

بحث بعنوان

العلاقة بين تطبيق منظومة التعليم الالكتروني ورضا الطلاب عن الخدمات التعليمية
الالكترونية لمقررات مجالات الخدمة الاجتماعية بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالمنصورة

**The relationship between the e-learning system and students'
satisfaction with the electronic educational services for the courses in
the fields of social work at the Higher Institute of Social Work in
Mansoura**

ام د / علي عبد الله محمد سعد

استاذ مساعد بقسم المجالات - المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالمنصورة

الملخص

يمثل التعليم الإلكتروني احد متطلبات هذا العصر والذي يطلق عليه عصر المعرفة حيث تنطلق هذه الدراسة من هدف رئيسي يتحدد في "التعرف علي طبيعة"العلاقة بين تطبيق منظومة التعليم الإلكتروني ورضا طلاب الفرقة الرابعة عن الخدمات التعليمية الإلكترونية لمقررات مجالات الخدمة الاجتماعية بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالمنصورة عن الخدمات التعليمية المرتبطة بها " وينبثق من هذا الهدف مجموعة من الاهداف الفرعية مؤداها :

1. التعرف علي طبيعة العلاقة بين تطبيق منظومة التعليم الإلكتروني ورضا الطلاب عن

المنصات التعليمية الخاصة بمقررات المجالات للفرقة الرابعة بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية .

2. التعرف علي طبيعة العلاقة بين تطبيق منظومة التعليم الإلكتروني ورضا الطلاب عن المجموعات الافتراضية الخاصة بمقررات للمجالات الفرقة الرابعة بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالمنصورة .

3. التعرف علي طبيعة العلاقة بين تطبيق منظومة التعليم الإلكتروني ورضا الطلاب عن المحتوى المقرر الإلكتروني الخاص بمقررات للمجالات الفرقة الرابعة بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالمنصورة .

4. التعرف علي طبيعة العلاقة بين تطبيق منظومة التعليم الإلكتروني ورضا الطلاب عن طرق واساليب التدريس الإلكتروني الخاص بمقررات للمجالات الفرقة الرابعة بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالمنصورة .

الملخص باللغة الاجنبية

E-learning represents one of the requirements of this era, which is called the era of knowledge

This study proceeds from a main objective determined in “identifying the nature” of the relationship between the application of the e-learning system and the satisfaction of the students of the fourth year with the electronic educational services for the courses of the areas of social service at the Higher Institute of Social Work in Mansoura about the educational services associated with them

A number of sub-objectives emerge from this goal:

1. Identifying the nature of the relationship between the application of the e-learning system and the students' satisfaction with the educational platforms for the field courses for the fourth year at the Higher Institute of Social Service.
2. Identifying the nature of the relationship between the application of the e-learning system and students' satisfaction with the virtual groups for courses for the fourth year domains at the Higher Institute of Social Service in Mansoura.
3. Identifying the nature of the relationship between the application of the e-learning system and students' satisfaction with the content of the electronic course for courses for the fourth year domains at the Higher Institute of Social Work in Mansoura.
4. Identifying the nature of the relationship between the application of the e-learning system and the students' satisfaction with the methods and methods of electronic teaching for courses for the **fourth year domains at the Higher Institute of Social Service in Mansoura.**

اولاً : مشكلة الدراسة :

يشهد العالم منذ عقدين أو يكاد إرهاصات بزوغ عصر جديد اطلقتها تشكيلة من المتغيرات والمستجدات التي ما زالت تتساقط تداعياتها السلبية والايجابية علي عالمنا المعاصر بشكل متسارع ، الامر الذي مهد لظهور مجتمع عالمي جديد يطلق عليه مجتمع المعرفة (Knowledge Societ) (عبد الحميد ، السيد، 2004 ، ص 45) .

كما ان التحولات والتغيرات التي ادت الي ظهور مجتمع المعرفة قد القت بظلالها علي بنية النظام التعليمي ، ومن ثم فان مجتمع المعرفة يتطلب اعادة النظر في النظم التعليمية مفهوماً ومحتوى واسلوباً ، وذلك علي اسس جديدة قائمة علي استراتيجيات علمية فعالة تستوعب الامكانات المادية والبشرية المتاحة (عقل ، وابوموسي ، 2019 ، ص2) ، لكي يتناسب مع التطورات التي طرأت علي كلا من سوق العمل وفي نظم التعليم التقني ومدى انسجامها مع الاحتياجات التدريبية والمهنية والتغيرات الحاصلة في وسائل الإنتاج ، وما أعقب ذلك من تغيرات في المهن والحرف نتيجة لثورة اتكنولوجيا (فتح الرحمن ، 2010 ص22) .

ومن ثم فإن النظم التعليمية في دول العالم الثالث ومنها اقطارنا العربية تواجه تحدياً واضحاً وخطيراً في توفير الاحتياجات التعليمية من خريجين على مستوى عالي من مهارات التقنية التي تواكب التطورات العلمية الحديثة ، وذلك من خلال الاعتماد علي النظم التعليمية الجديدة التي تتناسب مع مجتمع المعرفة (السنوسي ، 2002 ، ص2) .

ومن ثم يؤكد الباحث علي ان التعليم الالكتروني من افضل النظم التعليمية التي تتناسب مع متطلبات مجتمع المعرفة ، الذي يتميز بالتطور الهائل للتكنولوجيا والانتشار السريع في تكنولوجيا الاتصال والانترنت وغزوها لمجال التعليم .

كما ان ادخال التكنولوجيا في عمليه التعليم لم يعد ترفاً ، بل اصبح مطلباً حيويًا لتطوير البني والهياكل التعليمية لما تقدمه من نقلة نوعية في إعادة صياغة مفردات العملية التعليمية ، واستجابة للتنوع في الاساليب التعليمية التي اتاحتها الثورة التكنولوجية في مجال المعلومات والاتصالات، حيث ظهرت تكنولوجيا التعليم كواقع ملموس في معظم مؤسساتنا التعليمية ، واصبح واضحاً للعيان الآثار الإيجابية المترتبة على توظيف تكنولوجيا التعليم الالكتروني بالمؤسسات التعليمية ومساهمتها في احدث نقله نوعيه للتعليم (عبده ، 2009 ، ص 352) .

ويمثل التعليم الإلكتروني منظومة تعليمية لتقديم البرامج التعليمية أو التدريبية للمتعلمين أو المتدربين في أي وقت وفي أي مكان باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات التفاعلية مثل الانترنت ، والإذاعة، و القنوات المحلية أو الفضائية ، أو الأقراص المدمجة ، أو البريد الإلكتروني ، أو المؤتمرات العلمية عبر الفيديو كونفرانس ، وتوفير بيئة تعليمية تفاعلية متعددة المصادر بطريقه متزامنة او غير متزامنة عبر التعلم عن بعد (سالم، 2004 ،ص 33) .

ومن ثم فإن التعليم الإلكتروني من المجالات التي تشهد نمو سريعا نتيجة التطورات العلمية والتقنية ، وتزايد الطلب على دمج التقنية في التعليم ، بهدف بناء جيل قادر على التعامل مع مفردات العصر الجديدة ، وسبب ذلك زيادة الاعباء على مؤسسات التعليم العالي مما دفعها الي اعداد طلابها لمجابهة التطورات الحديثة (جاسو، 2011 ،ص 247) .

