكل رقم (4)
توزيع عينة البحث طبقاً لمتغير (المرحلة)

التحليل الإحصائي لمتغيرات البحث :-
التحليل الإحصائي لجودة التعليم الإلكتروني: تم قياس مدى قوة جودة التعليم الإلكتروني بأربع أبعاد (محتوى المقرر وتصميمه، الدعم الإداري والفني، خصائص المعلم والطالب، البنية التحتية التقنية لمنصات التعليم الإلكتروني)، ويوضح الجدول رقم (5) استجابات مفردات البحث حول آليات وأبعاد جودة التعليم الإلكتروني لآليات وأبعاد جودة التعليم الإلكتروني.
جدول رقم (5): المقاييس الوصفية لآليات وأبعاد جودة التعليم الإلكتروني

المتغير	عدد الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب	اختبار t قيمة t	قيمة P
محتوي المقرر وتصميمه	6	3.486	0.987	3.531	4	59.16	0.000
الدعم الإداري والفني	6	3.575	0.962	3.716	1	62.29	0.000
خصائص المعلم والطالب	6	3.560	0.9753	3.650	2	61.11	0.000
البنية التحتية التقنية لمنصات التعليم الإلكتروني	10	3.508	0.979	3.583	3	59.97	0.000
جودة التعليم الإلكتروني	28	3.532	0.975	3.620		60.63	0.000

يتضح من الجدول رقم (5) الاتجاه الإيجابي للمفردات المختارة من الطلاب الفلسطينيين العالقين في جمهورية مصر العربية نحو جودة التعليم الإلكتروني بأبعادها الأربعة (محتوي المقرر وتصميمه، الدعم

الإداري والفني، خصائص المعلم والطالب، البنية التحتية التقنية لمنصات التعليم الإلكتروني) وذلك بإحتراف معياري 0.975 ومعامل اختلاف 36.20%، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 3,532 وهي أعلى من نقطة المنتصف لمقياس ليكرت الخماسي والتي تُمثل المحايدة وذلك بشكل دال إحصائياً عند مستوى 0,00 وفقاً لنتائج إختبار t. كما يتضح أيضاً من الجدول رقم (5) أن آليات محتوى المقرر وتصميمه تُعد في رأى المفردات المختارة أبرز آليات جودة التعليم الإلكتروني حيث بلغ متوسطها 3.575 وهي أعلى من نقطة المنتصف لمقياس ليكرت الخماسي والتي تُمثل المحايدة وذلك بشكل دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0,00 يليه آليات خصائص المعلم والطالب حيث بلغ متوسطه 3,650، يليه آليات البنية التحتية التقنية لمنصات التعليم الإلكتروني حيث بلغ متوسطه 3,583، وأخيراً آليات محتوى المقرر وتصميمه حيث بلغ متوسطه 3,486 وذلك بعد مراعاة درجة تشتت القيم حول المتوسط والتي يُظهرها الإنحراف المعياري ومعامل التباين. كما أظهرت نتائج إختبار t نتائج معنوية عند مستوى 0,00، حيث تُشير إلى الإتجاه الإيجابي لآليات جودة التعليم الإلكتروني من وجهة نظر مفردات البحث.

التحليل الإحصائي لأبعاد رضا الطلاب عن التعليم الإلكتروني:

تم قياس متغير رضا الطلاب بأربع أبعاد (جودة المحتوى التعليمي – دعم الاداء الأكاديمي للطلاب – الرضاء عن البيئة التعليمية – التفاعل الاجتماعي والدعم) ويوضح الجدول رقم (6) استجابات مفردات البحث حول أبعاد متغير رضا الطلاب عن التعليم الإلكتروني.

جدول رقم (6): المقاييس الوصفية لآليات وابعاد رضا الطلاب عن التعليم الإلكتروني

المتغير	عدد الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب	اختبار t قيمة t	قيمة P
جودة المحتوى التعليمي	10	3.481	0.9675	3.606	1	92.87	0.000
دعم الاداء الأكاديمي للطلاب	10	3.543	0.9858	3.597	2	91.22	0.000
الرضاء عن البيئة التعليمية	10	3.535	1.0013	3.538	3	91.30	0.000
التفاعل الاجتماعي والدعم	10	3.532	1.0145	3.480	4	87.04	0.000
جودة التعليم الإلكتروني	40	3.52	0.992	3.555		90.61	0.000

