

رضا الطلاب نحو التعليم عن بُعد "دراسة ميدانية على عينة من جامعة طنطا"

Student Satisfaction Towards Distance Education "A field study on a sample from Tanta university"

إعداد

منى عادل عبدالحميد زعتر
أ.م.د/ياسر النجار ؛ د/سالى جاب الله

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على "رضا الطلاب نحو استخدام التعليم عن بُعد"، كما هدفت إلى التعرف على اتجاهات الطلاب نحو استخدام التعليم عن بُعد، وأهم إيجابيات التعليم عن بُعد في التعليم الجامعي، والصعوبات والمعوقات التي واجهت طلاب جامعة طنطا خلال التعليم عن بُعد، ولقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي، بالإضافة إلى ذلك تم تطبيق استمارة الاستبيان كأداة أخرى لجمع البيانات من طلاب جامعة طنطا، وتكونت عينتها من (10295) طالباً وطالبة، وكان نسبة الذكور فيها حوالي 30.2% كما بلغ نسبة الإناث 69.8%، وفقاً لبيانات شئون الطلاب للعام الجامعي 2025 /2024، وهم يمثلون الطلاب من الفرقة النهائية بكل من: كلية الآداب البالغ عددهم (4485)، وكلية الحقوق البالغ عددهم (4327)، وكلية العلوم البالغ عددهم (979)، وكلية الصيدلة البالغ عددهم (504) طالباً وطالبة، حيث تم اختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية، واعتمدت الدراسة على العينة العمدية، حيث تم اختيار طلاب الفرقة النهائية عن عمد، وتم الحصول على أفراد العينة عرضياً، وتمثلت في استمارة الاستبيان الإلكتروني، وتنحصر أدوات الدراسة في أداة تمثلت في مقياس ليكرت (Likert) ثلاثي الدرجة، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- 1- توصلت النتائج إلى هناك استفادة كبيرة من محاضرات الأون لاین لدى طلاب الجامعة.
- 2- حقق التعليم عن بُعد فعالية جيدة في تحمل الطلاب المسؤولية في محاضرات الأون لاین.
- 3- يشعر الطلاب بأن هناك رضا عام عن محاضرات الأون لاین، وارتياح نتيجة دراسة المقرر من خلال الأون لاین.
- 4- توصلت نتائج الدراسة إلى العديد من الآثار الإيجابية المترتبة على التعليم عن بُعد، ومنها أن محاضرات الأون لاین تسهم في حل مشكلة الطلاب في الأماكن البعيدة.
- 5- يقلل من مصروفات السفر بالنسبة للمتعلمين والمعلمين.
- 6- إن محاضرات الأون لاین تسهم في حل مشكلة الطلاب في وقت الأزمات.
- 7- تُتيح محاضرات الأون لاین الفرصة للمتعلمين للعمل في أثناء تلقي تعليمهم.
- 8- تسهم محاضرات الأون لاین في حل مشكلة كثرة أعداد الطلاب.
- 9- محاضرات الأون لاین تزيد من مهارات الطلاب في استخدام التكنولوجيا.
- 10- تساهم محاضرات الأون لاین في رفع التحصيل الدراسي لدى الطلاب.
- 11- سهولة في الحصول على المادة الدراسية في أي وقت، ومكان.

الكلمات الافتتاحية: التعليم، والتعليم عن بُعد، رضا الطلاب، جامعة طنطا

Abstract

This study aimed to identify “students’ satisfaction towards using distance education”, and also aimed to identify students’ attitudes towards using distance education, the most important advantages of distance education in university education, and the difficulties and obstacles that Tanta University students faced during distance education. The researcher relied on the descriptive approach. In addition, the questionnaire form was applied as another tool to collect data from Tanta University students. The sample consisted of (10,295) male and female students, and the percentage of males was about 30.2%, while the percentage of females was 69.8%, according to the data of student affairs for the academic year 2024/2025. They represent students from the final year in each of: the Faculty of Arts, numbering (4,485), the Faculty of Law, numbering (4,327), the Faculty of Science, numbering (979), and the Faculty of Pharmacy, numbering (504) male and female students, where they were selected by the stratified random method. The study relied on the intentional sample, as the final year students were chosen intentionally, and the sample was randomly selected, using an electronic questionnaire. The study tools were limited to a three-point Likert scale. The study reached the following conclusions:

1. The results indicated significant benefit from online lectures among university students.
2. Distance learning was effective in empowering students to assume responsibility for their online lectures.
3. Students felt generally satisfied with online lectures and felt satisfied with studying the course online.
4. The study results revealed several positive effects of distance learning, including that online lectures contribute to solving the problems of students in remote areas.
5. They reduce travel expenses for both learners and teachers.
6. Online lectures contribute to solving students' problems during times of crisis.
7. Online lectures provide the opportunity for learners to work while receiving their education.
- 8- Online lectures help solve the problem of large student numbers.
- 9- Online lectures enhance students' skills in using technology.
- 10- Online lectures contribute to raising students' academic achievement.
- 11- Ease of access to study material anytime, anywhere.



Keywords: Education, Distance Learning, Student Satisfaction, Tanta University

أولاً: مشكلة البحث

أصبح التعليم عن بُعد اليوم نمطاً من أنماط التعليم الذي تتم فيه جميع إجراءات العملية التعليمية، وأصبح نمطاً تعتمد عليه المؤسسات التعليمية والتربوية بجانب التعليم التقليدي، وهنا يدار تساؤل في ذهن الباحثة، هل يمكن أن يحل التعليم عن بُعد محل التعليم التقليدي؟ يتوقف هذا على العديد من العوامل، لعل أهمها: مدى توافر درجات الرضا من جانب الطلاب نحو هذا النوع من التعليم، وهنا تتحدد مشكلة الدراسة في التعرف مستوى رضا الطلاب نحو التعليم عن بُعد.

ثانياً: - أهمية البحث

تتحدد أهمية الدراسة الراهنة على النحو التالي:

(أ) أهمية نظرية (علمية):

- (1) الكشف عن أهمية استخدام التكنولوجيا في مجال التعليم الجامعي خاصة شبكة الإنترنت.
- (2) الكشف عن التحديات التي تقف عقبة أمام تطبيق التعليم الإلكتروني في مجال التعليم الجامعي.
- (3) عرض مجموعة من الدراسات الحديثة حول رضا الطلاب نحو التعليم عن بُعد، وطرحها أمام الباحثين والدارسين للاستفادة منها في مجال علم اجتماع التربية.

(ب) الأهمية التطبيقية: وتتمثل في النقاط الآتية:

- (1) الكشف عن أهم العوامل التي تؤثر في زيادة رضا الطلاب نحو استخدام التعليم الإلكتروني.
- (2) الكشف عن أهم الإيجابيات والسلبيات تجاه استخدام التعليم عن بُعد مما يساعد القائمين على التعليم للاستفادة من تطبيقه على أكمل وجه.

ثالثاً: أهداف الدراسة وتساؤلاتها:-

- يتمثل الهدف الرئيسي للدراسة الراهنة في "التعرف على رضا الطلاب نحو استخدام التعليم عن بُعد"، وتنبثق عن هذا الهدف عدة تساؤلات هي:
- (1) ما هي اتجاهات الطلاب نحو استخدام التعليم عن بُعد؟
 - (2) ما أهم إيجابيات التعليم عن بُعد في التعليم الجامعي؟
 - (3) ما الصعوبات والمعوقات التي واجهت طلاب جامعة طنطا خلال التعليم عن بُعد؟

رابعاً: مفاهيم الدراسة**(أ) رضا الطلاب Student satisfaction**

(الرّضَا): يُقال: هُوَ رَضَا: مرضِي. وهم رَضَا (وصف بِالْمَصْدَرِ)⁽¹⁾.
يشير رضا الطلاب "إلى مدى شعور الطلاب بالرضا والسعادة عن تجربتهم التعليمية، ويعتبر مقياس للرفاهية العامة ويمكن أن يتأثر بعوامل مثل النجاح الأكاديمي والخبرات الاجتماعية وجودة التعليم والموارد التي تقدمها المؤسسة التعليمية"⁽²⁾.
"هو عملية ديناميكية يمكن أن تتأثر بخصائص المؤسسة في سياقها التعليمي، وبالطريقة التي ينظر بها الطلاب إلى أنفسهم ويفهمون بها بيئة تعلمهم"⁽³⁾.

(1) مجمع اللغة العربية. (1392هـ / 1972م). المعجم الوسيط، القاهرة، ط2، ج1، ص 351.

(2) Pandita, A., & Kiran, R. (2023). The Technology Interface and Student Engagement Are Significant Stimuli in Sustainable Student Satisfaction. Sustainability, 15(10), 7923.

(3) Ramos, A. M., Barlem, J. G. T., Lunardi, V. L., Barlem, E. L. D., Silveira, R. S. D., & Bordignon, S. S. (2015). Satisfaction with academic experience among undergraduate nursing students. Texto & Contexto-Enfermagem, 24, 187-195. <https://doi.org/07072015002870013-0104/10.1590>

المفهوم الإجرائي لرضا الطلاب

وتعرف الباحثة الرضا بأنه "الاتجاهات الايجابية لطلاب التعليم الجامعي نحو التعليم الإلكتروني، والتكيف معه، وما يترتب على تلك الاتجاهات من تفاعل ومشاركة اجتماعية للأنشطة التعليمية المختلفة داخل الفصل الدراسي والمحاضرات عبر الإنترنت".