ويؤكد الباحث علي ان التعليم العالي صناعة كأي مجال من مجالات الحياة تتأثر بالمتغيرات البيئية مثلها مثل أي صناعة في مجال الخدمات ، وظهرت في العقدين الأخيرين منافسة كبيرة بين المؤسسات التعليمية ، وبدأت الكثير منها بتبني الاتجاه التسويقي الذي ينظر للطالب هلي انه حجر الزاوية ولا بد من تقديم الخدمة له وفقا لرغباته واحتياجاته، وذلك سعياً منها لجذب أكبر عدد ممكن من الطلبة (Sary and Herlambang 2019)

ونتيجة للتطور الكبير في مجال تكنولوجيا الاتصال والانترنت فقد تحولت الكثير من المؤسسات الخدمية إلى تقديم خدماتها عبر الانترنت ، وكانت مؤسسات التعليم العالي من المؤسسات الرائدة في هذا الجانب (Rahman and Ngamassi 2020)،

وتأسيسا علي ما سبق فقد تبنت كثير من الدول التعليم الإلكتروني كنمطا مستحدثا في التعليم العالي ،حيث يعتبر عمليه تعليميه لا تحدها اسوار ولا فصول ، وتعتمد على التواصل مع الدارسين اينما كانوا ، بوتسطة العنكبوتية في نقل المعلومات (مازن، 2007 ،ص 34) .

حيث أصبحت معظم مؤسسات التعليم العالي في كل دول العالم تقدم خدماتها التعليمية عبر الانترنت، وهذا ادى الي تطور منظومة التعليم الإلكتروني بصورة كبيرة ، واتسعت تطبيقاتها وأنظمتها، وقد نما سوق التعليم الإلكتروني نحو 900% منذ عام 2000 حتى نهاية 2018م وأصبح هذا السوق يمثل رقما كبيرا في سوق الخدمات العالمي، إذ تشير التقديرات إلى أنه في عام 2020م وصل إلى 220مليار دولار وسيقفز في عام 2022 إلى (243) مليار دولار ، ، ويجزم الباحث أن هذه التقديرات كانت متواضعة في ظل جائحة كورونا.

(<https://e-studen.org/e-learning-statistics>)

كما تُعدُّ خدمة التعليم الإلكتروني من الخدمات الحديثة نسبياً، لكنها من الخدمات التي تنمو وتتسع بصورة سريعة، وأصبحت اليوم تقدم من خلال معظم المؤسسات التعليمية عبر العالم ولاسيما مؤسسات التعليم العالي، وقد أُلقت جائحة كورونا بظلالها على المشهد التعليمي برمته ودفعت نحو (193) دولة من دول العالم حتى 10 أبريل 2020م إلى إغلاق مؤسساتها التعليمية بشكل كامل والتحول نحو التعليم الإلكتروني (موقع منظمة اليونسكو (<https://ar.unesco.org/covid19/educationresponse>

ونتيجة لذلك برزت للواجهة وبقوة مجموعة من التساؤلات التي كانت مثارة سابقاً حول مدى رضا الطلاب عن الخدمات الالكترونية المرتبطة بمنظومة التعليم ومعايير وأبعاد تلك الجودة ، حيث اصبح اهم الاهداف التي تنصدر قائمة الاهداف التي تسعى المؤسسات الجامعية الي تحقيقها بغرض الحصول علي ثقة الطلاب واولياء الامور وثقة المجتمع ككل . و تمثل مؤسسات الخدمة الاجتماعية احدى المؤسسات الجامعية التي اتجهت في السنوات الأخيرة إلى استخدام التكنولوجيا في التعليم لمواكبه التطورات الحديثة وتوافقا مع تغيرات و مستجدات العصر ، وازدادت الحاجة الملحة لذلك في ظل ازمه جائحه كورونا، حيث اتجه العالم إلى تفعيل منظومه التعليم الالكتروني في كافة المراحل الدراسية والتخصصات المختلفة ، وكانت الخدمة الاجتماعية واحدة من ضمن هذه التخصصات ، مما يؤكد علي اهميه المتابعة والدراسة المستمرة لاستخدام منظومه التعليم الالكتروني في الخدمة الاجتماعية من اجل تطويرها والارتقاء بها باعتبارها متطلبا ضرورياً في ظل التغيرات الحالية .

ولذلك اتجهت مؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية سواء الكليات او المعاهد العليا الي استخدام التكنولوجيا وبخاصة منظومة التعلم الالكتروني لمواكبه مستجدات العصر ولمقابله احتياجات الطلاب المتجددة ، ولضمان جوده الاداء الاكاديمي والمهني من جهة اخرى ، وبالإضافة الي الي الحفاظ علي الحصص المقررة لها من الطلاب الجدد المخصصين للالتحاق بها سنويا ، وخصوصا المعاهد العليا التي تعتمد في ميزانيتها علي اعداد الطلاب الملتحقين . ومن ثم اتجه المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالمنصورة الي تطبيق منظومة التعلم الالكتروني اتساق مع التطور العلمي وتطبيقا لسياسه الدولة في تطوير منظومه التعليم الشاملة ، ورغبة منه في الحصول علي حصص اكبر من الطلاب الجدد المسموح لهم بالالتحاق به او علي الاقل الحفاظ علي الحصص الحالية له .

ويرى المسئولين عن ادارة المعاهد العليا لتعليم الخدمة الاجتماعية ان التنافس الجاري اليوم بينهم قائم بدرجة أساسية على رضا الطلاب عن الخدمة التعليمية ومدى جودتها ، بأبعادها المتنوعة والمختلفة، ومعايير ، وذلك لأنه لا يمكن أن تقدم أي مؤسسة تعليمية خدمة من الخدمات ما لم يكن المستفيدين راضين عنها .

ونتيجة للضبابية التي لا تزال تكتنف موضوع رضا الطلاب عن خدمات التعليم الالكتروني ، وكذلك رضا الطلاب عن أبعاد تلك الخدمة رأي الباحث ضرورة القيام بهذه الدراسة علي مؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية وعلي وجه الخصوص المعاهد العليا للخدمة الاجتماعية وذلك بالتطبيق علي المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالمنصورة كنموذج.

ومما سبق تتحدد مشكلة الدراسة في العلاقة بين تطبيق منظومة التعليم الالكتروني ورضا الطلاب عن الخدمات التعليمية الالكترونية لمقررات مجالات الخدمة الاجتماعية بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالمنصورة .

وتوجد مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات البحث ، يمكن للباحث عرض مجموعة منها والتي استطاع الاطلاع عليها يمكن عرضها علي النحو التالي :

أ - الدراسات التي تناولت التعليم الالكتروني :

1 - دراسة جون سافري (John R.Savery,2002)

هدفت الدراسة إلي تحديد وجهة نظر كل من الكليات بدمج التكنولوجيا في التعليم ، وتوصلت الدراسة الي النتائج الآتية : أن اداري الكليات كانوا يستخدمون البريد الالكتروني بنسبة 85% ، والسبورة العادية بنسبة 70% ، وجهاز العرض فوق الرأسي 70%، وعروض الفيديو 45% ، وأن إداري الكليات لديهم قصور في فهم مبادئ التكنولوجيا بالتعليم ، بينما كان لدي الطلاب فهم أفضل لدمج التكنولوجيا بالتعليم حيث أن الطلاب استخدموا التكنولوجيا (مثل استخدام برامج التصميم وبرامج الدراسة المساعدة وبرامج المحاكاة والبرامج السمعية البصرية) بنسب تتراوح بين 61% و 94% ، وقد كان الطلاب يستخدمون البريد الالكتروني أكثر بخمس مرات من استخدام إداري الكليات له.