يتضح من الجدول رقم (6) الإتجاه الإيجابي للمفردات المختارة من الطلاب الفلسطينيين العالقين في جمهورية مصر العربية نحو أبعاد رضا الطلاب عن التعليم الإلكتروني (جودة المحتوى التعليمي – دعم الاداء الأكاديمي للطلاب – الرضاء عن البيئة التعليمية – التفاعل الاجتماعي والدعم) وذلك بإحتراف معياري 0,99235 ومعامل إختلاف 35,55%، حيث بلغ قيمة المتوسط الحسابي 3,52 وهو أعلى من نقطة المنتصف لمقياس ليكرت الخماسي والتي تُمثل المحايدة وذلك بشكل دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.00 وفقاً لنتائج اختبار t. كما يتضح أيضاً من الجدول رقم (6) أن بُعد جودة المحتوى التعليمي يُعد في رأى المفردات المختارة أبرز أبعاد رضا الطلاب عن التعليم الإلكتروني حيث بلغ متوسطه 3,481 وهي أعلى من نقطة المنتصف لمقياس ليكرت الخماسي والتي تُمثل المحايدة وذلك بشكل دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0,00، يليه بُعد دعم الاداء الأكاديمي للطلاب حيث بلغ متوسطه 3,345، يليه بُعد الرضاء عن البيئة التعليمية حيث بلغ متوسطه 3,353، بُعد التفاعل الاجتماعي والدعم حيث بلغ

متوسطه 3,352 بعد مراعاة درجة تشتت القيم حول المتوسط والتي يُظهرها الانحراف المعياري ومعامل التباين.

اختبار مدى صحة فروض البحث: عرضت الباحثة في هذا الجزء من البحث في ضوء مشكلة وأهداف البحث اختبار مدى صحة فروض هذا البحث حيث صاغت الباحثة فرضاً رئيساً واحداً وانبتقت عنه عدد اربع فروض فرعية على النحو التالي: الفرض الرئيس H1: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين جودة التعليم الإلكتروني وبين رضا الطالب عن التعليم الإلكتروني.

يوضح الجدول التالي معاملات الانحدار والارتباط الخطي لعلاقة التأثير بين جودة التعليم الإلكتروني ورضا الطلاب عن التعليم الإلكتروني ، كما يلي:

جدول رقم (7):

معاملات الانحدار والارتباط الخطي لتأثير جودة التعليم الإلكتروني على رضا الطلاب عن التعليم الإلكتروني.

أبعاد المتغير المستقل	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	القيمة الاحتمالية Sig.
(Constant)		4.493	0.000
محتوي المقرر وتصميمية.	0.279	5.831	0.000
الدعم الإداري والفني.	-0.019	-4.09	0.636
خصائص المعلم والطالب.	0.230	4.077	0.000
البنية التحتية التقنية لمنصات التعليم الإلكتروني.	0.442	8.544	0.000
قيمة F=143.205		القيمة الاحتمالية sig=0.000	
معامل الارتباط=0.822a			
معامل التحديد = 0.676		معامل التحديد المعدل = 0.671	

يتضح من جدول (7) علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة التعليم الإلكتروني وبين رضا الطلاب عن التعليم الإلكتروني عند مستوى معنوية (0.05)، حيث إن قيمة T ذات دلالة معنوية.

وبناء على ما سبق من نتائج اختبار الفرض الرئيسي للدراسة، فإنه يمكن قبول الفرض بصفة عامة، حيث إن: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة التعليم الإلكتروني وبين رضا الطلاب عن التعليم الإلكتروني للطلاب الفلسطينيين العالقين بجمهورية مصر العربية. وعليه، يمكن اختبار الفروض الفرعية للفرض الرئيسي الثاني للدراسة، وذلك على النحو التالي:

1- اختبار الفرض الفرعي الأول من الفرض الرئيسي.

الذي ينص على أنه: " توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين جودة التعليم الإلكتروني و جودة المحتوى التعليمي ". لاختبار صحة الفرض الفرعي الأول من الفرض الرئيسي للدراسة تم استخدام الانحدار المتعدد من خلال طريقة Stepwise، كما يلي:

جدول رقم (8):

تحليل الانحدار المتعدد لمعاملات الانحدار للمتغير التابع (جودة المحتوى التعليمي)

أبعاد المتغير المستقل	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	القيمة الاحتمالية Sig.
(Constant)		3.095	0.002
محتوي المقرر وتصميمية.	0.253	5.002	0.000
الدعم الإداري والفني.	-0.040	-8.00	0.425
خصائص المعلم والطالب.	0.231	3.896	0.000

0.000	8.301	0.453	البنية التحتية التقنية لمنصات التعليم الإلكتروني.
0.000=sig القيمة الاحتمالية		F=121.611 قيمة	
		معامل الارتباط=0.799a	
0.634 = معامل التحديد المعدل		0.639 = معامل التحديد	

من نتائج الانحدار المتعدد باستخدام طريقة Stepwise يتبين ما يلي:
أن قيمة اختبار $F=46.415$ أكبر من القيمة الحرجة 2.24 بدرجات حرية (1، 279)، وأن القيمة الاحتمالية (0.000) أقل من 0.05 مما يعني ملائمة النموذج والبيانات للانحدار الخطي وأن العلاقة خطية بين المتغيرات.