ووفقاً للتعريف السابق يتضح أن مفهوم الرضا يتضمن المؤشرات الآتية:

- 1- اتجاه طلاب التعليم الجامعي نحو استخدام وسائل التكنولوجيا في التعليم.
- 2- ان التعليم الإلكتروني يتضمن إيجابيات وسلبيات تؤثر في رضا الطلاب.
- 3- مدى التفاعل الاجتماعي للطلاب في ظل استخدام أساليب التعليم الإلكتروني.
- 4- يؤثر التباعد الاجتماعي أو التواجد الحضوري للطلاب في الرضا عن التعليم الإلكتروني.
- 5- التغلب على التباعد الاجتماعي في ظل إيجابيات التعليم عن بُعد، والقدرة على مواجهة سلبياته.

(ب) التعليم عن بُعد Distance Learning**1. مفهوم التعليم Education**

تعليم: (اسم): مصدر عَلَّمَ. تعليم: جمع تعاليم (لغير المصدر) وتعليمات (لغير المصدر): مصدر عَلَّمَ/ عَلَّمَ على. وفرع من التربية يتعلق بطرق تدريس الطلاب أنواع المعارف والعلوم والفنون والتربية والتعليم⁽¹⁾.

"هو الانضباط الذي يعنى بأساليب التدريس والتعلم في المدارس أو البيئات الشبيهة بالمدارس بدلاً من مختلف أساليب التنشئة الاجتماعية غير الرسمية وغير الرسمية"⁽²⁾.

"هو عملية تفاعلية تنتقل فيها الخبرات والمعارف والمعلومات من المعلم إلى المتعلم بشكل مباشر، ويراد بالتعليم هنا التعلم المقصود والهادف والمنظم وتفترض فرص التعليم وجود بنية ما مؤسسية"⁽³⁾.

"هو الأداة الرئيسية لبناء القدرات البشرية، للحصول على وظيفة مجزية، واكتساب المعرفة اللازمة للأفراد والمجتمعات وذلك لتطوير إمكانياتها، وهذه الأهداف لا تتحقق من تلقاء ذاتها بمجرد وجود نظام للتعليم"⁽⁴⁾.

2. مفهوم التعليم عن بُعد

"هو وسيلة للتعلم عن بُعد، ويمكن تعريفه على أنه طريقة دراسية مصممة خصيصاً للطلاب الذين يتم فصلهم عن المعلمين أو المساعدين عن طريق المسافة المادية. ويتم التعلم عن بعد عن طريق الإنترنت، وتقنيات الويب"⁽⁵⁾.

(1) عمر، أحمد مختار عبد الحميد. (1429هـ / 2008م)، معجم اللغة العربية المعاصرة، الناشر: عالم الكتب، الطبعة: الأولى، 1429 هـ - 2008 م، ج2، ص 1042.

(2) Chen, T. Hsi-en , Lawson, . Robert Frederic , Ipfling, . Heinz-Jürgen , Moumouni, . Abdou , Lauwerys, . Joseph Albert , Anweiler, . Oskar , Browning, . Robert , Chambliss, . J.J. , Szyliowicz, . Joseph S. , Bowen, . James , Mukerji, . S.N. , Thomas, . R. Murray , Vázquez, . Josefina Zoraida , Meyer, . Adolphe Erich , Marrou, . Henri-Irénée , Shimahara, . Nobuo , Huq, . Muhammad Shamsul , Nakosteen, . Mehdi K. , Graham, . Hugh F. , Scanlon, . David G. , Swink, . Roland Lee , Riché, . Pierre , Naka, . Arata , Arnove, . Robert F. and Gelpi, . Ettore (Invalid Date). education. Encyclopeda Britannica. <https://www.britannica.com/topic/education>

(3) منظمة الأمم المتحدة للتربية والتعليم والثقافة. (2020). التعليم عن بعد، مفهومه، أدواته واستراتيجياته، ص 14. (2022)، "دور التعليم بمدارس اللغات الأجنبية في الهوية الثقافية للطلاب". (4) الحلوجي، شيماء إبراهيم محمد (دراسة ميدانية بمدينة طنطا)، "رسالة ماجستير، كلية الآداب، جامعة طنطا، ص 8.

(5) <https://unvi.edu.ba/en/study-programmes/distance-learning/basic-concepts-of-distance-learning/>

"هو التعليم الذي يتم تقديمه بواسطة طرق متعددة، من خلال استخدام الهاتف، التلفزيون، الجهاز اللوحي، الإنترنت، الأقراص المدمجة، التطبيقات، أجهزة الصوت، وهو وسيلة لتقديم الموضوعات التعليمية عبر الوسائط الثانية للوصول للمتعلمين بالمنزل أو في مكان بعيد"⁽¹⁾.

"هو وسيلة لتقديم التعليم والتعليم في الظروف التي تحدث بسبب أساليب التدريس والتعلم التقليدية المحدودة في الفصل الدراسي حيث لا يمكن تنفيذ الأنشطة داخل الفصل، وبالتالي التفاعل والتواصل بين المخططين يتم توفير الأنشطة التعليمية والممارسين والطلاب من مركز معين عبر وحدات تعليمية معدة خصيصًا ووسائل مختلفة"⁽²⁾.

"هو شكل مخطط من أشكال التدريس يقوم فيه الطلاب والمعلمون بالتدريس بطرق مختلفة، في وقت واحد أو بشكل غير متزامن، في بيئة الإنترنت، من خلال الاستفادة من فرص التكنولوجيا، دون الحاجة إلى تواجد الطلاب فعليًا في مكان وجودهم"⁽³⁾.

"هو يشير إلى نمط من أنماط التعلم وفي هذا النمط من التعلم، لا يتواجد الطلبة في نفس المكان الذي يتواجد فيه المدرس، ويتواصل الطلبة مع المعلم من خلال وسائل الاتصالات أو الإنترنت، ويحصل الطلبة على المواد الأكاديمية من المدرس عبر شبكة الإنترنت"⁽⁴⁾.

"هو شكل من أشكال التعليم تشمل عناصره الرئيسية الفصل المادي بين المعلمين والطلاب أثناء التدريس واستخدام تقنيات متنوعة، لتيسير الاتصال بين الطلاب والمدرسين والطلبة والطلاب"⁽⁵⁾. ولقد ركز التعلم عن بعد تقليديًا على الطلاب غير التقليديين، مثل: العمال المتفرغين أو الأفراد العسكريين أو غير المقيمين أو الأفراد في المناطق النائية الذين لا يستطيعون حضور الفصول الدراسية، وأصبح التعلم عن بُعد جزءًا راسخًا من عالم التعليم، حيث تشير الاتجاهات إلى النمو المستمر.

واضطرت الطلاب من جميع الأعمار، في جميع أنحاء العالم، للتوجه إلى التعلم عن بعد في أوائل عام 2020 بمجرد أن أدى وباء فيروس كورونا العالمي إلى إغلاق العديد من المدارس والجامعات على نطاق واسع.

ولقد استفادت برامج مؤتمرات الفيديو مثل برنامج زووم استفادة كبيرة من هذا التطور، وأصبح Zoom من أكثر التطبيقات استخدامًا في جميع أنحاء العالم، ولقد تغير التعليم والعلاقة بين الطالب والمدرس تغيرًا كبيرًا⁽⁶⁾.

"هو عملية نقل المعرفة إلى المتعلم في موقع إقامته أو عمله بدلاً من انتقال المتعلم إلى المؤسسة التعليمية، وهو مبني على أساس إيصال المعرفة والمهارات والمواد التعليمية إلى المتعلم عبر وسائط وأساليب تقنية مختلفة، حيث يكون المتعلم بعيدًا أو منفصلًا عن المعلم أو القائم على العملية التعليمية،

⁽¹⁾ Zafari, Nurul Mostafa Kamal. (2020). What do we mean by Distance Education? Theories and Practices: A Study for New Beginning. Theories and Practices: A Study for New Beginning (April 9, 2020).

⁽²⁾ Gurbuz. F. (2014). Students' Views On Distance Learning In Turkey: An Example Of Anadolu University Open Education Faculty. Turkish Online Journal of Distance Education. 15(2). 239-250.

⁽³⁾ <https://uzem.tarsus.edu.tr/tr/page/uzaktan-egitim-nedir/12547>

(2021)، "درجة رضا أولياء أمور طلبة المرحلة الأساسية عن تجربة التعلم. (4) القاضي، ناهد شفيق عبد الحميد والتعليم عن بعد أثناء جائحة كورونا"، المجلة الأكاديمية العالمية في العلوم التربوية والنفسية. المجلد (2) العدد (2)، ص 172.

⁽⁵⁾ Simonson, M. and Berg, . Gary A. (Invalid Date). distance learning. Encyclopedia Britannica. <https://www.britannica.com/topic/distance-learning>

⁽⁶⁾ Simonson, M. and Berg, . Gary A. (Invalid Date). distance learning. Encyclopedia Britannica. <https://www.britannica.com/topic/distance-learning>.

وتستخدم التكنولوجيا من أجل ملء الفجوة بين كل من الطرفين بما يحاكي الاتصال الذي يحدث وجهًا لوجه⁽¹⁾.