2- دراسة تيلا أدييكتا وآخرون (TellaAdeyinka& others ,2007)

تمثلت أهداف الدراسة في الاسئلة الآتية : ما تقنيات المعلومات والاتصالات التي يستخدمها معلمو المدارس الثانوية ؟ وما عدد مرات استخدامها كل اسبوع ؟ وما مستوي صفات

تقنيات المعلومات والاتصالات المتوفرة في مدارس المفحوصين ؟ وما العوامل التي تحول دون استخدام المعلمين وثقتهم في استخدام التقنيات ؟ وما اتجاه المعلمين حول فائدة وسهولة استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات ؟ ، و توصلت الدراسة الي النتائج الآتية : رتبت التقنيات المستخدمة كما يلي : الحاسوب ، الفيديو، الكاميرات الرقمية ، أما الأنترنت والبريد الإلكتروني فهو لا يستخدم فيها ، أما عدد ساعات الاستخدام اسبوعياً فهي تتراوح بين / 0 - 21 (ساعة اسبوعياً ، أشارت الدراسة إلي أن أجهزة الحاسوب وبرامجه مستهلكة والتقنيات المساعدة والإنترنت مفقودة في المدارس ، ومن أهم العوامل التي تحول دون استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات هي نقطة الخبرة ، عدم كفاية المعرفة بالبرامج المناسبة ، الجهل بأهمية الدور الذي تلعبه تقنيات التعليم في المدارس الثانوية ، معظم المعلمين اتفقوا علي أن استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات في الصف صعبة جداً ، ويسبب الفوضى ، ويجعل التدريس أكثر صعوبة ، ويقلل من دافعية الطلاب .

3 - دراسة ياسمين غولبهار (2008) YaseminGulbahar

هدفت الدراسة الى توضيح امكانيه دور اعضاء هيئة التدريس في دمج التقنية بمؤسسات التعليم العالي من خلال استخدامهم لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بينت نتائج الدراسة: ان هناك ثلاث عوامل لها التأثير المعتبر في الاستخدام الفعال للتكنولوجيا هي: نقص كميته دروس التكنولوجيا ونوعها في المنهاج، عدم وجود معلمين متقنين بما فيه الكفاية للتزود بفرص التدريب اثناء الخدمة، البنية التحتية التكنولوجية غير الكافية، بين المعلمون قبل الخدمة ان تقنيتهم المفضلة هي: التعليم بمساعده الكمبيوتر، وان برامج الكمبيوتر المفضلة لديهم هي العرض الالكتروني، وان اعضاء الهيئة التعليمية كانوا راغبين و جاهزين للمشاركة في اي مقرر او حلقه بحث او ورشه عمل متعلقة في استخدام التكنولوجيا ، الا ان الجميع اكد النقص في الصفوف الإلكترونية التقنية.

4 - دراسة : حسامو ، و العبد الله ، 2011 :

هدفت هذه الدراسة الي التعرف علي واقع التعليم الالكتروني في جامعة تشرين من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس والطلبة ، وقد توصلت الدراسة الي النتائج الآتية ، عدم وجود فروق ذي دلالة إحصائية بين متوسط درجات اعضاء الهيئة التدريسية علي محور (مدى استخدام التعليم الالكتروني ، وايجابياته وسلبيته ومعوقاته) تبعا لمتغير الرتبة العلمية ، وتبعا لمتغير الخبرة

التدريسية ، عدم وجود فروق ذي دلالة إحصائية بين متوسط درجات اعضاء الهيئة التدريسية علي محور (مدى استخدام التعليم الالكتروني ، وايجابياته وسلبيلته ومعوقاته) تبعا لمتغير التخصص ، و وجود فروق ذي دلالة إحصائية بين متوسط درجات اعضاء الهيئة التدريسية علي محور السلبيات تبعا لمتغير التخصص لصالح التخصص الادبي عدم وجود فروق ذي دلالة إحصائية بين متوسط درجات اعضاء الهيئة التدريسية علي محور (مدى استخدام التعليم الالكتروني ، وايجابياته وسلبيلته ومعوقاته) تبعا لمتغير التخصص لصالح التخصص العلمي .

5- دراسة : عبد الغفور ، 2012 :

وسعت هذه الدراسة الي تسليط الضوء علي أهمية الربط بين النظرية والممارسة ، وركزت بشكل رئيسي علي ثلاث وجهات نظر تربوية هي (التجريبية ، المعرفية ، والاجتماعية) ، وتوصلت هذه الدراسة الي ان درجة وعي مستخدمي التعليم الالكتروني لكيفية استغلال التكنولوجيا في السياقات التربوية قليلة ، الامر الذي استدعى تحديد نماذج التعليم الالكتروني التي تقوم علي اصول التدريس ، وتمييزها عن تلك التي تقوم علي ممارسة عشوائية غير مخططة .

6 - دراسة - العبادي : 2012 -

حيث هدفت هذه الدراسة الي تحديد معوقات التعليم الالكتروني التي تعوق تطبيق منظومة التعليم الالكتروني ، وقد صنفت هذه الدراسة المعوقات علي النحو التالي ، معوقات تكنولوجياية اي مرتبطة بالجانب التقني والتكنولوجي ، معوقات مرتبطة بالبنية التحتية للمؤسسات التعليمية والمتمثلة في عدم فاعلية الحاسب الالي والمعلومات علي قيادة منظومة التعليم الالكتروني بالمؤسسة التعليمية ، معوقات بشرية مرتبطة بعدم توافر الكوادر البشرية اللازمة لتطبيق منظومة التعليم الالكتروني ، معوقات مالية مرتبطة بمدى توافر الميزانية الخاصة بتطبيق منظومة التعليم الالكتروني ، معوقات تدريبية ومهارية والمرتبطة بعدم وجود لجنة خاصة للتدريب واكساب المهارات الخاصة بممارسة التعليم الالكتروني .

7 - دراسة - حيدر 2013 :

واكدت هذه الدراسة علي فاعلية التعليم الالكتروني في تحقيق رضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية الالكترونية ، وذلك من خلال اثبات العلاقة بين رضا الطلاب عن التعليم الالكتروني وبين جودة الخدمات التعليمية الالكترونية ، حيث كانت درجة العلاقة قوية وفي الاتجاه الطردي .

8 - دراسة - الدوسري 2014 :

وسعت هذه الدراسة الي تحديد متطلبات التحول من التعليم التقليدي الي التعليم الالكتروني عبر شبكة الانترنت ، وقد توصلت الدراسة الي مجموعة من النتائج تتمثل في لاتي ، ان تطبيق منظومة التعليم الالكتروني يتطلب توفير البيئة التعليمية والادارية والثقافية والاقتصادية والسياسية لكي يتمكن عضو هيئة التدريس من ممارسة مهامة التدريسية بنظام التعليم الالكتروني بصورة احترافية ومهارية تعكس المردود الايجابي لمنظومة التعليم الالكتروني علي العملية التعليمية بصورة شاملة .

9 - دراسة - مغازي 2015 :

وسعت هذه الدراسة الي ضرورة اقامة دورات متخصصة في التعليم الالكتروني للطالب لتفعيل هذا الاسلوب من التعليم ، وتعزيز مهارات اعضاء هيئة التدريس بمؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية فيتصميم المواد التعليمية لنشرها عبر الانترنت للطلاب .

10 - دراسة - زيدان 2017 :

وسعت هذه الدراسة الي الكشف عن مدى توافر كفايات التعليم الالكتروني لأعضاء هيئة التدريس بكليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية ، حيث اوضحت نتائج الدراسة ان و كفايات استخدام الحاسب الالي وملحقاته جاءت في المرتبة الاولى ، ثم جاءت كفايات استخدام الشبكات والانترنت في المرتبة الثانية ، وجاءت كفايات ثقافة التعليم الالكتروني في المرتبة الثالثة ، واخير جاءت في المرتبة الاخيرة تصميم وادارة التعليم الالكتروني في المرتبة الاخيرة .

11 - دراسة - المغازي 2018 :

حيث سعت هذه الدراسة الي تحقيق الاهداف التالية :ان طريقة تنظيم لمجتمع تزيد من وهي اعضاء هيئة التدريس بالتعليم الالكتروني من خلالها تنمية المعرفة الفنية لاستخدام الاجهزة التكنولوجية وربط واقع المجتمع بشبكات التواصل الاجتماعي لتطوير التفاعل الالكتروني ، وايضا نشر التقنية في المجتمع واطباء مفهوم اوسع للتعليم الالكتروني .