أن هناك ارتباط طردي قوي بين جودة التعليم الإلكتروني و جودة المحتوى التعليمي حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون (0.799).

معامل التحديد = 0.639، ومعامل التحديد المعدل = 0.634، وهذا يعني أن 63.4% من التغير في جودة المحتوى التعليمي (كأحد أبعاد المتغير التابع) تم تفسيره من خلال العلاقة الخطية والنسبة المتبقية 36.6% قد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر على جودة المحتوى التعليمي.

أن معظم أبعاد جودة التعليم الإلكتروني مؤثرة بشكل جوهري على جودة المحتوى التعليمي " ولترتيب دخول أبعاد المتغير المستقل في التأثير على حدة في معادلة الانحدار تبين أن البنية التحتية التقنية لمنصات التعليم الإلكتروني دخل في المرتبة الأولى، وأن محتوى المقرر وتصميمه دخل في المرتبة الثانية، وأن خصائص المعلم والطالب دخلت في المرتبة الثالثة، أما الدعم الإداري والفني ، فقد تبين أن تأثيره غير جوهري ولا تسهم بشكل كبير في تفسير التغيرات المتعلقة بالجودة.

2- اختبار الفرض الفرعي الثاني من الفرض الرئيسي.
الذي ينص على أنه: " توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين جودة التعليم الإلكتروني ودعم الأداء الأكاديمي للطلاب ". لاختبار صحة الفرض الفرعي الثاني من الفرض الرئيسي للدراسة تم استخدام الانحدار المتعدد من خلال طريقة Stepwise، كما يلي:

جدول رقم (8):

تحليل الانحدار المتعدد لمعاملات الانحدار للمتغير التابع (دعم الأداء الأكاديمي للطلاب)

أبعاد المتغير المستقل	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	القيمة الاحتمالية Sig.
(Constant)		3.639	0.000
محتوي المقرر وتصميمه.	0.272	4.802	0.000
الدعم الإداري والفني.	-0.028	-0.512	0.609
خصائص المعلم والطالب.	0.236	3.543	0.000
البنية التحتية التقنية لمنصات التعليم الإلكتروني.	0.357	5.825	0.000
F=82.405 قيمة		0.000=sig القيمة الاحتمالية	
		معامل الارتباط=0.738a	
0.545 = معامل التحديد		0.539 = معامل التحديد المعدل	

من نتائج الانحدار المتعدد باستخدام طريقة Stepwise يتبين ما يلي:

أن قيمة اختبار $F=82.405$ أكبر من القيمة الحرجة 2.24 بدرجات حرية $(5, 279)$ ، وأن القيمة الاحتمالية (0.000) أقل من 0.05 مما يعني ملائمة النموذج والبيانات للانحدار الخطي وأن العلاقة خطية بين المتغيرات.

أن هناك ارتباط طردي قوي بين جودة التعليم الإلكتروني ودعم الأداء الأكاديمي للطلاب حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون (0.738) .

معامل التحديد $= 0.545$ ، ومعامل التحديد المعدل $= 0.539$ ، وهذا يعني أن 53.9% من التغير في دعم الاداء الاكاديمي للطلاب (كأحد أبعاد المتغير التابع) تم تفسيره من خلال العلاقة الخطية والنسبة المتبقية 46.1% قد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر على دعم الاداء الاكاديمي للطلاب.

أن معظم أبعاد جودة التعليم الإلكتروني مؤثرة بشكل جوهري على دعم الاداء الاكاديمي للطلاب " ولترتيب دخول أبعاد المتغير المستقل في التأثير على حدة في معادلة الانحدار تبين أن البنية التحتية التقنية لمنصات التعليم الإلكتروني دخل في المرتبة الأولى، وأن محتوى المقرر وتصميمه دخل في المرتبة الثانية، وأن خصائص المعلم والطلاب دخلت في المرتبة الثالثة، أما الدعم الإداري والفني، فقد تبين أن تأثيره غير جوهري ولا تسهم بشكل كبير في تفسير التغيرات المتعلقة بالكفاءة.