المفهوم الإجرائي للتعليم عن بُعد

"هو ذلك النوع من التعليم الذي يتم بعيدًا عن الفصول الدراسية، ويتخطى حدود المكان والزمان، ويتطلب بيئة إلكترونية، حيث يتم تقديم الخدمة عبر شبكة الإنترنت، تستخدم مجموعة من التقنيات المناسبة للطلاب، مثل: "المنصات التعليمية، ووسائل التواصل الاجتماعي".

ج. المفاهيم المرتبطة بالتعليم عن بُعد

1. التعليم الإلكتروني E-Learning

لقد تعددت وتنوعت التعريفات الخاصة بمفهوم التعليم الإلكتروني (E-Learning)، والمصطلحات المرادفة له، ووجود مصطلحات أخرى بينها تتداخل مع التعليم الإلكتروني ومنها: التعليم عن بُعد Distance Learning، والتعليم المرن Flexible Learning، والتعليم الافتراضي Virtual Learning⁽²⁾.

وقد عرفه زيتون بأنه "تقديم محتوى تعليمي إلكتروني من خلال الوسائط المعتمدة على الكمبيوتر وشبكاته للمتعلم، بشكل يتيح له إمكانية التفاعل النشط مع هذا المحتوى، ومع العلم، ومع أقرانه بصورة متزامنة، أو غير متزامنة، وبالوقت والمكان التي تناسب ظروفه، وإدارة ذلك التعليم من خلال تلك الوسائط"⁽³⁾.

2. التعليم التقليدي Traditional education

"وهو الاتصال بين المعلم والطالب في الصف وفقاً لمنهج محدد وتوفير الخدمات التعليمية لعدد كبير من الأفراد مقسمين إلى مجموعات متعددة، من خلال مجموعة من الأفراد المتخصصين (الخبراء والمدرسون)، باستخدام وسائل وأدوات متنوعة من حيث طبيعتها ومكوناتها، في مكان ما داخل موقع جغرافي محدد، حيث يلتقي فيه الجميع في زمن معين، يتم تحديده وجدولته"⁽⁴⁾.

3- التحصيل الدراسي:

"هو حصيلة ما يكتسبه الطالب من العملية التعليمية من معارف ومعلومات وخبرات ونتيجة لجهده المبذول خلال تعلمه بالمدرسة أو مذكرته في البيت أو ما اكتسبه من قراءته الخاصة في الكتب والمراجع ويمكن قياسه بالاختبارات المدرسية العادية في نهاية العام الدراسي ويعبر عنه التقدير العام لدرجات الطالب في المواد الدراسية"⁽⁵⁾.

"هو إنجاز تعليمي للمادة، ويعني بلوغ مستوى معين من تحصيل المعلومات والقيام بالمهارات المطلوبة ويحدد ذلك اختبارات مقننة أو تقارير المعلمين أو الاثنين معاً"⁽⁶⁾.

"هو مقدار وصول الطالب إلى التزود بالمعارف والمهارات المطلوبة في مواد الدراسة، وهو قياس لقدرات الطلاب في استيعاب المواد الدراسية، وتطبيقها من خلال الاختبارات"⁽⁷⁾.

(1) منظمة الأمم المتحدة للتربية والتعليم والثقافة. (2020). التعليم عن بعد، مفهومه، أدواته واستراتيجياته، ص 14.

(2) كمنساره، إحسان. (2005). الرؤى المستقبلية للتعليم الإلكتروني في ضوء اتجاهات العصر الحديث. الجمعية المصرية لتكنولوجيا التعليم، المجلد الخامس، الجزء الأول. القاهرة.

(3) زيتون، حسن حسين. (2005). رؤية جديدة في التعليم "التعليم الإلكتروني". المفهوم - القضايا - التطبيق - التقييم. الرياض: الدار الصولتية للتربية.

(4) العاني، مزهر شعبان. (2015). التعليم الإلكتروني التفاعلي. مركز الكتاب الأكاديمي، ص 11.

(5) الفاخري، سالم. (2018). التحصيل الدراسي، مركز الكتاب الأكاديمي، ص 11.

(6) أحمد، علي عبد الحميد. (2010). التحصيل الدراسي وعلاقته بالقيم الإسلامية التربوية، مكتبة حسن العصرية للطباعة والنشر.

(7) دعدة، رندة أحمد. (2019). "مشاركة الأسرة في العملية التعليمية وأثرها في التحصيل الدراسي للمتعلمين"، دار الحدائث للطباعة والنشر، 200/199، ص 347.

التحصيل الأكاديمي:

"هو عبارة عن مجموعة الأهداف التعليمية التي يتم تحقيقها لدى الطالب أو المؤسسة التعليمية، ويرتبط ارتباطاً كبيراً بالقدرة العقلية للشخص، والتي تُعبر عن قدرة الشخص على إنجاز عمل معين من خلال أفعال حسية وذهنية وفطرية، وتختلف هذه القدرة من شخص لآخر ويتم حسابه عن طريق الاختبارات والتقييم المستمر"⁽¹⁾.

خامساً: الإجراءات المنهجية للدراسة:**مجالات الدراسة:**

أ- المجال المكاني: يتمثل في تطبيق الدراسة في جامعة طنطا، وتم اختيار كلاً من كلية الآداب وكلية الحقوق لتمثلاً للكليات النظرية، وكلية العلوم وكلية الصيدلة لتمثلاً للكليات العملية.

ب- المجال الزمني: طبقت الدراسة الميدانية في الفترة من 2024-11-3 : 2025-3-3.

ج- المجال البشري: تم البحث على طلاب جامعة طنطا.

عينة الدراسة:

اعتمدت الدراسة على العينة العمدية، حيث تم اختيار طلاب الفرقة النهائية عن عمد، وتم الحصول على أفراد العينة عرضياً، وتمثلت في استمارة الاستبيان الإلكتروني، وتمثلت (حجم العينة) من خلال: اختيار طلاب الفرقة النهائية بالكليات، للأسباب الآتية:

- 1) أكثر وعياً بالتعليم الجامعي، وذلك نتيجة احتكاكهم بسنوات سابقة الفرقة الرابعة، ويتم حساب مستوى الرضا بشكل دقيق نتيجة الدراسة لهم خلال السنوات السابقة.
- 2) أكثر اهتمام بفرص العمل بالمستقبل.

$$\text{حجم العينة من مجتمع إحصائي معلوم} = \frac{1n}{1-1n} + 1 = \frac{1n}{n}$$

$$1n = \text{حجم العينة من مجتمع إحصائي غير معلوم} = \left(\frac{Z}{X_m}\right) \times (F - 1) = 385$$

n = القيمة الجدولية لفترة الثقة (95%) = 1.96
 (F) = الفروق الفردية بين أفراد العينة = 0.5
وبالتعويض في قانون حجم العينة من مجتمع إحصائي غير معلوم، يتضح يلي:

$$1n = \left(\frac{1.96}{0.05}\right) \times (0.5 - 1) = 385$$

n = حجم المجتمع الأصلي البالغ عدد أفرادها (10295) طالبا وطالبة، وفقاً لبيانات شؤون الطلاب للعام الجامعي 2025 /2024، وهم يمثلون الطلاب من الفرقة الرابعة بكل من: كلية الآداب البالغ عددهم (4485)، وكلية الحقوق البالغ عددهم (4327)، وكلية العلوم البالغ عددهم (979)، وكلية الصيدلة البالغ عددهم (504) طالباً وطالبة.

$$2- \text{وبالتعويض في حجم العينة من مجتمع إحصائي معلوم} = \frac{385}{1-385} + 1 = \frac{385}{10,295}$$

$$371 = \frac{385}{1,037299} = \frac{385}{10,295} + 1$$

3- وبذلك يتضح أن حجم العينة = (371) طالباً وطالبة،

(1) العوايشة، مروان عبدالله مصطفى. (2021). "أثر التعليم عن بُعد والتعليم التقليدي على التحصيل الأكاديمي عند طلبة الصفوف الثلاث الأولى في مدارس العاصمة عمان من وجهة نظر المعلمين وأولياء الأمور (دراسة مقارنة)"، مجلة كلية التربية - جامعة عين شمس، الجزء الأول، العدد الخامس والأربعون، ص 23.

اخترتوا من خلال قانون العينة الطبقية الآتي:

حجم العينة × حجم الطبقة

حجم المجتمع الأصلي

وفي ضوء قانون العينة الطبقية، يمكن حساب حجم العينة من كل كلية على النحو الآتي:

$$1- \text{حجم العينة من كلية الآداب} = \frac{371 \times 4485}{10295} = 162$$

$$2- \text{حجم العينة من كلية الحقوق} = \frac{371 \times 4327}{10295} = 156$$

$$3- \text{حجم العينة من كلية العلوم} = \frac{371 \times 979}{10295} = 35$$

$$4- \text{حجم العينة من كلية الصيدلة} = \frac{371 \times 504}{10295} = 18$$

وبذلك يتضح أنه بمجموع الأربع كليات (الآداب والحقوق والعلوم والصيدلة) ومجموعها على التوالي

$$(162 + 156 + 35 + 18) = 371 \text{ العينة}$$

ولقد تم زيادة حجم العينة إلى 533 لحصول الباحثة على استمارات مكتملة الاجابات من عدد كبير من الطلاب، مما يعطي مصداقية لإجابات الاستبيان.