12- دراسة - النجار 2019 :

وقد خلصت هذه الدراسة الي ان اهم التجهيزات التي يجب توافرها لتطبيق تعليم الخدمة الاجتماعية عن بعد من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية وجود مركز للتعليم عن بعد ينسق عمليات التعليم والتسجيل ويطور البرامج التي يحددها اعضاء هيئة التدريس ، وان يدار

المركز بواسطة خبرات بشرية مدربين ومتخصصين في التعليم عن بعد ، وان تكون المؤسسة التعليمية مجهزة بالاجهزة المناسبة ووسائل التعليم الحديثة ووسائل تقييم التعليم عن بعد .

ب - دراسات تناولت رضا الطلاب عن الخدمات التعليمية

1 - دراسة : وجدت جالين (Gallien, 2005)

وقد سعت هذه الدراسة الي معرفة أثر التغذية الراجعة على رضا الطلاب أن نوع التغذية الراجعة من المعلم يؤثر في رضا الطالب، حيث وجدت أن التغذية الراجعة الفردية من المعلم على واجبات الطالب تسهم في تحقيق رضا الطالب أكثر من التغذية الراجعة الجماعية.

2 - دراسة دوجلاس ، وبارنيس (Douglas, Douglas & Barnes, 2006).

وتهدف الي قياس رضا الطلاب في الجامعات البريطانية ، وأوضحت الدراسة أن الجامعات تقدم حزمة من المنافع لطلابها وتتكون من العناصر التالية:
وجود فجوات ليس من السهل التواصل إلى حلول فورية لها وخاصة فيما يتعلق بموضوع العلاقة بين الجماعة وسوق العمل ، كما أفادت الدراسة بوجود تهديدات داخلية مرتبطة بسوء التنظيم ، وعدم الرضا عن العلاقة بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، وعدم الاستغلال الأمثل للموارد المحدودة .

3- لدراسة : الحدابي وعكاشة، 2007 :

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العوامل المساهمة في جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلبة في الجامعات اليمنية باليمن، وتم تحديد مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة في المجالات المختلفة للخدمة ، وقد أظهرت النتائج عن تباين مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلبة في المجالات المختلفة ، باختلاف جنسهم والكليات والمستويات الدراسية التي يدرسون بها ، كما أمكن التواصل لعدد من العوامل ، والتي يمكن من خلالها التنبؤ بجودة الخدمة التعليمية .

4 - دراسة سيبري (Seaberry, 2008)

وقد توصلت هذه الدراسة الي أن العوامل التي تسهم في رضا الطلاب عن المقررات الإلكترونية هي التغذية الراجعة الفورية وتفاعل وتعاون الطلاب بين بعضهم والتفاعل مع المعلم والتفاعل مع المحتوى

5 - دراسة : الحدابي وقشوة، 2009 :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف علي مستوى جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية ، وقد أظهرت النتائج : أن مستوى جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية، جامعة عمران دون المستوى المطلوب ، وأظهرت النتائج كذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لمستوى جودة الخدمة التعليمية تعزى لمتغير الجنس . وأخيرا لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.5) لمستوى جودة الخدمة التعليمية تعزى لمتغيري التخصص والمستوى التعليمي .

6 - دراسة تشانج (Chang, 2011)

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العوامل المؤثرة على رضا الطلاب عن المقررات المختلفة ، ووجدت الدراسة ما يلي: ان تفاعل الطلاب مع المحتوى هو العامل الرئيسي في رضا جميع طلاب ، وجود تفاعل ايجابي في نمط التعليم التقليدي المستويات الأولى وهذا يدل علي ان الطلاب راضين بشكل كبير عن التفاعل مع المعلمين ، وكان طلاب النمط التقليدي راضين بشكل كبير عن التفاعل مع زملائهم الطلاب، بينما نجد طلاب النمط المدمج - خصوصا الذكور والطلاب في المستويات العليا - وطلاب النمط الإلكتروني هم الأكثر رضا بخصوص تفاعل الطالب مع التقنية.

7- دراسة : حمدان، 2012 :

واهتمت هذه الدراسة بدراسة جودة الخدمة التعليمية وأثرها على رضا الطلبة ، حيث توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها : ارتفاع مستوى رضا الطلبة وبنيت الدراسة وجمود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة التعليمية على رضا طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة عند مستوى الدلالة (0.05) . وقد قدمت الدراسة عدة توصيات من أهمها استمرار الجامعة بالتأكيد على الالتزام والتطوير المستمر للخطة التعليمية وتحسين البرامج المتبينة من قبل الجامعة لزيادة جودة العملية التعليمية .

8- دراسة : حلس، 2013 :

واهتمت هذه الدراسة بدراسة أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة ، وفي ضوء نتائج الدراسة فإن الباحث يوصي بتطوير وتحديث المعايير المطلوبة لمدخلات جودة العملية التعليمية ومخرجاتها في كلية التجارة وتطوير وتحسين القاعات الدراسية المخصصة لطلبة

الماجستير بحيث تحتوي على مقاعد مريحة وكافية تتناسب مع أعداد الطلبة وبضرورة التفرغ لتلبية احتياجات الطلبة خاصة أعضاء هيئة التدريس وضرورة التزامهم بالساعات المكتبية المخصصة لمقابلة الطلبة والإجابة عن استفساراتهم وبحث مشكلاتهم والتعامل معها بشكل فوري .

9 - دراسة : البوقري ، و السقاف ، 2015 :

واهتمت هذه الدراسة بدراسة أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطالبات في مؤسسات التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية ، وقد توصلت الدراسة الي مجموعة من النتائج وهي أن الحياة السكنية للخدمات الجامعية ، والخبرة الاكاديمية ، والموارد و الخدمات الطلابية ، والارشاد عناصر مهمة جدا ، و اشارت نتائج الدراسة الي ان درجة رضا الطلاب عن تلك العناصر هي متوسطة ، ويجب الاهتمام بها وتجويدها .

10- دراسة عز الدين ، والغمروطي ، 2016 :

وهدفت هذه الدراسة الي معرفة درجة رضا الطلبة في جامعة ابو ظبي ، فرع العين ، عن الخدمات التعليمية ، حيث توصلت الدراسة الي وجود علاقة ارتباطية قوية بين ابعاد جودة الخدمة التعليمية المقدمة من الجامعة ، ودرجة رضا الطلاب عن الخدمات التعليمية .

11 - دراسة جو وآخرين (Go,he,tal ، ٢٠١٧)

وتشير هذه الدراسة إلى أن احتواء المقرر الإلكتروني على تفاعل مع المعلم، والتفاعل مع الأقران يرتبط بشكل إيجابي بنتائج التعلم والرضا.

12 - دراسة بيكر وآخرين (Baker,et,al ، ٢٠١٨)

والتي قام فيها الباحثون بدراسة رضا الطلاب عن التعليم عن بعد بالمقارنة مع التعليم وجها لوجه من عدة جوانب، ومن ضمنها رضاهم عن المعلمين. وقد تناول الباحثون هذا الجانب من ناحية فهمهم للبيئة التعليمية، وتيسير التعلم فيها، وقدرتهم على تيسير النقاش عن بعد بين الطلاب، وتقديمهم للتغذية الراجعة المستمرة لهم. وقد أوضحت توصيات الدراسة أن جودة تجربة التعليم عن بعد تعتمد على عدة عوامل من ضمنها أسلوب التدريس الخاص بالمعلم، وقدرته على التعامل مع أسئلة الطلاب وملاحظاتهم.

13 - دراسة : فام وآخرون (Phan,et,al، ٢٠١٩)

على أهمية توظيف معلمين مؤهلين ومتحمسين لمهنتهم من قبل الجامعات، على أن يكونوا مدربين تدريباً جيداً، كما يجب أن يكون لديهم كل من المعرفة النظرية والعملية؛ ليصلوا بذلك الاهتمامات الطلاب وتحفيزهم على التفاعل بشكل مستمر مع الطلاب الآخرين، ومع أعضاء هيئة التدريس ومع مواد التعلم الإلكتروني؛ لتحقيق نتائج تعليمية أفضل.