3- اختبار الفرض الفرعي الثالث من الفرض الرئيسي.

الذي ينص على أنه: " توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين جودة التعليم الإلكتروني ورضاء الطلاب عن البيئة التعليمية الإلكترونية ". لاختبار صحة الفرض الفرعي الثالث من الفرض الرئيسي للدراسة تم استخدام الانحدار المتعدد من خلال طريقة Stepwise، كما يلي:

جدول رقم (9):

تحليل الانحدار المتعدد لمعاملات الانحدار للمتغير التابع (رضاء الطلاب عن البيئة التعليمية الإلكترونية)

أبعاد المتغير المستقل	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	القيمة الاحتمالية Sig.
(Constant)		3.974	0.000
محتوي المقرر وتصميمه.	0.175	2.981	0.003
الدعم الإداري والفني.	0.002	0.029	0.977
خصائص المعلم والطلاب.	0.253	3.661	0.000
البنية التحتية التقنية لمنصات التعليم الإلكتروني.	0.380	5.987	0.000
قيمة $F=72.275$		القيمة الاحتمالية $\text{sig}=0.000$	
معامل الارتباط $a=0.716$			
معامل التحديد $= 0.512$		معامل التحديد المعدل $= 0.505$	

من نتائج الانحدار المتعدد باستخدام طريقة Stepwise يتبين ما يلي:

أن قيمة اختبار $F=72.275$ أكبر من القيمة الحرجة 2.24 بدرجات حرية $(1, 279)$ ، وأن القيمة الاحتمالية (0.000) أقل من 0.05 مما يعني ملائمة النموذج والبيانات للانحدار الخطي وأن العلاقة خطية بين المتغيرات.

أن هناك ارتباط طردي قوي بين جودة التعليم الإلكتروني و رضاء الطلاب عن البيئة التعليمية الإلكترونية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون (0.716) .

معامل التحديد $= 0.512$ ، ومعامل التحديد المعدل $= 0.505$ ، وهذا يعني أن 51.2% من التغير في رضاء الطلاب عن البيئة التعليمية الإلكترونية (كأحد أبعاد المتغير التابع) تم تفسيره من خلال العلاقة الخطية

والنسبة المتبقية 48.8% قد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر على رضا الطلاب عن البيئة التعليمية الإلكترونية.

أن معظم أبعاد جودة التعليم الإلكتروني مؤثرة بشكل جوهري على رضا الطلاب عن البيئة التعليمية الإلكترونية " ولترتيب دخول أبعاد المتغير المستقل في التأثير على حدة في معادلة الانحدار تبين أن البنية التحتية التقنية لمنصات التعليم الإلكتروني دخل في المرتبة الأولى، وأن خصائص المعلم والطالب دخل في المرتبة الثانية، وأن محتوى المقرر وتصميمه دخل في المرتبة الثالثة، وأن الدعم الإداري والفني دخل في المرتبة الرابعة، مما اسهم بشكل كبير في تفسير التغيرات المتعلقة برضاء الطلاب عن البيئة التعليمية الإلكترونية.

4- اختبار الفرض الفرعي الرابع من الفرض الرئيسي.
الذي ينص على أنه: " توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين جودة التعليم الإلكتروني والتفاعل الاجتماعي والدعم ". اختبار صحة الفرض الفرعي الرابع من الفرض الرئيسي للدراسة تم استخدام الانحدار المتعدد من خلال طريقة Stepwise، كما يلي:

جدول رقم (9):

تحليل الانحدار المتعدد لمعاملات الانحدار للمتغير التابع (التفاعل الاجتماعي والدعم)

أبعاد المتغير المستقل	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	القيمة الاحتمالية Sig.
(Constant)		3.030	0.003
محتوي المقرر وتصميمه.	0.303	5.150	0.000
الدعم الإداري والفني.	-0.004	-0.070	0.945
خصائص المعلم والطالب.	0.111	1.609	0.109
البنية التحتية التقنية لمنصات التعليم الإلكتروني.	0.404	6.348	0.000
قيمة F=71.780	القيمة الاحتمالية sig=0.000		
معامل الارتباط=0.715a			
معامل التحديد = 0.511	معامل التحديد المعدل = 0.504		

من نتائج الانحدار المتعدد باستخدام طريقة Stepwise يتبين ما يلي:

أن قيمة اختبار $F=71.780$ أكبر من القيمة الحرجة 2.24 بدرجات حرية (1، 279)، وأن القيمة الاحتمالية (0.000) أقل من 0.05 مما يعني ملائمة النموذج والبيانات للانحدار الخطي وأن العلاقة خطية بين المتغيرات.