سادساً التوجه النظري:

تنتطق الدراسة الراهنة من التوجهات النظرية الرئيسية للمفكر التربوي البرازيلي "باولو فريري" Paulo Freire من خلال تأكيده التعليم القائم على الحوار والمناقشة والتفاعل بين الطلاب بعضهم البعض، والتفاعل الاجتماعي بين الطالب والمعلم، وهذا النوع من التعليم يُعدّ أداة الوعي لدى الأفراد، فهو يتطلب تفاعلاً دائماً بين كل من المعلم والمتعلم والمجتمع، ويكون الهدف النهائي له ليس تلقي المعلومات والمعارف السائدة، وإنما إحداث وعي اجتماعي لدى المتعلمين، وهو عمل ثوري يطرح أفقاً واسعة لإنسان العالم الثالث، ومن هنا فهو ينظر للتعليم باعتباره أداة للحرية، وأداة للتقدم والحوار ويتضمن التفكير الناقد، وهو وحده القادر على توليد التفكير المبدع، فبدون الحوار لا يوجد اتصال، وبدون الاتصال لا يوجد تعليم. (1)

لقد تبنت الدراسة النظرية النقدية لباولو فريري، وذلك للأسباب التالية: -

لقد تم تطبيق النظرية النقدية، والاعتماد عليها في الدراسة الحالية، وذلك لأن النظرية النقدية تؤكد على أهمية التطوير النابع من قدرات الأفراد، وتعتقد النظرية النقدية أن الفرد لديه القدرة على التفكير العقلاني، وكذلك على الابتكار والتجديد والتطوير.

(2) تنظر النظرية النقدية للظواهر الاجتماعية من الداخل، وتهتم بالمضمون والجوهر، وليس فقط بالنظرة السطحية للأشياء.

(3) تؤكد النظرية النقدية على عنصر الممارسة، وعلى ضرورة الحرص على تغيير الواقع، والمساهمة فيه.

(4) ترفض النظرية النقدية جميع وسائل القمع، والإكراه المفروضة على الأفراد، وتسعى لتحرير الأفراد من جميع القيود المفروضة عليهم، وهي بذلك ترفض أن يتبع التعليم أي وسيلة لقمع البشر. (1).

(1) Lyons , John . , Paulo Freire's Educational Theory.

www.newfoundations.com/ freire.html.

(1) النجار، د. ياسر السيد. (2014). علم اجتماع التربية المعاصر، دار المصطفى للطباعة والنشر.

سابقاً: الدراسات السابقة

اعتمدت الدراسة الحالية على العديد من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، وتم تقسيمها إلى الدراسات العربية والدراسات الأجنبية، ويمكن عرضها على النحو التالي:

(أ) الدراسات العربية:**(أولاً) الدراسات العربية:**

1- دراسة الشمراني، وعنوانها " اتجاهات طلاب الدراسات العليا بقسم علم النفس بجامعة أم القرى حول التعليم عن بُعد: دراسة نوعية" (2022) (1).

أهداف الدراسة

إلى الكشف عن آراء طلاب الدراسات العليا بقسم علم النفس بجامعة أم القرى في التعليم عن بُعد، والبحث عن إيجابيات التعليم عن بُعد وسلبياته من خلال وجة نظر طلاب الدراسات العليا بقسم علم النفس بجامعة أم القرى.

الإجراءات المنهجية للدراسة

- واستخدم الباحث إجراء هذه الدراسة بطريقة نوعية وتم استخدام أسلوب البحث الظاهراتي (Phenomenological Research) وهو نوع من أنواع البحوث النوعية التي تركز على وصف ظاهرة معينة بواسطة تجربة حية وهي التعليم عن بُعد لعينة من طلاب الدراسات العليا لقسم علم النفس جامعة أم القرى، وذلك من خلال توظيف أسلوب المقابلة للحصول على تفاصيل أكثر وفهم أعمق حول هذه المسألة.

حيث تم إجراء المقابلات للحصول على البيانات اللازمة مع (8) طلاب من طلاب جامعة أم القرى في الفصل الأول من العام الدراسي (1442 هـ).

وتأتي أهمية هذه الدراسة إلى الإسهام بشكل مباشر في تطوير هذه النوع من أنواع التعلم، كما أنها ستساهم في إثراء الأدبيات المتعلقة بالتعلم عن بُعد بسبب اعتمادها على المنهج النوعي الظاهراتي خاصة وأن هناك ندرة في الأبحاث المستخدمة للمنهج النوعي وبالأخص التعليم عن بُعد.

أهم النتائج

- وقد أسفرت نتائج الدراسة إلى احتياج الطلاب وأساتذة المقرر التدريبي على الإلمام بالتقنية، والتعرف على طرق التعامل مع المنصات التعليمية التي تستخدم في التعلم عن بُعد.
- كذلك تؤكد الدراسة إلى استخدام التقويم البديل القائم على المهام الأدائية والأسئلة المفتوحة كأداة للتقويم لطلاب الدراسات العليا.
- وأكدت نتائج الدراسة أيضاً على تفاعل الطلاب ودوافعهم الجيدة نحو التعليم عن بُعد.
- إن إدارة الجامعة تسعى لحلول مشكلة الاتصال بشبكات الانترنت بوقت الذروة، والصيانة المستمرة للأعطال التقنية.
- انضباط الطلاب في الحضور إلى القاعات الافتراضية، وسهولة استخدام التقنية، والحصول على الفاقد التعليمي.
- وأخيراً التأكيد على ضرورة تطبيق التعليم عن بُعد لطلاب الجامعة لأنه يعتبر من مهارات القرن الواحد والعشرون.

الشمراني، صالح موسى محمد. (2022)، اتجاهات طلاب الدراسات العليا بقسم علم النفس بجامعة أم القرى حول (1) التعليم عن بُعد: دراسة نوعية، مجلة القلم للدراسات التربوية والنفسية واللغوية، ع6.

2- دراسة صفر "درجة رضا الطلبة نحو تجربة التعليم والتعلم عن بُعد خلال جائحة كورونا: دراسة حالة على جامعة الكويت" (2022) (1).

أهداف الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى قياس درجة الرضا لدى طلبة جامعة الكويت نحو تجربة التعلم عن بُعد خلال جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19) من خلال وجهة نظرهم. وكذلك الكشف عن أثر متغيرات الجنس، ونوع التخصص، والمرحلة الدراسية الجامعية على مستوى درجة رضاهم لهذه التجربة الاستثنائية. كما هدفت إلى تحديد المعوقات والتحديات التي تعرض لها طلاب وطالبات جامعة الكويت، وذلك من خلال تجربة التعلم عن بُعد.

الإجراءات المنهجية للدراسة

- واعتمدت الدراسة على المنهج الكمي والنوعي.
- واستخدمت أداة الاستبانة.
- وأسلوب المقابلات الشخصية شبه المنظمة، وحلقات النقاش في المجموعات المركزة.
وتكونت عينة الدراسة من (2035) مشاركاً تم اختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية، وبصورة آلية / إلكترونية خلال الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي 2021/2020م.

أهم النتائج

- وقد أشارت النتائج إلى أن درجة الرضا لدى طلبة جامعة الكويت نحو تجربة التعليم والتعلم عن بُعد جاءت بشكل عام بدرجة "متوسطة".
- كما كشفت نتائج الدراسة أيضاً عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات طلبة جامعة الكويت فيما يتعلق بدرجة رضاهم نحو تجربة التعلم عن بُعد تُعزى لمتغيرات الجنس (لصالح فئة الذكور)، ونوع التخصص (لصالح فئة التخصصات الأدبية)، والمرحلة الجامعية (لصالح فئة طلبة الدراسات العليا).

3- دراسة السعدون، وعنوانها "العوامل المؤثرة في رضا الطلاب عن المقررات الإلكترونية بالجامعة السعودية الإلكترونية وعلاقتها بتحصيلهم الدراسي" (2019) (2).

أهداف الدراسة

- إلى قياس مدى رضا الطلاب عن المقررات الإلكترونية المتاحة في الجامعة السعودية الإلكترونية وإلى معرفة ما إذا كان للرضا علاقة بتحصيل الطلاب.
- وكذلك إلى معرفة أثر أربعة عوامل على مستوى الرضا وهي: التفاعل مع المحتوى والتفاعل مع أعضاء هيئة التدريس والتفاعل مع الطلاب والتفاعل مع التقنية.

الإجراءات المنهجية للدراسة

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي والأسلوب الارتباطي.
وتكونت عينة الدراسة من (213) طالب وطالبة من طلاب وطالبات الجامعة السعودية الإلكترونية.

(1) حسن صفر، عمار. (2022). درجة رضا الطلبة نحو تجربة التعليم والتعلم عن بُعد خلال جائحة كورونا: دراسة حالة على جامعة الكويت، المجلة التربوية لكلية التربية بسوهاج، 93(93)، 1361-1437..

(2) السعدون، حمادة. (2019). العوامل المؤثرة في رضا الطلاب عن المقررات الإلكترونية بالجامعة السعودية الإلكترونية، مجلة العلوم التربوية والنفسية. 12(4)، 1672-1652.

أهم النتائج

- وقد أشارت النتائج إلى مستوى رضا عالي لطلاب الجامعة السعودية الإلكترونية عن المقررات المتاحة، كما كشفت الدراسة عن وجود علاقة بين مستوى الرضا للطلاب وتحصيله.
- كما وجدت أن 60% من التفاوت في رضا الطلاب عن المقررات الإلكترونية يمكن تفسيره من خلال معرفة العوامل الأربعة وهي مدى تفاعل الطلاب مع المحتوى ومع أعضاء هيئة التدريس ومع زملائهم الطلاب ومع التقنية.