14- دراسة : الشعيبي 2020

وهدفت هذه الدراسة الي اختبار الرضا العام عن الطلاب المستفيدين من جودة خدمة التعليم الالكتروني في جامعة الملك خالد بن عبد العزيز ،، حيث أظهرت نتائج الدراسة الوجود علاقة ايجابية بين رضا الطلاب وعناصر ومتغيرات جودة التعليم الالكتروني .

15- دراسة (الدروبي، 2020)

حيث هفت إلى استكشاف أهم الميزات في التعليم التفاعلي ومدى تأثيرها على نجاح العملية التعليمية، وتحسين منصات التعليم الإلكتروني التفاعلية في الجامعات السورية، وأظهرت النتائج أن نسبة كبيرة من الطلاب بحاجة لإدخال الوسائل الحديثة في التعليم لزيادة فاعليته والحصول على القدرة على التواصل بنسبة أكبر مع المدرسين، وأن أهم التقنيات التي دخلت في العملية التعليمية (اللوحة الإلكترونية، الأجهزة الذكية والتي أدت إلى تحويل عملية التدريس من شكلها التقليدي إلى تعليم إلكتروني تفاعلي.

التعليق علي الدراسات السابقة :

باستقرا الدراسات السابقة المرتبطة بمتغيري الدراسة نستنتج الاتي :

1 - اكدت جل الدراسات السابقة علي اهمية الاخذ بنظام التعليم الالكتروني كأحد متطلبات العصر الحديث والذي يسمى بعصر المعرفة ، والذي من اهم اركانه سيطرة التكنولوجيا علي كل مناحي الحية بما فيها التعليم بنوعيه سواء النعليم ماقيل الجامعي او التعليم الجامعي .

2 - سعت بعض الدراسات السابقة علي معرفة واقع التعليم الالكتروني بمؤسسات التعليم العالي وعلي وجه الخصوص الجامعات بغرض تحسينه واقناع اعضاء هيئة التدريس باستخدامه وتطبيقه والاستفادة من مميزاتة في زيادة التحصيل الاكاديمي للطلاب .

- 3 - أكدت بعض الدراسات السابقة علي ان التعليم الالكتروني من اهم مميزاته انه يربط بين النظرية والتطبيق اكثر من التعليم التقليدي والذي يعاني من ختلته الطلاب والخريجين علي حد سواء من وجود فجوة بين النظرية والتطبيق .
- 4 - كما اهتمت مجموعة من الدراسات السابقة علي تحديد معوقات التعليم الالكتروني والعمل التخفيف منها والعمل على القضاء عليها ، بجانب محاولة تحديد متطلبات التحول من التعليم التقليدي الي التعليم الالكتروني ، حيث اصبح متطلبا سياسيا بجانب انه احد ضروريات هذا العصر .
- 5 - كما أكدت بعض الدراسات السابقة علي ضرورة توفير دورات تدريبية لكلا من اعضاء هيئة التدريس والطلاب علي كيفية التعامل مع التقنيات والادوات التكنولوجية التي تمثل عناصر التعليم الالكتروني ، والعمل علي اعداد الكوادر البشرية اللازمة لتطبيق منظومة التعليم الالكتروني بالمؤسسات الجامعية .
- 6 - اهتمت بعض الدراسات السابقة بمعرفة رأي كلا من اعضاء هيئة التدريس والطلاب علي مردود التغذية العكسية عن الخدمات التعليمية المرتبطة بتطبيق منظومة التعليم الالكتروني بالمؤسسات الجامعية
- 7 - ربطت بعض الدراسات السابقة بين تطبيق منظومة التعليم الالكتروني وجودة الخدمات التعليمية الالكترونية بالمؤسسات الجامعية ، وزيادة رضا الطلاب عنها ورفع كفاءة العملية التعليمية بهذه المؤسسات .
- 8 - أكدت بعض الدراسات السابقة علي رضا الطلاب عن المنصات التعليمية ، والمقررات التعليمية الالكترونية ، .
- وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في ان الدراسة الحالية تسعى الي اختبار العلاقة بين تطبيق منظومة التعليم الالكتروني ورضا الطلاب عن الخدمات التعليمية ، والذي حددها الباحث في الخدمات التالية (رضا الطلاب عن المنصات التعليمية ، رضا الطلاب عن المجموعات الافتراضية ، رضا الطلاب عن المقرر الالكتروني ، رضا الطلاب عن طرق واساليب التدريس الالكتروني)
- وقد استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في صياغة مشكلة البحث ، وفي صياغة وتحديد اهداف ومفاهيم الدراسة ، كما استفادة منها في التصميم المنهجي للدراسة وتحليل وتفسير النتائج التي توصلت اليها الدراسة .

ثانيا- أهمية الدراسة :

يمكن للباحث تحديد أهمية الدراسة علي النحو التالي :

- 1 - تأتي أهمية هذه الدراسة من أهمية الدور التي تلعبه تكنولوجيا التعليم الحديثة بصفة عامة ومنظومة التعليم الإلكتروني بصفة خاصة في زيادة كفاءة التعليم والتعلم من خلال رفع مستوى واستيعاب وفهم الطلاب .
 - 2 - لقد أصبح الاعتماد علي الأساليب القديم والتقليدية في التعليم لا تفي بمتطلبات التعليم الكفاء في عالم تزداد فيه المعرفة وتتراكم فيه المعلومات بشكل هائل ، بحيث أصبح الوقت المخصص للدراسة لا يفي إلا بإعطاء جزء بسيط من من موضوعات المقرر، ومن ثم فإن التعليم الإلكتروني يوفر الوقت والجهد ويسمح بتدريس المقرر كاملا داون الحاجة الي حذف بعض اجزائه .
 - 3 - ظهرت الحاجة الي استخدام التعليم الإلكتروني عندما اجتاحت جائحة كورونا العالم ، والزمتم كل النظم التعليمية بالعالم الي الاعتماد الكلي علي منظومة التعليم الإلكتروني في اساليب التعلم .
 - 4 - اتجهت الخدمة الاجتماعية الي استخدام التعليم الإلكتروني والزام مؤسساتها الجامعية في إعتماده كأحد الأساليب الفعالة في عملية لتعليم ، وذلك التزاما بالتوجه العام للدولة ، وثانيا لمواجهة الظروف الطارئة كما حدث مع جائحة كورونا ، وثالثا لأهميته وضروريته لخريجي الخدمة الاجتماعية .
 - 5 - تقيد الدراسة الحالية في تطوير منظومه التعلم الإلكتروني بالمعاهد العليا للخدمة الاجتماعية ، وبالتالي تطوير منظومه تعليم الخدمة الاجتماعية
 - 6- نتيجة للضبابية التي لا تزال تكتنف موضوع رضا الطلاب عن خدمات التعليم الإلكتروني خدمة التعليم الإلكتروني وتكتنف كذلك رضا الطلاب عن أبعاد تلك الخدمة رأي الباحث ضرورة القيام بهذه الدراسة في مؤسسات تعليم الخدم الاجتماعية بصفة عامة ، وفي المعاهد العليا للخدم التعليمية بصفة خاصة في مجال التعليم.
- ثالثا : اهداف الدراسة :**

تتعلق هذه الدراسة من هدف رئيسي يتحدد في "التعرف علي طبيعة "العلاقة بين تطبيق منظومة التعليم الإلكتروني ورضا طلاب الفرقة الرابعة عن الخدمات التعليمية الإلكترونية

لمقررات مجالات الخدمة الاجتماعية بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالمنصورة عن الخدمات التعليمية المرتبطة بها "

، وينبثق من هذا الهدف مجموعة من الاهداف الفرعية مؤداها :

5. التعرف علي طبيعة العلاقة بين تطبيق منظومة التعليم الالكتروني ورضا الطلاب عن

المنصات التعليمية الخاصة بمقررات المجالات للفرقة الرابعة بالمعهد العالي للخدمة

الاجتماعية .