أن هناك ارتباط طردي قوي بين جودة التعليم الإلكتروني و التفاعل الاجتماعي والدعم حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون (0.715).

معامل التحديد = 0.511، ومعامل التحديد المعدل = 0.504، وهذا يعني أن 51.1% من التغير في التفاعل الاجتماعي والدعم (كأحد أبعاد المتغير التابع) تم تفسيره من خلال العلاقة الخطية والنسبة المتبقية 48.9% قد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر على التفاعل الاجتماعي والدعم.

أن معظم أبعاد جودة التعليم الإلكتروني مؤثرة بشكل جوهري على التفاعل الاجتماعي والدعم " ولترتيب دخول أبعاد المتغير المستقل في التأثير على حدة في معادلة الانحدار تبين أن البنية التحتية التقنية لمنصات التعليم الإلكتروني دخل في المرتبة الأولى، وأن محتوى المقرر وتصميمه احتل المرتبة الثانية، وأن خصائص المعلم والطالب دخل في المرتبة الثالثة، اما الدعم الإداري والفني ، فقد تبين أن تأثيره غير جوهري ولا يسهم بشكل كبير في تفسير التغيرات المتعلقة بالتفاعل الاجتماعي والدعم.

النتائج:

توصلت الدراسة إلى أن أبعاد جودة التعليم الإلكتروني بشكل عام قد حققت استجابات إيجابية من الطلاب الفلسطينيين العالقين في جمهورية مصر العربية، حيث بلغ المتوسط الحسابي لجميع الأبعاد 3.532، وهو أعلى من نقطة المنتصف لمقياس ليكرت الخماسي التي تمثل المحايدة. كما أظهرت النتائج وجود تأثير معنوي ودال إحصائياً عند مستوى 0.00 وفقاً لاختبار T.

وأظهرت النتائج أن "الدعم الإداري والفني" كان البعد الأكثر تأثيراً على جودة التعليم الإلكتروني، حيث بلغ المتوسط 3.575، يليه بُعد "خصائص المعلم والطالب" بمتوسط 3.560، ثم "البنية التحتية التقنية لمنصات التعليم الإلكتروني" بمتوسط 3.508، وأخيراً "محتوى المقرر وتصميمه" بمتوسط 3.486. بناءً على هذه الأرقام، يمكن استنتاج أن "الدعم الإداري والفني" و"خصائص المعلم والطالب" هما الأبعاد الأكثر تأثيراً، بينما كان تأثير "محتوى المقرر وتصميمه" هو الأقل، رغم أنه أظهر دلالة معنوية عند مستوى 0.00.

أما بالنسبة لرضا الطلاب عن التعليم الإلكتروني، فقد أظهرت النتائج أيضاً اتجاهًا إيجابياً، حيث بلغ المتوسط الحسابي للأبعاد 3.52، مما يشير إلى رضا الطلاب بشكل عام. أعلى الأبعاد تأثيراً كان "دعم الأداء الأكاديمي للطلاب" بمتوسط 3.543، يليه "الرضا عن البيئة التعليمية" بمتوسط 3.535، ثم "التفاعل الاجتماعي والدعم" بمتوسط 3.532، وأخيراً "جودة المحتوى التعليمي" بمتوسط 3.481. كما أظهرت نتائج اختبار T وجود دلالة معنوية عند مستوى 0.00 لجميع الأبعاد، مما يشير إلى أن كل الأبعاد تؤثر بشكل معنوي في رضا الطلاب.

أظهرت النتائج بشكل قوي أن هناك تأثيراً معنوياً بين جودة التعليم الإلكتروني ورضا الطلاب، حيث بلغ معامل الارتباط 0.822، ومعامل التحديد 0.676. هذا يعني أن 67.6% من التغيرات في رضا الطلاب يمكن تفسيرها من خلال جودة التعليم الإلكتروني. يشير معامل التحديد 0.676 إلى أن تحسين جودة التعليم الإلكتروني يمكن أن يساهم بشكل كبير في تعزيز رضا الطلاب. وبالتالي، من المهم للمؤسسات التعليمية أن تركز على تحسين العوامل المؤثرة في جودة التعليم الإلكتروني لتحقيق نتائج إيجابية على مستوى رضا الطلاب وتعزيز تجربتهم التعليمية.