4- دراسة أمين وأحمد، وعنوانها "أثر استخدام التعلم الإلكتروني الكامل على القابلية للاستخدام لدى طالبات جامعة الملك خالد" (2018) (1).

أهداف الدراسة

إلى التعرف على أثر استخدام التعلم الإلكتروني الكامل على القابلية للاستخدام لدى طالبات جامعة الملك خالد، كبيئة تعلم افتراضية لدعم التعلم الإلكتروني وإنجاز مهام التعليم والتعلم، والكشف على مستوى القابلية لاستخدام التعلم الإلكتروني بالمستوى الكامل لدى طالبات المستوى السابع بقسم الكيمياء بكلية العلوم والآداب بسراة عبيدة وذلك.

الإجراءات المنهجية للدراسة

وتبنّت الدراسة المنهج التجريبي، وتكونت عيّنة الدراسة من (46) طالبة من طالبات قسم الكيمياء بكلية العلوم والآداب بسراة عبيدة جامعة الملك خالد.

أهم النتائج

- وقد أشارت النتائج إلى أنه توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسطات درجات الطالبات، مما يؤكد على أن التعليم الإلكتروني الكامل أتاح للطالبات فرصة لربط الخبرة التعليمية بجميع مصادر التعلم التي يمكن إتاحتها من خلال التعلم الإلكتروني لإنجاز المهمات التعليمية مما يعمل على زيادة توجيههن نحو التعلم الذاتي وزيادة دافعيتهن ورغبتهن في الحصول على المعارف من خلال الإبحار المعرفي.

(ثانياً) الدراسات الأجنبية :

1- دراسة Melike وآخرون، وعنوانها "قياس الرضا عن التعليم عن بُعد: دراسة تطويرية واسعة النطاق لطلاب المدارس المتوسطة والثانوية" (2023) (2).

أهداف الدراسة

- هدفت هذه الدراسة إلى قياس الرضا عن جميع المقررات بشكل عام.
- وتطوير مقياس الرضا عن التعليم عن بُعد لطلاب المرحلة المتوسطة والثانوية.
- وتقييم العوامل الرئيسية المتعلقة برضا طلاب المدارس المتوسطة والثانوية نحو التعليم عن بُعد، في إطار العناصر الأساسية كالأدوات ونظام وطرق التدريس والمعلمين والمحتوى، وما إلى ذلك.

الإجراءات المنهجية للدراسة

استخدام منهجية تطوير مقياس.
واستخدمت أيضاً الدراسة على أداة الاستبانة.

(1) أمين، فاطمة & أحمد، ميمي. (2018). أثر استخدام التعلم الإلكتروني الكامل على القابلية للاستخدام لدى طالبات جامعة الملك خالد. المجلة التربوية لكلية التربية بسوهاج 723-752, (56)56.

(2) Ünal, M. Z., Ünal, S., & Çakiroğlu, Ü. (2023). Measuring Satisfaction with Distance Education: A Scale Development Study for Secondary and High School Students. Asian Journal of Distance Education, 18(1).

وتم الاعتماد في هذه الدراسة على التحليل العامل الاستكشافي والتوكيدي. واستغرقت عملية جمع البيانات حوالي ثلاثة أشهر. نوع الدراسة دراسة تجريبية.

وشارك في هذه الدراسة ما يقرب من 1142 طالبًا، 691 أنثى و154 ذكرًا، من جميع المراحل الدراسية الذين يدرسون في 15 مدرسة متوسطة وثانوية مختلفة تقع في منطقة البحر الأسود في تركيا. ولقد تكونت النسخة النهائية للمقياس من 18 فقرة و5 أبعاد هي: "الامتثال الشخصي"، "التفاعل بين المعلم والطالب"، "والطالب والطالب"، "المواد وأدوات الاتصال"، "عملية التدريس"، "الاتجاه نحو الدروس الإلكترونية".

نتائج الدراسة

• أن المقياس المستخدم الذي تم تطويره في هذه الدراسة يمكن اعتباره موثوقًا في قياس وتحديد مستوى الرضا عن التعليم عن بُعد لدى طلاب المرحلة المتوسطة والثانوية، ويوصى باستخدامه في البحوث والتطبيقات المستقبلية.

• توفير المعايير التي يمكن استخدامها للوصول إلى مستوى رضا الطلاب الجامعيين عن بُعد.

• توفير نتائج تحليل البيانات للبدء في معرفة علاقات العملاء المتنوعة برضا الطلاب، مما يساعد في فهم العوامل المؤثرة في رضا الطلاب عن التعليم.

• تقديم تقييم شامل لفعالية المقياس المطور في قياس رضا الطلاب عن التعليم عن بُعد. يمكن تطوير مقاييس أكثر تفصيلاً لقياس رضا الطلاب على أساس كل دورة دراسية في الدراسات المستقبلية، وتتضمن عناصر لقياس تصورات الطلاب للتعليم عن بُعد، وتفاعلاتهم مع أصدقائهم ومعلميهم، وأفكارهم حول فهم الدروس، والمشكلات التي يواجهونها خلال عملية التعليم عن بُعد.

• ولذلك يمكن استخدام هذا المقياس لتحديد الجودة وأوجه القصور في أنشطة التدريس من خلال التعليم عن بُعد وتصميم عملية التعليم عن بُعد أكثر فعالية من خلال القضاء على أوجه القصور التي تم تحديدها.

2- دراسة Segovia، وعنوانها "عوامل رضا الطلاب عن التعلم الإلكتروني في كولومبيا" (2021)⁽¹⁾.

أهداف الدراسة

إلى تحليل مدى رضا الطلاب في مختلف الجامعات الكولومبية على التعلم الافتراضي.

الإجراءات المنهجية للدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي.

دراسة استقصائية وتكونت عينة الدراسة من 384 طالبًا جامعيًا عبر الإنترنت في كولومبيا،

أهم النتائج

- وتؤكد البيانات التي تم الحصول عليها وجود ارتباط قوي بين العوامل المتعلقة بجودة البنية التحتية التكنولوجية والمعلومات والخدمات المقدمة، وكذلك التفاعلات الناتجة عن فعل التدريس.
- تساهم هذه الدراسة في إظهار العوامل التي تؤثر في رضا الطلاب عن التعلم عن بُعد في كولومبيا.

(1) Segovia-García, N., & Said-Hung, E. (2021). Factors of Student Satisfaction with E-learning in Colombia. Revista mexicana de investigación educativa, 26(89), 595-621.

• وأشارت النتائج إلى أنها يمكن أن تساعد مؤسسات التعليم العالي في تطوير المشاريع أو البرامج التي تساهم في تحسين تصورات الطلاب لجودة التعليم الذي يتلقاه في هذا النوع من البرامج.

3- دراسة Mtebe & Raphael، وعنوانها "العوامل الأساسية في رضا المتعلمين عن نظام التعلم الإلكتروني بجامعة دار السلام، تنزانيا" (2018)⁽¹⁾.

أهداف الدراسة

- إلى تحديد العوامل الرئيسية التي لها تأثير على رضا المتعلمين عن نظام التعلم الإلكتروني في جامعة دار السلام، في تنزانيا.

الإجراءات المنهجية للدراسة

وتكونت عينة الدراسة من 153 طالباً مسجلاً.

أهم النتائج

- وبينت الدراسة أن جودة النظام وجودة المعلم وجودة الخدمة كان لها تأثير إيجابي كبير على رضا المتعلمين، وأن استخدام أنظمة التعلم الإلكتروني المختلفة يكتسب أهمية في تعزيز التدريس والتعلم في التعليم العالي في الصحراء جنوب أفريقيا الكبرى، وذلك من خلال برنامج قائم على الويب لتوزيع المقررات الدراسية وتتبعها وإدارتها عبر الإنترنت، وهي تحتوى على غرف الدردشة ومنتديات المناقشة والاختبارات والاستطلاعات التي تسمح للمدرسين والطلاب بمشاركة محتوى المقررات والتواصل عبر الإنترنت بشكل متزامن وغير متزامن، وتفضل المؤسسات استخدام هذه الأنظمة لتحسين جودة التسليم وجهاً لوجه وذلك بواسطة تمكين المتعلمين من الوصول بشكل مستقل لمحتوى المقررات.
- وقد أشارت النتائج إلى تطوير نموذج لدراسة العوامل الهامة لرضا المتعلم عن نظام التعلم الإلكتروني، وكان النموذج المقترح يضم ستة عوامل: جودة النظام، جودة المقرر، جودة الخدمة، جودة المدرس، ورضا المتعلم، والإفادة المدركة.
- وكان لجميع العوامل تأثير كبير ودرجات متفاوتة على رضا المتعلمين عن نظام التعلم الإلكتروني، وأن جودة الخدمة هي مؤشر قوي على رضا المتعلمين.
- وأظهرت النتائج أيضاً أن هذه الدراسة ستساعد المؤسسات في التخطيط بشكل استراتيجي لتحسين العوامل التي يبدو أن لها تأثيراً كبيراً على رضا المتعلمين عن أنظمة التعلم الإلكتروني لضمان الاستدامة والاستخدام المستمر له.

4- دراسة Faizan Ali وآخرون، بعنوان "هل تؤثر جودة خدمات التعليم العالي على رضا الطلاب وولائهم؟ دراسة للطلاب الدوليين في الجامعات الحكومية الماليزية" (2016)⁽²⁾.