6. التعرف علي طبيعة العلاقة بين تطبيق منظومة التعليم الالكتروني ورضا الطلاب عن

المجموعات الافتراضية الخاصة بمقررات للمجالات الفرقة الرابعة بالمعهد العالي للخدمة

الاجتماعية بالمنصورة .

7. التعرف علي طبيعة العلاقة بين تطبيق منظومة التعليم الالكتروني ورضا الطلاب عن

المحتوى المقرر الالكتروني الخاص بمقررات للمجالات الفرقة الرابعة بالمعهد العالي

للخدمة الاجتماعية بالمنصورة .

8. التعرف علي طبيعة العلاقة بين تطبيق منظومة التعليم الالكتروني ورضا الطلاب عن

طرق واساليب التدريس الالكتروني الخاص بمقررات للمجالات الفرقة الرابعة بالمعهد

العالي للخدمة الاجتماعية بالمنصورة .

رابعا : فروض الدراسة :

تتطلق الدراسة من فرض رئيسي يتمثل في " وجود علاقة بين تطبيق منظومة التعليم

الالكتروني ورضا طلاب الفرقة الرابعة عن الخدمات التعليمية الالكترونية لمقررات مجالات

الخدمة الاجتماعية بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالمنصورة عن الخدمات التعليمية المرتبطة

بها "، وينبثق من هذا الهدف مجموعة من الفروض الفرعية مؤداها :

1 - وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين تطبيق منظومة التعليم الالكتروني ورضا طلاب

الفرقة الرابعة عن المنصات التعليمية الخاصة بمقررات المجالات بالمعهد العالي للخدمة

الاجتماعية للخدمة الاجتماعية بالمنصورة.

- 2 - وجود علاقة بين تطبيق منظومة التعليم الالكتروني ورضا طلاب الفرقة الرابعة عن المجموعات الافتراضية الخاصة بمقررات المجالات بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالمنصورة .
- 3 - وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين منظومة التعليم الالكتروني ورضا طلاب الفرقة الرابعة عن المحتوى الالكتروني بمقررات المجالات بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالمنصورة .
- 4 - وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين منظومة التعليم الالكتروني ورضا الطلاب عن طرق واساليب التدريس الالكتروني الخاص بمقررات الممارسة العامة بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالمنصورة .

خامسا : مفاهيم الدراسة :

1- مفهوم التعلم التعليم الالكتروني

توجد مجموعة من التعريفات المختلفة التي تناولت التعليم الالكتروني يمكن عرضها علي النحو التالي :

يعرف التعلم الالكتروني على انه ذلك النوع من التعليم الذي يعتمد على استخدام الوسائط الإلكترونية في تحقيق الاهداف التعليمية وتوصيل المحتوى التعليمي الى المتعلمين دون اعتبار للحوازر الزمنية والمكانية، وقد تتمثل تلك الوسائط الإلكترونية في الأجهزة الإلكترونية الحديثة مثل الكمبيوتر واجهزه الاستقبال من الاقمار الصناعية..... او من خلال شبكات الكمبيوتر المتمثلة في الانترنت وما افرزته من وسائط اخرى مثل المواقع التعليمية والمكتبات الإلكترونية (عبد الحميد ، 2010 ، ص 3) .

ويحدد علي إنه " نمط تفاعلي يرتكز على المتعلم ويعتمد على تصميم بيئة التعلم بشكل يبسر التعليم ، باستخدام الوسائط الإلكترونية المتعددة لتقديم مواد وبرامج معينة للمتعلمين تحقق اهداف العملية التعليمية سواء داخل المؤسسات التعليمية او خارجها (مصيلحي وعبد القادر، 2007، (11) .

ويعرف بانه "طريقة التعليم باستخدام آليات الاتصال الحديثة من حاسب وشبكات ووسائطها المتعددة من صوت ، وصوره، ورسومات ، واليات بحث ، ومكتبات الكترونيه ، و كذلك بوابات

الانترنت سواء كان عن بعد او في فصل الدراسي المهم المقصود هو استخدام التقنية بجميع انواعها في اصال المعلومة للمتعلم بأقصر وقت و أقل جهد واكبر فائدة (الموسى، 2002 ، ص35)

كما عرفت بأنه طريق ابداعية لتقديم بيئة تفاعليه ، متمركزه حول المتعلمين ، ومصممه مسبقاً بشكل جيد ،وميسرة لأي فرد وفي اي مكان واي وقت ، باستعمال خصائص ومصادر الانترنت والتقنيات الرقمية بالتطابق مع مبادئ التصميم التعليمي المناسبة لبيئة التعلم المفتوحة،والمرنة،والموزعة(خان، 2005 ،ص18)

ويعرف ايضا بأنه استعمال التقنية والوسائل التكنولوجية في التعليم وتسخيرها لتعليم الطالب ذاتياً وجماعياً وجعله محور المحاضرة، بدءاً من التقنيات المستخدمة العرض داخل الصف الدراسي من وسائط متعددة واجهزه الكترونيه ، وانتهاء بالخروج عن مكونات ماديته للتعليم : كالمدرسة الذكية والصفوف الافتراضية التي من خلالها يتم التفاعل بين افراد التعلم الالكتروني يتم فيه ثلاث بيئات مختلفة وهي التعلم الشبكي المباشر، التعلم الشبكي المتماسك ،التعلم الشبكي المساند (المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ،2006) .

ويقصد به منظومة تعليمية لتقديم البرامج التعليمية او التدريبية للمتعلمين او المتدربين في اي وقت وفي اي مكان باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات التفاعلية مثل (الانترنت، الاذاعة ، القنوات المحلية او الفضائية للتلفاز ، الأقراص الممغنطة، التليفون، البريد الالكتروني ، اجهزه الحاسوب، المؤتمرات عن بعد،) ، لتوفير بيئة تعليميه تفاعليه متعددة المصادر بطريقه متزامنه عن بعد دون الالتزام بمكان محدد اعتمادا على التعلم الذاتي والتفاعل بين المتعلم والمعلم (سالم، 2004 ،ص 289) .

وقد اشار اليه على انه احد اساليب التعليم التي تعتمد على استخدام الكمبيوتر واستخدام الانترنت والتكنولوجيا المرتبطة به في بناء وتطوير المصادر التعليمية،ويوفر الانترنت قنوات اتصال متعددة (Susan ,2006 ,p.p45- 68)

وهو استخدام تقنيات الوسائط المتعددة الحديثة مع الانترنت لتعزيز جوده التعلم عن طريق تيسير التعامل مع مصادر المعرفة وخدمات الشبكة ودعم التعاون وتبادل المعلومات والمشاركة عن بعد (Huseny ,2006 ,p.p201-209)

وكذلك يعرف على انه ذلك النوع من التعليم الذي يعتمد على استخدام الوسائط المتعددة وشبكات المعلومات والاتصالات (الانترنت) التي اصبحت وسيطاً فاعلاً للتعليم الالكتروني، ويتم التعليم

عن طريق الاتصال والتواصل بين المعلم والطالب ، وعن طريق التفاعل بين الطالب وسائل التعليم الإلكتروني الأخرى ، كالدروس الإلكترونية، والمكتبة الإلكترونية، والكتاب الإلكتروني ، وغيرها (David ,2005 , p.301)

وهو مدخل تجديدي لتوصيل التعليم الى الجماهير البعيدة بواسطة استخدام شبكة الانترنت للحصول على مواد التعلم والتفاعل مع المحتوى والمعلم والزملاء ، والحصول على التشجيع الدائم اثناء العملية التعليمية من اجل اكتساب المعرفة، والنمو والرقى من خلال الخبرة التعليمية (Ally,2004)