أظهرت النتائج بشكل واضح وجود علاقة معنوية بين جودة التعليم الإلكتروني وجودة المحتوى التعليمي، حيث كان لبعد "البنية التحتية التقنية" و"محتوى المقرر وتصميمه" التأثير الأكبر. بلغ معامل التحديد 0.639، مما يعني أن 63.9% من التغيرات في جودة المحتوى التعليمي يمكن تفسيرها من خلال هذه الأبعاد. هذا يشير إلى أن تحسين البنية التحتية التقنية وتصميم المقررات يمكن أن يساهم بشكل كبير في تحسين جودة المحتوى التعليمي، مما يعزز تجربة الطلاب ويؤثر بشكل إيجابي على جودة التعليم الإلكتروني.

أظهرت النتائج وجود علاقة معنوية قوية بين "جودة التعليم الإلكتروني" و"دعم الأداء الأكاديمي للطلاب"، حيث بلغ معامل الارتباط 0.738، مما يشير إلى ارتباط طردي قوي بين المتغيرين. كما بلغ معامل التحديد 0.545، مما يعني أن 54.5% من التغيرات في دعم الأداء الأكاديمي يمكن تفسيرها من خلال "جودة التعليم الإلكتروني". هذا يدل على أن تحسين جودة التعليم الإلكتروني له تأثير ملموس في تعزيز الأداء الأكاديمي للطلاب، مما يعزز من فعالية العملية التعليمية بشكل عام.

كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة معنوية قوية بين "جودة التعليم الإلكتروني" و"التفاعل الاجتماعي والدعم"، حيث بلغ معامل الارتباط 0.715، مما يشير إلى ارتباط طردي قوي بين المتغيرين. كما بلغ معامل التحديد 0.511، مما يعني أن 51.1% من التغيرات في التفاعل الاجتماعي والدعم يمكن تفسيرها من خلال جودة التعليم الإلكتروني. وقد أظهرت النتائج أن "البنية التحتية التقنية لمنصات التعليم

الإلكتروني" كانت الأكثر تأثيرًا، تلتها "محتوى المقرر وتصميمه"، ثم "خصائص المعلم والطالب"، في حين أن "الدعم الإداري والفني" لم يظهر تأثيرًا جوهريًا على التفاعل الاجتماعي والدعم. أيضًا توصلت الدراسة إلى وجود علاقة معنوية قوية بين "جودة التعليم الإلكتروني" و"رضا الطلاب عن البيئة التعليمية الإلكترونية"، حيث بلغ معامل الارتباط 0.716، مما يشير إلى ارتباط طردي قوي بين المتغيرين. كما بلغ معامل التحديد 0.512، مما يعني أن 51.2% من التغيرات في رضا الطلاب عن البيئة التعليمية الإلكترونية يمكن تفسيرها من خلال جودة التعليم الإلكتروني. وقد أظهرت النتائج أن "البنية التحتية التقنية لمنصات التعليم الإلكتروني" كانت الأكثر تأثيرًا، تلتها "خصائص المعلم والطالب"، ثم "محتوى المقرر وتصميمه"، وأخيرًا "الدعم الإداري والفني"، مما يؤكد على أهمية هذه الأبعاد في تحسين رضا الطلاب عن البيئة التعليمية الإلكترونية.

التوصيات:

يُوصي البحث القطاع محل الدراسة من خلال النتائج التي تم التوصل إليها :-
ينبغي على القادة في المؤسسات التعليمية في جمهورية مصر العربية تعميق الدعم الإداري والفني بشكل فعال، وذلك من خلال توفير فرق دعم فني متخصصة وتدريبات مستمرة للمدرسين على استخدام منصات التعليم الإلكتروني. يُستحسن تفعيل هذه الأبعاد من خلال برامج تدريبية وورش عمل تحفز القادة على ضمان تقديم الدعم الفني في جميع الأوقات.