أهداف الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير جودة الخدمة التي تقدمها الجامعات الحكومية الماليزية على رضا الطلاب الدوليين وولائهم للجامعات العامة الماليزية.

(1) Mtebe, J. S., & Raphael, C. (2018). Key factors in learners' satisfaction with the e-learning system at the University of Dar es Salaam, Tanzania. Australasian Journal of Educational Technology, 34(4).

(2) Ali, F., Zhou, Y., Hussain, K., Nair, P. K., & Ragavan, N. A. (2016). Does higher education service quality effect student satisfaction, image and loyalty? A study of international students in Malaysian public universities. Quality assurance in education, 24(1), 70-94.

الإجراءات المنهجية

- اعتمدت الدراسة على المنهجية الاستقصائية لجمع البيانات من الطلاب الدوليين في الجامعات العامة في ماليزيا.
- وتم استخدام استبيانات لجمع البيانات من عينة عشوائية من الطلاب الدوليين المسجلين في هذه الجامعات.
- تم استخدام مقاييس موثوقة ومعتمدة لقياس جودة خدمات التعليم العالي ورضا الطلاب وصورتهم وولائهم للجامعة.
- وتم تحليل البيانات باستخدام تقنيات الإحصاء الوصفي والتحليل العملي المؤكد ونماذج التوجيه المعادل الهيكلي لتحليل العلاقات بين المتغيرات المختلفة.

نتائج الدراسة:

وتوصلت الدراسة إلى نتائج مهمة، ومنها:

- أظهرت النتائج أن جودة خدمات التعليم العالي لها تأثير إيجابي وكبير على رضا الطلاب الدوليين.
- كما تبين أن جودة الخدمة تؤثر أيضاً على صورة الجامعة لدى الطلاب الدوليين وعلى ولائهم للجامعة.
- أن الأبعاد الخمسة لجودة خدمة التعليم العالي تؤثر على رضا الطلاب، والذي بدوره يؤثر على الصورة المؤسسية، ويؤثرون مجتمعين على ولاء الطلاب.
- أن تحسين جودة خدمات التعليم العالي في الجامعات الحكومية في ماليزيا يمكن أن يساهم في زيادة رضا الطلاب الدوليين، وتعزيز صورة الجامعة، وزيادة ولائهم لها.

5- دراسة Zaheer ، وعنوانها " التعلم الإلكتروني ورضا الطلاب " (2015)(1).**أهداف الدراسة**

إلى قياس مدى رضا الطلاب الذين يدرسون بطريقة التعلم الإلكتروني في باكستان.

الإجراءات المنهجية للدراسة

وتبنت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتم استخدام أداة استبيان منظم لقياس رضا الطلاب حول ثمانية أبعاد هي: التقييم، محتوى المقرر والتنظيم، المدرس، بيئة التعلم وأساليب التدريس، مصادر التعلم، جودة التعليم، مساهمة الطلاب والبرامج التعليمية، وأجريت هذه الدراسة في جامعة باكستان الافتراضية وهي أول وأكبر جامعة في باكستان تقدم التعليم الإلكتروني. وتكونت عينة الدراسة من 21608 طالب وطالبة في الدارسة، 65% من الذكور، و35% من الإناث.

أهم النتائج

- أشارت النتائج إلى أن غالبية الطلاب راضون عن التعليم الذي يتلقونه من نمط التعليم الإلكتروني مما يوضح أن التعلم الإلكتروني لديه الكثير من الإمكانيات في زيادة التعليم العالي في بلد مثل باكستان حيث قدرة معاهد التعليم العالي بها محدودة.

(1) Zaheer, M. & Babar, M. & Gondal, U. & Qadri, M. (2015). E-LEARNING AND STUDENT SATISFACTION, 9th Annual conference of Asian Association of Open Universities (AAOU), At Kuala Lumpur, Malaysia.



6- دراسة Yu-Chun Kuo، وعنوانها "دراسة تنبؤية لرضا الطلاب في برامج التعليم عبر الإنترنت" (2013)⁽¹⁾.

أهداف الدراسة

إلى دراسة مدى مساهمة التفاعل والمنبئات الأخرى في رضا الطلاب في إعدادات التعلم عبر الإنترنت.

الإجراءات المنهجية للدراسة

وتبنت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتم استخدام أداة الاستبيان عبر الإنترنت. وتكونت عينة الدراسة من طلاب المرحلة الجامعية والدراسات العليا المسجلين في الدورات الصيفية عبر الإنترنت من كلية التربية في إحدى الجامعات (الأجنبية) الغربية. وكانت نسبة الإناث أكبر (77%) من الذكور (23%)، وكان معظم المشاركين متزوجين (64.9%)، ومعظم المشاركين تراوحت أعمارهم بين 26 و53 سنة.

أهم النتائج

- أظهرت النتائج إلى أن التفاعل بين المتعلم والمعلم، والتفاعل بين المتعلم والمحتوى، والكفاءة الذاتية للإنترنت كانت مؤشرات جيدة لرضا الطلاب في حين أن التفاعلات بين الطلاب والتعلم المنظم ذاتياً لم يساهم في رضا الطلاب.
- وأوضح التفاعل بين المتعلم والمحتوى أكبر تباين فريد في رضا الطلاب.
- بالإضافة إلى ذلك، يبدو أن الجنس ومستوى الفصل والوقت الذي يقضيه عبر الإنترنت أسبوعياً لهما تأثير على التفاعل بين المتعلم والمتعلم، والكفاءة الذاتية على الإنترنت، والتنظيم الذاتي.

ثامناً: تحليل البيانات

جدول (1) النوع

النوع	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	161	30.2
أنثى	372	69.8
المجموع	533	100

تشير البيانات الموضحة بالجدول رقم (1) إلى ارتفاع نسبة الإناث عن الذكور، حيث بلغت نسبة الإناث من إجمالي عينة الدراسة أكثر من نصف العينة بنسبة (69.8%) تقع في فئة الإناث من العينة ككل، مقابل أن نسبة الذكور بلغت (30.2%) من العينة ككل، وتتفق تلك النتيجة مع ما أشارت إليه النتائج التي توصلت إليها دراسات (Yu-Chun Kuo، Melike)، حيث أشارت إلي أن نسبة الإناث أكثر من الذكور، وهذا يرجع لزيادة الإناث الملتحقين بالتعليم الجامعي من الذكور، كما جاء في إحصائيات كلية الآداب بجامعة طنطا (4485) منهم (3262) من الإناث، والذكور (1223) (2)،

(1) Kuo, Yu-Chun., Walker, A. E., Belland, B. R., & Schroder, K. E. (2013). A predictive Study of Student Satisfaction in online education programs. International Review of Research in Open and Distributed Learning, 14(1), 16-39.

(2) https://tdb2.tanta.edu.eg/university_statistics/ . موقع جامعة طنطا



ويرجع ذلك أيضاً إلى أن الإناث أكثر حماسة وشغفاً لتطوير مهاراتهم، وقدراتهم في استخدام التكنولوجيا للتعليم عن بُعد بخلاف أقرانهم من الطلاب الذكور.

جدول رقم (2)

محل الإقامة

النسبة المئوية	التكرار	محل الإقامة
60.0	320	قرية
40.0	213	مدينة
100	533	المجموع

تشير البيانات الموضحة بالجدول رقم (2) إلى أن أكثر من نصف إجمالي العينة بنسبة (60%) من القرى في مقابل (40%) من إجمالي أفراد العينة يقيمون في المدينة، ويتضح من ذلك زيادة نسبة الطلاب المقيمين في الريف المهتمين بالتعليم عن بُعد، وبمحاضرات الأون لاين، ويرجع ذلك إلى أن محل الإقامة له علاقة بالإقبال على محاضرات الأون لاين بنسبة كبيرة، مما يتطلب الاهتمام بالبنية التحتية للقرى، وتوفير خدمات وشبكات الانترنت بالقرى.

جدول رقم (3)

نوع الكلية

النسبة المئوية	التكرار	نوع الكلية
73.4	391	نظرية
26.6	142	عملية
100.0	533	المجموع

تشير البيانات الموضحة بالشكل رقم (3) إلى أن أكثر من ثلثي إجمالي أفراد العينة بنسبة (73.4%) من طلاب الكليات النظرية، وتليها بنسبة (26.6%) إجمالي أفراد العينة طلاب الكليات العملية، وتتفق تلك النتيجة مع ما أشارت إليه النتائج التي توصلت إليها دراسة (صفر) (فجاءت هذه الدراسة بأن عدد طلاب الكليات العملية 51.0% بخلاف طلاب النظرية بنسبة (49.0%)، وذلك نظراً لضرورة الحضور لطلاب الكليات العملية بخلاف الكليات النظرية التي يمكنها الدراسة من خلال محاضرات الأون لاين بشكل كبير.

مما يظهر أن طبيعة الكليات النظرية تجعلها أكثر توافقاً مع بيئة التعليم عن بُعد، وذلك مقارنة بطبيعة الكليات العملية التي يغلب عليها الجانب العملي.

والجدير بالذكر أنه يمكن الإشارة إلى أن حجم العينة بالكليات العملية قد بلغ مجموع (53) بواقع 35، 18 بكلاً من كلية العلوم والصيدلة على التوالي، وقد زادت أعداد تلك الطلاب نتيجة لزيادة حجم العينة من 371 إلى 533 مفردة.