كما يرى على انه التعليم الذي يحدث في كل وقت والذي يمكن للمتعلم تخزينه للرجوع اليه في اي وقت ، وقد يكون مبنياً لفرد واحد في وقت او عدة افراد في الوقت نفسه (Kohi,M.,2005,P.11)

ويقصد بالتعليم الإلكتروني اجرائياً : في هذه الدراسة (هي حوسبه المناهج والمقررات الدراسية لمختلف المراحل الجامعية وتحميلها على الانترنت ، والتي تقدم خدمات تعليميه الكترونيه لمستخدميها من الطلاب الجامعيين)

مفهوم التعلم التعريف الاجرائي للتعلم الإلكتروني :

مما سبق يمكن للباحث وضع تعريف اجرائي لمنظومة التعليم الإلكتروني من وجهة نظر هذه الدراسة علي النحو التالي علي النحو التالي:

- هو نمط من أنماط التعليم الجامعي يتم فيه تحويل المقررات الدراسية الي مقررات الكترونيا ورفعها على منصة التعلم الإلكتروني
- يستخدم العديد الوسائل (المحاضرة الإلكترونية/ المناقشة الإلكترونية/ الفيديوهات الخ)
- يتم فيها تفاعل طلاب المعهد العالي للمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالمنصورة مع الأساتذة الكترونياً عبر منصة التعلم الإلكتروني، والمجموعات الافتراضية .

2 - مفهوم الرضا الطلابي :

سوف يناقش الباحث هذا المفهوم علي النحو التالي : -

أ - مفهوم الرضا :

يعرف الرضا بأنه " تقديم التعاون الملحوظ بين التوقع المسبق والاداء الفعلي المنتج (البوقري، السقاف ، 2015 ، ص235) .

كما عرف ايضا بأنه " رضا المستهلك بأنه حصيلة التقييم الذي يقوم به البديل المختار بعد استهلاكه والذي ينتهي فيه الي ان الاداء الفعلي للمنتج يساوي التوقعات المفقودة عليه او يتفوق عليه (سليمان ، 2000 ، ص 68) .

هو الوصول إلى درجة القبول والموافقة والإعجاب والارتياح بين ما يريده الفرد وبين ما يحصل عليه في موقف معين، (Szeleny,2002,p39) .

يعرف الرضا بأنه " الحالة التي يشعر بها الفرد بالقبول عن النتائج التي استجابت لتوقعاته " (Hom,2002.p29).

يعرف بأنه " اتفاعل الايجابي للشخص عن الخدمة المقدمة اليه واعتقاده بأنها تلبى احتياجاته وتوقعاته (Zeithaml, Bitner, &Gremler. 2018, p80) .

كما يعرف بأنه " الشعور بالسعادة والابتهاج الذي يحصل عليهما الإنسان نتيجة إشباع حاجة أو رغبة عنده (Harvey .2003 ,p,15) .

بأنه درجة إدراكه لمدى فاعلية المنظمة، في تقديم المنتجات أو الخدمات التي تلبى توقعاته وحاجاته.

هو دالة على الأداء والمدرک والمتوقع من قبل الزبون، ففي حالة عجز الأداء عن المتوقع فإن الزبون يكون في حالة عدم السرور أو الاستياء، وفي حالة تطابق الأداء مع المتوقع (السعدية ، 2015 ، ص8) .

هو الفرق بين ما يحققه المرء فعلا وما يطمح إلى تحقيقه، أو الفرق بين شعور الشخص تجاه ما ينبغي أن يحصل عليه، وما يدرك الشخص أنه حاصل عليه بالفعل (كوتلر ، 2007 ، ص79) .

، فالرضا يتحقق من التقارب بين النواتج التي يرغب الفرد بتحقيقها وتلك التي يحصل عليها فعلا في مجال عمله أو دراسته (حسن ، 2002 ، ص40)

. هو شعور داخلي يعبر عن مستوى ارتياح الطلبة وسعادتهم للخدمة التعليمية المقدمة اليهم في مؤسستهم التعليمية (القضاة ، 2016 ، ص23)

ومما سبق يستطيع الباحث وضع مفهوم اجرائي للرضا علي النحو التالي علي انه " التفاعل الايجابي للفرد والمتمثل في الشعور بالسعادة والابتهاج والقبول المدرك والموافقة علي الخدمات التي تقدمها المؤسسات المختلفة له والتي تتطابق مع توقعاته عن هذه الخدمات " **ب - رضا الطلاب :**

ويعرف رضا الطلاب بأنه الحالة التي يشعر بها الطالب بالقناعة عن النتائج التي استجابت لتوقعاته (القضاة وخلفيات، 2013، صفحة 259).

كما يتمثل رضا الطلاب في موافقتهم عن البيئة الجامعية وتكيفهم وانماجهم مع ثقافة الجامعة. (Carey & Cambiano and Devore, 2002)

كما يتمثل في حالة الشعور المرضية من الطلبة نتيجة لنجاح المؤسسة التعليمية في تحقيق رغباتهم واحتياجاتهم (Zhang et. al, 2008:47)

وهناك من يحدده في المؤشرات الدالة على كفاءة المؤسسة التعليمية ومدى تقديمها للبرامج التي يستفيد منها الطلبة في مستقبلهم المهني (الحسينية ، 2009 ، ص 45)

ومما سبق يستطيع الباحث وضع مفهوم للرضا الطلابي من وجهة نظر هذه الدراسة علي

النحو التالي " هو شعور بالارتياح والموافقة علي الخدمات التعليمية الالكترونية المرتبطة بمنظومة التعليم الالكتروني والمتمثلة في (رضا الطلاب عن المنصات التعليمية ، رضا الطلاب عن النجموعات الافتراضية ، رضا الطلاب عن المقرر الالكتروني ، رضا الطلاب عن طرق واساليب التدريس الالكتروني) بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية والتي تساعد المعهد في التفوق في الحالة التنافسية مع المعاهد المناظرة بالقدر الذي يساعده في جذب اكبر عدد من الطلاب . لقد تعددت نظريات التعلم واختلفت في تفسير عملية التعلم، ويرجع ذلك إلى طبيعتها المعقدة

والمتشعبة، مما يجعل من الصعب على وجهة نظر واحدة إدراك عملية التعلم بكاملها، وتقديم

إطار شامل لها، ويحتاج المصمم التعليمي إلى إجابات عن أسئلة متعددة حول خصائص

المتعلمين، وكيفية تعلمهم، والشروط التي تيسر هذا التعلم وظروفه، والأساليب والإجراءات

المناسبة لحدوث التعلم، وكيفية تقويمه، وهي أسئلة ضرورية لعملية التصميم، ونظريات التعليم

والتعلم هي التي تحجب عنها (عبد العاطي ، 2016 ، ص)

رتبط التعليم الإلكتروني ارتباطا وثيقا بنظريات التعلم والتي تستهدف الوصول إلى المبادئ

والأساليب التي تحقق تعلمًا أفضل للفرد في مواقف مختلفة، كما تهدف إلى مساعدة المختصين

والباحثين في الميدان التربوي على إيجاد أفضل الظروف لتحقيق تعلم فعال (حمدان ، 2017 ، ص 10) .