يجب تطوير وتحسين البنية التحتية التقنية لمنصات التعليم الإلكتروني، وذلك من خلال تحديث الأنظمة بشكل دوري لضمان قدرتها على استيعاب عدد كبير من المستخدمين دون مشكلات تقنية. من خلال هذه التحديثات والتحسينات التقنية، يمكن تحسين تجربة الطلاب والمدرسين على حد سواء.
ينبغي على المؤسسات التعليمية تقوية محتوى المقررات وتصميمها ليكون أكثر تفاعلية وملائمًا للطلاب. يفضل أن تشمل المقررات أنشطة تعليمية تدعم التعلم النشط وتوفر بيئة تعليمية محفزة باستخدام تقنيات حديثة.
يجب تعليم مهارات المعلمين والطلاب في التعامل مع التقنيات التعليمية الرقمية من خلال تنظيم دورات تدريبية تركز على استخدام هذه التقنيات بشكل فعال. ويجب تشجيع الطلاب على المشاركة الفعالة في الدروس عبر الإنترنت من خلال أدوات تفاعلية، مما يساهم في تحسين التجربة التعليمية للطلاب.
ينبغي إرساء دعم أكاديمي مخصص للطلاب من خلال برامج تفاعلية تعزز من قدرتهم على فهم المقررات الدراسية، مثل الجلسات الأكاديمية التفاعلية أو استخدام الذكاء الاصطناعي لتتبع أدائهم الأكاديمي وتقديم النصائح والتوجيهات الملائمة.

يجب تعزيز التفاعل الاجتماعي والدعم داخل بيئة التعليم الإلكتروني من خلال إنشاء منتديات تعليمية، مجموعات دراسية إلكترونية، وتوفير جلسات تواصل منتظمة بين الطلاب والمعلمين. وهذا سيعزز من الترابط الاجتماعي ويشجع الطلاب على المشاركة والتفاعل المستمر.

ينبغي تحسين بيئة التعليم الإلكتروني بشكل عام بحيث تكون سهلة الاستخدام ومناسبة للطلاب. يفضل تطوير منصات التعليم الإلكتروني لتوفير تجربة استخدام سلسة، مع التركيز على جعل الوصول إلى المحتوى التعليمي أكثر سهولة وسلاسة.

يجب توطيد ثقافة التغذية الراجعة داخل بيئة التعليم الإلكتروني من خلال تطبيق استبيانات دورية لجمع ملاحظات الطلاب وتحديد نقاط الضعف والعمل على معالجتها. من خلال هذه التغذية الراجعة، يمكن تحسين جوانب التعليم الإلكتروني باستمرار.

ختامًا، يؤدي الربط الفعال بين تعميق الدعم الإداري والفني، وتحسين البنية التحتية التقنية، وتقوية محتوى المقررات، وتقوية التفاعل الاجتماعي إلى تحسين جودة التعليم الإلكتروني بشكل ملحوظ. وهذا يساهم في رفع رضا الطلاب وتحسين تجربتهم التعليمية، مما يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة التعليمية بشكل أكثر فاعلية ونجاحًا.

المراجع

- جواد، بتول فاضل، (2021)، اتجاهات طلبية الدراسات العليا نحو جودة التعليم الإلكتروني من وجهة نظرهم، مجلة واسط للعلوم الإنسانية، المجلد 17، العدد 47، ص ص 248- 292.
- القضاة، فادي حامد، (2021)، تقييم جودة التعليم الإلكتروني وأثرها على درجة رضا طلاب الجامعات: دراسة حالة-جامعة طيبة، المملكة العربية السعودية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 29، العدد 1، ص ص 270-298.
- الرشيدى، فهد مبارك خالد، وخالد، جيهان محمد شفيق، (2015)، رضا الطلاب عن جودة الخدمات بالتعليم العالي في مصر والكويت، مجلة كلية التربية - جامعة الإسكندرية، المجلد 25، العدد 1، ص ص 23-52.
- سبع، سنية محمد أحمد سليمان، (2021)، تأثير التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب " دراسة تطبيقية على طلاب جامعة المنصورة"، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد 12، العدد 4، ص ص 24 - 69.
- السعدون، حماده، (2019)، العوامل المؤثرة في رضا الطلاب عن المقررات الإلكترونية بالجامعة السعودية الإلكترونية وعلاقتها بتحصيلهم الدراسي، مجلة العلوم التربوية والنفسية، مجلد 12، عدد 4، ص ص 1652- 1672.
- عبد الله، إسلام سعد، (2023)، استخدامات أعضاء هيئة التدريس للتكنولوجيا الرقمية واتجاهاتهم نحو التعليم الإلكتروني بكلّيات وأقسام الإعلام الحكومية، المجلة المصرية لبحوث الإعلام، المجلد 2023، العدد 82، ص ص 697-727.
- العمرى، فريضة عوض حسن، والحارثي، عبد الرحمن محمد، (2023)، دور سياسات التعليم في التحول الرقمي في ضوء رؤية المملكة (2030)، من وجهة نظر المعلمات، مجلة كلية التربية، جامعة أسيوط، المجلد 39، العدد 3، ص ص 89-122.