**جدول رقم (4)****الجهاز المستخدم في محاضرات الأون لاین**

النسبة المئوية	التكرار	الجهاز المستخدم
68.7	366	موبيل
16.3	87	تايلت
12.8	68	لاب توب
1.7	9	كمبيوتر
0.6	3	لا يوجد
100.0	533	المجموع

تشير بيانات الجدول الموضحة بالشكل رقم (4) إلى أن أكثر من ثلثي إجمالي أفراد العينة بنسبة (68.7%) يستخدمون الموبيل، ويليهما فئة مستخدمي التابلت بنسبة (16.3%)، ويليهما مستخدمي اللاب توب بنسبة (12.8%)، ويليهما فئة مستخدمي الكمبيوتر بنسبة (1.7%)، وهذا يدل على أن الموبيل هو الأكثر استخدامًا لسهولة استخدامه وتداوله بين طلاب الجامعة، مما ساهم بشكل كبير في حضور ومتابعة المحاضرات الأون لاین الخاصة بالجامعة.

- اتجاهات الطلاب نحو استخدام التكنولوجيا في التعليم

جدول رقم (5)

م	العبارات	موافق	محايد	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	هناك استفادة كبيرة من محاضرات الأون لاین.	242	221	70	2.32	0.69
		45.4	41.5	13.1		
2	أشعر بتحمل المسؤولية في محاضرات الأون لاین.	224	199	110	2.21	0.76
		42.0	37.3	20.6		
3	أشعر برضا عام عن محاضرات الأون لاین.	217	212	104	2.21	0.74
		40.7	39.8	19.5		
4	أشعر بارتياح نتيجة دراسة المواد أون لاین.	217	179	137	2.15	0.80
		40.7	33.6	25.7		
5	أفضل محاضرات الأون لاین.	201	155	177	2.04	0.84
		37.7	29.1	33.2		
6	أفضل نمط التعلم الإلكتروني.	178	191	164	2.02	0.80
		33.4	35.8	30.8		
7	لا أفضل التعامل مع محاضرات الأون لاین.	163	157	213	1.90	0.83
		30.6	29.5	40.0		
8	أشعر بقلّة خبرة الأساتذة في التعامل مع المحاضرات الأون لاین.	100	193	240	1.73	0.75
		18.8	36.2	45.0		
	الدرجة الكلية للمحور				2.07	0.37

تشير البيانات الموضحة بالجدول رقم (5) إلى أن اتجاهات الطلاب نحو استخدام التكنولوجيا في التعليم، تتضمن عدة طرق، يأتي في مقدمتها "هناك استفادة كبيرة من محاضرات الأون لاين"، -كما جاء في العبارة الأولى- وقد أشار إلى تلك العبارة ما يقرب من نصف إجمالي أفراد العينة بنسبة (45.4%) من العينة ككل، وذلك بمتوسط حسابي (2.32) درجة، وانحراف معياري (0.69)، وقد يرجع ذلك إلى الوصول إلى المحاضرات بدون الحاجة للسفر أو الانتقال، ويمكن مشاهدة المحاضرات في الوقت المناسب للطلاب، أيضاً يمكن تكرار مشاهدة المحاضرات تكررًا لمراجعة المعلومات، وتعزيز الفهم، وقد يكون صعبًا بالمحاضرات التقليدية. وجاءت العبارة الثانية في ضوء بيانات الجدول السابق متمثلة في "أشعر بتحمل المسؤولية في محاضرات الأون لاين"، وقد أشار إلى تلك العبارة أكثر من ثلث أفراد العينة بنسبة (42.0%) من العينة ككل، وذلك بمتوسط حسابي (2.21) درجة، وانحراف معياري (0.76). وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (أمين وأحمد)، حيث توصلت نتائج هذه الدراسة إلى أن التعليم الإلكتروني أتاح للطالبات فرصة لربط الخبرة التعليمية بجميع مصادر التعلم التي يمكن إتاحتها من خلال التعلم الإلكتروني لإنجاز المهمات التعليمية مما يعمل على زيادة توجيههن نحو التعلم الذاتي وزيادة دافعيتهن ورغبتهن في الحصول على المعارف من خلال الإبحار المعرفي. وجاءت العبارة الثالثة في ضوء بيانات الجدول السابق متمثلة في "أشعر برضا عام عن محاضرات الأون لاين"، وقد أشار إلى تلك العبارة أكثر من ثلثي أفراد العينة بنسبة (40.7%) من العينة ككل، وذلك بمتوسط حسابي (2.21) درجة، وانحراف معياري (0.74)، وتتفق النتائج أيضاً مع دراسة "Zaheer"، التي أسفرت نتائجها إلى أن غالبية الطلاب راضون عن التعليم الذي يتلقونه من نمط التعليم الإلكتروني، مما يظهر أن التعلم الإلكتروني لديه العديد من الإمكانيات في زيادة التعليم العالي في بلد مثل باكستان، حيث قدرة معاهد التعليم العالي بها محدودة.

كما جاءت العبارة الرابعة في ضوء بيانات الجدول السابق متمثلة في "أشعر بارتياح نتيجة دراسة المواد أون لاين"، وقد أشار إلى تلك العبارة أكثر من ثلث أفراد العينة بنسبة (40.7%) من العينة ككل، وذلك بمتوسط حسابي (2.15) درجة، وانحراف معياري (0.80). وجاءت العبارة الخامسة في ضوء بيانات الجدول السابق متمثلة في "أفضل محاضرات الأون لاين"، وقد أشار إلى تلك العبارة أكثر من ثلث أفراد العينة بنسبة (37.7%) من العينة ككل، وذلك بمتوسط حسابي (2.04) درجة، وانحراف معياري (0.84). كما جاءت العبارة السادسة في ضوء بيانات الجدول السابق متمثلة في "أفضل نمط التعلم الإلكتروني"، وقد أشار إلى تلك العبارة ثلث أفراد العينة بنسبة (33.4%) من العينة ككل، وذلك بمتوسط حسابي (2.02) درجة، وانحراف معياري (0.80)، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Mtebe & Raphael)، التي أكدت على أن استخدام أنظمة التعلم الإلكتروني المختلفة يكتسب أهمية في تعزيز التدريس والتعلم في التعليم العالي. وجاءت أيضاً العبارة السابعة في ضوء بيانات الجدول السابق متمثلة في "لا أفضل التعامل مع محاضرات الأون لاين"، وقد أشار إلى تلك العبارة ثلث أفراد العينة بنسبة (30.6%) من العينة ككل، وذلك بمتوسط حسابي (1.90) درجة، وانحراف معياري (0.83). وأخيراً جاءت العبارة الثامنة في ضوء بيانات الجدول السابق متمثلة في "أشعر بقلة خبرة الأساتذة في التعامل مع المحاضرات الأون لاين"، وقد أشار إلى تلك العبارة أقل من ثلث أفراد العينة بنسبة (18.8%) من العينة ككل، وذلك بمتوسط حسابي (1.73) درجة، وانحراف معياري (0.75). ويتفق هذا مع نتائج دراسة (الشمراي) من خلال ما توصلت إليه نتائج هذه الدراسة إلى احتياج الطلاب وأساتذة المقرر التدريب على الإلمام بالتقنية، والتعرف على طرق التعامل مع المنصات التعليمية التي تستخدم في التعلم عن بُعد.

وفي هذا السياق أشارت التوجهات الرئيسية للنظرية النقدية لباولو فرييري إلى أنه اعتمد في منهجه بالعملية التعليمية على بيئة الطالب، إذ يرى أن العملية التعليمية يجب أن تدور حولها، وأن الطالب يجب أن يفهم واقعه الاجتماعي في إطار نشاط التعلم، ولا يكفي أن يتعلم القراءة والكتابة، ويجب عليه أن



يفهم ما يقرأه في سياقه الاجتماعي، ويعرف الاهتمامات الاجتماعية التي يتضمنها، ويجب أن يقوم النظام على الحوار، وليس التلقين والإلقاء، وأن يكون الطلاب مشاركين فاعلين وإيجابيين، ويجب أن يرتبط المنهج بالمواضيع والقضايا التي تمس واقع حياة الطلاب ومشكلاتهم، ويجب عليهم تحديدها بأنفسهم. ولقد قامت فلسفة "فريري" التربوية على ثلاث مبادئ رئيسية وهي: الحرية، والوعي، وأنسنة الإنسان، وهي ثلاثية مترابطة، فالوعي يؤدي للحرية والتي بدورها تزيد من اعتزاز الإنسان بإنسانيته، فالتربية في فكر باولو فريري مهمة لإيقاظ وتحفيز الوعي النقدي وهو ضروري لإصلاح حالة الفئات الضعيفة، والمضطهدة، وتسعى من خلال التعليم إلى فهم حالتها، وتغييرها نحو الأفضل.