- Abd Aziz, N.N., Aziz, M.A. and Abd Rahman, N.A.S. (2023), "The mediating effects of student satisfaction on technostress–performance expectancy relationship in university students", *Journal of Applied Research in Higher Education*, 15. 1, pp. 113-129. <https://doi.org/10.1108/JARHE-03-2021-0117>
- Alqurashi, E. (2019). Predicting student satisfaction and perceived learning 40 No. (1), pp. within online learning environments. *Distance Education*, Vol. .133-148
- Barhoumi, C, Alsaysi, A. & Essid, S. (2022), "Diagnosis of the effectiveness of the e-learning solutions adopted in Saudi higher education during the COVID-19 pandemic", *Online Information Review*, 46. 6, pp. 1132-1151. <https://doi.org/10.1108/OIR-02-2021-0078>
- Darawong, C. and Widayati, A. (2022), "Improving student satisfaction and learning outcomes with service quality of online courses: evidence from Thai and Indonesian higher education institutions", *Journal of Applied Research in Higher Education*, 14. 4, pp. 1245-1259. <https://doi.org/10.1108/JARHE-02-2021-0074>
- Gabbianelli, L. and Pencarelli, T. (2023), "On-campus accommodation service quality: the mediating role of students' satisfaction on word of mouth", *The TQM Journal*, 35. 5, pp. 1224-1255. <https://doi.org/10.1108/TQM-03-2022-0092>
- Gantasala, V.P., Gantasala, S.B., Al Tawil, T.N. and Prasad, P. (2022), "Quality of learning experience, student satisfaction and perceived overall experience in the COVID-19 context", *Journal of Applied Research in Higher Education*, 14. 1, pp. 507-520. <https://doi.org/10.1108/JARHE-12-2020-0440>
- Luppigini, R. & Walabe, E. (2021), "Exploring the socio-cultural aspects of e-learning delivery in Saudi Arabia", *Journal of Information, Communication and Ethics in Society*, 19. 4, pp. 560-579. <https://doi.org/10.1108/JICES-03-2021-.0034>
- Nikou, S. and Maslov, I. (2023), "Finnish university students' satisfaction with e-learning outcomes during the COVID-19 pandemic", *International Journal of Educational Management*, 37. 1, pp. 1-21. <https://doi.org/10.1108/IJEM-04-2022-0166>
- Osman, A.R. and Saputra, R.S. (2019), "A pragmatic model of student satisfaction: a viewpoint of private higher education", *Quality Assurance in Education*, 27. 2, pp. 142-165. <https://doi.org/10.1108/QAE-05-2017-0019>
- Park, S. and Kim, K. (2023), "Factors that enhance the perceived quality and student satisfaction of specialized postgraduate programs: the role of identity",

The TQM Journal, 35. 4, pp. 1007-1029. <https://doi.org/10.1108/TQM-06-2021-0189>

Pham, L., Williamson, S., & Berry, R. (2018). Student perceptions of e-learning service quality, e-satisfaction, and e-loyalty. *International Journal of Enterprise Information Systems*, 14. (3), pp. 19-40

Puska, A., Puska, E., Dragic, L., Maksimovic, A., & Osmanovic, N. (2020). Students' Satisfaction with E-learning Platforms in Bosnia and Herzegovina. *Technology, Knowledge and Learning*, 1. (1), pp. 1-19.

Qazi, M.A., Sharif, M.A. & Akhlaq, A. (2022), "Barriers and facilitators to adoption of e-learning in higher education institutions of Pakistan during COVID-19: perspectives from an emerging economy", *Journal of Science and Technology Policy Management*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/JSTPM-01-2022-0002>

Rajab, L., Almarabeh, Tamara., Mohammad, Hiba., & Yousef Kh. Majdalawi, (2024), Strategic evaluation of e-learning: A case study of the university of Jordan during crisis, *International Journal of Data and Network Science*, 8, 1, pp. 109-116.

Rasheed, R. and Rashid, A. (2023), "Role of service quality factors in word of mouth through student satisfaction", *Kybernetes*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/K-01-2023-0119>

Rughoobur-Seetah, S. and Hosanoo, Z.A. (2021), "An evaluation of the impact of confinement on the quality of e-learning in higher education institutions", *Quality Assurance in Education*, 29. 4, pp. 422-444. <https://doi.org/10.1108/QAE-03-2021-0043>

Salman, D. & Soliman, C. (2023), "Insights from online education in the Egyptian higher education", *International Journal of Educational Management*, 37, 1, pp. 135-146. <https://doi.org/10.1108/IJEM-05-2022-0173>