تاسعاً: النتائج**بعد إجراء الدراسة الميدانية لهذا البحث تم التوصل إلى النتائج التالية:**

- توصلت النتائج إلى هناك استفادة كبيرة من محاضرات الأون لاین لدى طلاب الجامعة.
- حقق التعليم عن بُعد فعالية جيدة في تحمل الطلاب المسؤولية في محاضرات الأون لاین.
- يشعر الطلاب بأن هناك رضا عام عن محاضرات الأون لاین، وارتياح نتيجة دراسة المقرر من خلال الأون لاین.
- توصلت نتائج الدراسة إلى العديد من الآثار الإيجابية المترتبة على التعليم عن بُعد، ومنها أن محاضرات الأون لاین تسهم في حل مشكلة الطلاب في الأماكن البعيدة.
- يقلل من مصروفات السفر بالنسبة للمتعلمين والمعلمين.
- إن محاضرات الأون لاین تسهم في حل مشكلة الطلاب في وقت الأزمات.
- تُتيح محاضرات الأون لاین الفرصة للمتعلمين للعمل في أثناء تلقي تعليمهم.
- تسهم محاضرات الأون لاین في حل مشكلة كثرة أعداد الطلاب.
- محاضرات الأون لاین تزيد من مهارات الطلاب في استخدام التكنولوجيا.
- تساهم محاضرات الأون لاین في رفع التحصيل الدراسي لدى الطلاب.
- سهولة في الحصول على المادة الدراسية في أي وقت، ومكان.

عاشراً: التوصيات

1. يجب النظر في المقررات الالكترونية وتقليص كثافتها، وذلك للتغلب على مشكلة كثرة المقررات وضيق الوقت.
2. يجب الاهتمام بإعداد مقررات ومناهج الكترونية ذات محتوى تعليمي متوافق مع طبيعة التعليم عن بُعد.
3. ضرورة تطوير البيئة التحتية لمواكبة التقدم التكنولوجي للمعلومات والاتصالات، وذلك للتصدي للعراقيل التي يعاني منها التعليم عن بُعد.

قائمة المراجع**أولاً: المراجع العربية:**

- الحلوجي، شيماء إبراهيم محمد. (2022)، "دور التعليم بمدارس اللغات الأجنبية في الهوية الثقافية للطلاب (دراسة ميدانية بمدينة طنطا)", رسالة ماجستير، كلية الآداب، جامعة طنطا.
- الشمراني، صالح موسى محمد. (2022)، اتجاهات طلاب الدراسات العليا بقسم علم النفس بجامعة أم القرى حول التعليم عن بُعد: دراسة نوعية، مجلة القلزم للدراسات التربوية والنفسية واللغوية، ع6.
- العوايشة، مروان عبدالله مصطفى. (2021). "أثر التعليم عن بُعد والتعليم التقليدي على التحصيل الأكاديمي عند طلبة الصفوف الثلاث الأولى في مدارس العاصمة عمان من وجهة نظر المعلمين وأولياء الأمور (دراسة مقارنة)", مجلة كلية التربية - جامعة عين شمس، الجزء الأول، العدد الخامس والأربعون.
- القاضي، ناهد شفيق عبدالحميد. (2021)، "درجة رضا أولياء أمور طلبة المرحلة الأساسية عن تجربة التعلم والتعليم عن بعد أثناء جائحة كورونا"، المجلة الأكاديمية العالمية في العلوم التربوية والنفسية. المجلد (2) العدد (2).
- السعدون، حمادة. (2019). العوامل المؤثرة في رضا الطلاب عن المقررات الإلكترونية بالجامعة السعودية الإلكترونية وعلاقتها بتحصيلهم الدراسي. مجلة العلوم التربوية والنفسية-1672، (4)12، 1652.
- الفاخري، سالم. (2018). التحصيل الدراسي، مركز الكتاب الأكاديمي.
- أمين، فاطمة & أحمد، ميمي. (2018). أثر استخدام التعلم الإلكتروني الكامل على القابلية للاستخدام لدى طالبات جامعة الملك خالد. المجلة التربوية لكلية التربية بسوهاج 723-752، (56)56،
- العاني، مزهر شعبان. (2015). التعليم الإلكتروني التفاعلي. مركز الكتاب الأكاديمي.
- النجار، د. ياسر السيد. (2014). علم اجتماع التربية المعاصر، دار المصطفى للطباعة والنشر.
- أحمد، علي عبد الحميد. (2010). التحصيل الدراسي وعلاقته بالقيم الإسلامية التربوية، مكتبة حسن العصرية للطباعة والنشر.
- حسن صفر، عمار. (2022). درجة رضا الطلبة نحو تجربة التعليم والتعلم عن بُعد خلال جائحة كورونا: دراسة حالة على جامعة الكويت، المجلة التربوية لكلية التربية بسوهاج-1361، (93)93، 1437.
- دعجة، رندة أحمد. (2019). "مشاركة الأسرة في العملية التعليمية وأثرها في التحصيل الدراسي للمتعلمين"، دار الحداثة للطباعة والنشر.
- زيتون، حسن حسين. (2005). رؤية جديدة في التعليم "التعليم الإلكتروني": المفهوم - القضايا - التطبيق - التقييم. الرياض: الدار الصولتية للتربية.
- عمر، أحمد مختار عبد الحميد. (1429هـ / 2008م)، معجم اللغة العربية المعاصرة، الناشر: عالم الكتب، الطبعة: الأولى، 1429 هـ - 2008 م، ج2، ص 1042.
- كنساره، إحسان. (2005). الرؤى المستقبلية للتعليم الإلكتروني في ضوء اتجاهات العصر الحديث. الجمعية المصرية لتكنولوجيا التعليم، المجلد الخامس، الجزء الأول. القاهرة.
- مجمع اللغة العربية. (1392هـ / 1972م). المعجم الوسيط، القاهرة، ط2، ج1، ص 351.
- منظمة الأمم المتحدة للتربية والتعليم والثقافة. (2020). التعليم عن بعد، مفهومه، أدواته واستراتيجياته.
- منظمة الأمم المتحدة للتربية والتعليم والثقافة. (2020). التعليم عن بعد، مفهومه، أدواته واستراتيجياته.
- موقع جامعة طنطا

**ثانياً: المراجع الأجنبية:**

- Ali, F., Zhou, Y., Hussain, K., Nair, P. K., & Ragavan, N. A. (2016). Does higher education service quality effect student satisfaction, image and loyalty? A study of international students in Malaysian public universities. *Quality assurance in education*, 24(1), 70-94.
- Chen, T. Hsi-en , Lawson, . Robert Frederic , Ipfling, . Heinz-Jürgen , Moumouni, . Abdou , Lauwerys, . Joseph Albert , Anweiler, . Oskar , Browning, . Robert , Chambliss, . J.J. , Szyliowicz, . Joseph S. , Bowen, . James , Mukerji, . S.N. , Thomas, . R. Murray , Vázquez, . Josefina Zoraida , Meyer, . Adolphe Erich , Marrou, . Henri-Irénée , Shimahara, . Nobuo , Huq, . Muhammad Shamsul , Nakosteen, . Mehdi K. , Graham, . Hugh F. , Scanlon, . David G. , Swink, . Roland Lee , Riché, . Pierre , Naka, . Arata , Arnove, . Robert F. and Gelpi, . Ettore (Invalid Date). education. Encyclopedia Britannica.
<https://www.britannica.com/topic/education>
- <https://unvi.edu.ba/en/study-programmes/distance-learning/basic-concepts-of-distance-learning/>
- <https://uzem.tarsus.edu.tr/tr/page/uzaktan-egitim-nedir/12547>
- Gurbuz, F. (2014). Students' Views On Distance Learning In Turkey: An Example Of Anadolu University Open Education Faculty. *Turkish Online Journal of Distance Education*, 15(2), 239-250.
- Lyons , John . , Paulo Freire's Educational Theory.
www.newfoundations.com/freire.html.
- Pandita, A., & Kiran, R. (2023). The Technology Interface and Student Engagement Are Significant Stimuli in Sustainable Student Satisfaction. *Sustainability*, 15(10), 7923.
- Ramos, A. M., Barlem, J. G. T., Lunardi, V. L., Barlem, E. L. D., Silveira, R. S. D., & Bordignon, S. S. (2015). Satisfaction with academic experience among undergraduate nursing students. *Texto & Contexto- Enfermagem*, 24, 187-195.
<https://doi.org/07072015002870013-0104/10.1590>
- Ünal, M. Z., Ünal, S., & Çakıroğlu, Ü. (2023). Measuring Satisfaction with Distance Education: A Scale Development Study for Secondary and High School Students. *Asian Journal of Distance Education*, 18(1).
- Segovia-García, N., & Said-Hung, E. (2021). Factors of Student Satisfaction with E-learning in Colombia. *Revista mexicana de investigación educativa*, 26(89), 595-621.



- Mtebe, J. S., & Raphael, C. (2018). Key factors in learners' satisfaction with the e-learning system at the University of Dar es Salaam, Tanzania. *Australasian Journal of Educational Technology*, 34(4).
- Kuo, Yu-Chun., Walker, A. E., Belland, B. R., & Schroder, K. E. (2013). A predictive Study of Student Satisfaction in online education programs. *International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 14(1), 16-39.
- Simonson, M. and Berg, . Gary A. (Invalid Date). distance learning. *Encyclopedia Britannica*. <https://www.britannica.com/topic/distance-learning>
- Zafari, Nurul Mostafa Kamal. (2020). What do we mean by Distance Education? Theories and Practices: A Study for New Beginning. *Theories and Practices: A Study for New Beginning* (April 9, 2020).
- Zaheer, M. & Babar, M. & Gondal, U. & Qadri, M. (2015) .E-LEARNING AND STUDENT SATISFACTION, 9th Annual conference of Asian Association of Open Universities (AAOU), At Kuala Lumpur, Malaysia.