سادسا الموجهات النظرية للبحث :

تتطلب الدراسة الحالية من نظريات التعلم كموجه نظري لهذه الدراسة علي النحو التالي :

أ- نظرية التعلم السلوكية : -

حيث تعرف بأنها المحاولات المنظمة لتوليد المعرفة حول السلوك الإنساني وتنظيمها وتجميعها في أطر من الحقائق والمبادئ والقوانين بهدف تفسير الظاهرة السلوكية والتنبؤ بها وضبطها، حيث يكمن الهدف الأساسي لنظريات التعلم في فهم السلوك الإنساني من حيث كيفية تشكله وتحديد متغيراته وأسبابه، ومحاولة تفسير عمليات التغير والتعديل التي تطرأ على هذا السلوك (بهدف صياغة مبادئ وقوانين عامة لضبطه وتوجيهه. الزغول، 2009: ص43)

مميزات وعيوب النظرية التعلم السلوكية :

ان توظيف النظرية السلوكية في التعليم والتعلم أثبت فاعليته في تطوير بعض المهارات وخاصة تلك التي يمكن تعلمها عن ظهر قلب من خلال التعزيز والممارسة والتكرار. لكن الدراسات أثبتت أن المهام التي تتطلب أساليب تفكير معقدة وعمليات عقلية عليا لا يمكن تعلمها بشكل جيد باستخدام المنهج السلوكي في التعليم وتحتاج المزيد من الفهم والمعرفة الكيفية مع إدراك وتحليل وفهم المتعلم لما يخوضه من تجارب تعليمية. (العبيد، والشايح، 2018: ص 60-61)

دور التقنية الحديثة في تطبيق النظرية التعلم السلوكية :

وفق النظرية السلوكية يمكننا تصميم المقررات الإلكترونية أو [التعليم الإلكتروني](#) لتطبيق من خلال ترتيب فقرات محتوى المقرر الإلكتروني وصياغتها بطريقة متدرجة من الأسهل إلى الأصعب؛ لمساعدة المتعلم على إدراكها وفهمها واكتسابها، حيث يتم عرض كل عنصر من عناصر المقرر سواء نظريا أو إجرائيا باستخدام أمثلة إيجابية وسلبية؛ وذلك لتعزيز الفهم والادراك للمتعلم، يتبعها تدريبات عديدة لتمكين المتعلم من المعلومات والمهارات الجديدة، وضرورة تقديم التغذية الراجعة فور قيام المتعلم بالاستجابة لمساعدته وتوجيهه نحو تحسين الأداء، وإصدار الاستجابات السلوكية الصحيحة المطلوبة. (العبيد ، والشايح ، 2018 ، ص 61)

ب - نظرية التعلم المعرفية :

تركز علي العمليات العقلية التي تحدث أثناء التعلم، والتي تهدف إلى كيفية استقبال المعرفة من المدخلات الحسية: كالإحساس، والإدراك، والتخيل، والتذكر، والاستدعاء، والتفكير، وغيرها من العمليات الأخرى التي تشير إلى المراحل التي يمر بها الأداء العقلي أو تشير إلى المستويات العقلية لهذا الأداء (ابو خطوة، 2018، ص27) .

أهم مبادئ نظرية المعرفية في تفسير التعلم

- 1 - إن الإنسان كائن حي ديناميكي يتفاعل مع بيئته، تارة مؤثراً وتارة متأثراً لإيجاد حالة من التوازن
- 2 - أهمية التفاعل الديناميكي للمتعلم وبيئته في عملية التعلم.
- 2 - يستند التعلم إلى طريق الفهم وإدراك المعنى والفكر المبتكر وإعادة تنظيم الخبرات السابقة بطريقة جديدة .
- 3 - يتم التعلم بتأثير القدرات العقلية للمتعلم وفق امكانية استخدامه (فشار ، 2019، ص 2-5)

دور التقنية الحديثة في تطبيق نظرية التعلم المعرفية

إن استخدام الخرائط المعرفية الإلكترونية تسهم في فهم الطالب لموضوع ما باستخدام ، والتي تمكن المتعلم من تطوير خرائط ذهنية معرفية خلال [mind map](#) :برمجيات، مثل شرح الدرس أو تقديم المعلومات التعليمية الافتراضية كالمتاحف او من التطبيقات الفاعلة في هذا المجال مثل الرحلات ، وحدثق الحيوانات او المعالم التاريخية ، ، والتي تتيح للطالب الاطلاع علي قدر كبير من المعلومات المكتوبة والمسموعة ، ومشاهدة مقاطع فيديو مما يترك اثرا كبيرا علي ذاكرة الطالب (العبيد ، الشايح ، 2018، صص73:72)

ج - نظرية التعلم الاتصالية :

تعمل على تشجيع الاتصال بين الطالب والمؤسسة التعليمية، كما أن لها دور في تنمية التبادل والتعاون بين الطلاب من خلال [التعلم النشط](#)، وتركز دائماً على إعطاء تغذية عكسية لنقوية التأكيد على أهمية الوقت في إنجاز المهمة، كما تهتم بالمواهب وطرق التعليم والتعلم الحديثة (العبيد ، الشايح ، 2018، ص83) .

دور التقنية الحديثة في تطبيق النظرية الاتصالية :

إن توظيف التعليم الإلكتروني يحتل أهمية كبيرة في النظرية الاتصالية من خلال تطويع التقنية لتيسير عملية التعليم والتعلم. ويركز التعليم الإلكتروني على الطالب ، وهذا يعني أن دور المتعلم في عملية التعليم والتعلم قد تغير وتبعاً له فقد تغير دور المعلم من كونه مصدراً للمعلومات إلى كونه ميسراً ومنظماً ومخططاً لعملية التعلم، وهذا الموقف التعليمي يتم في بيئة غنية بمصادر المعلومات والمعارف. ومن هنا تبرز أهمية النظرية الاتصالية بأنها تيسر بيئة تفاعلية تعاونية معززة للإبداع، ففي شبكات التعلم الإلكتروني توجد منتديات للمناقشة النشطة والرسائل الإخبارية وقوائم البريد الإلكتروني وغيرها (العبيد ، الشايع ، 2018 ، ص ص 87 : 88) .

سابعا : الاطار النظري للبحث :**1 - خصائص منظومة التعليم الالكتروني :**

تتميز منظومة التعليم الالكتروني بمجموعة من الخصائص وهي النحو التالي (السعيد ، 2011 ، ص 67) - :

- 1- عبارة عن نظام مخطط له مصمم تصميمياً جيداً ، له مدخلاته وعملياته ومخرجاته.
- 2- عبارة عن تعليم مرن يحدث في اي وقت وفي اي مكان ، تتوفر فيه ادواته وبالسرع التي تتناسب معه .
- 3- نظام تعليمي لا يقتصر فقط على تقديم المحتوى ولكنه يهتم بجميع عناصر المنهج (الاهداف -المحتوى -الاساليب والأنشطة - التقويم) .
- 4- تقدم المحتوى من خلال الاعتماد على الوسائط الالكترونية المتعددة مع مراعاة (الصوت-الصورة- النص-الحركة) .
- 5- لا تشترط ان يكون تعليم عن بعد ، بل قد يحدث داخل الفصل الدراسي .
- 6- تعمل علي تغيير صورته الفصل التقليدي (إلقاء من قبل المعلم وانصات من قبل المتعلم) الى بيئة تفاعلية بين المعلم والمتعلم ومصادر التعلم المختلفة .
- 7- لا تلغي دور المعلم لكنها تتطور من طرق تدريسه ، ومهاراته ، وتنشط حصيلته المعرفية ، وتتيح له فرصة الاطلاع علي المصادر العلمية المختلفة في فترة زمنية وجيزة .

2 - مستويات استخدام التعليم الإلكتروني في التعليم الجامعي

حدد (عبد الحميد، 2005 ،ص54) مستويات التعلم الإلكتروني في المستويات التالية:

أ - المستوى الإثرائي **Enrichment Level**

يتم استخدام الوسائط الإلكترونية وشبكة الانترنت في هذا المستوى بوصفها مصدرا للمعلومات العامة والمتخصصة ، والتي تدعم تحصيل المتعلم واكتسابه المهارات المختلفة، سواء كان ذلك رغبة منه او بتوجيه من عضو هيئة التدريس دون ان تكون جزءا من العملية التعليمية، والذي يتم غالبا داخل قاعات الدراسة لتقليدية، ويكفي عضو هيئة التدريس والمتعلم المامهما بمهارات البحث ومهارات استخدام الحاسب الالي والانترنت للقيام بهذا المستوى

ب - المستوى التكميلي **Supplemental Level** :

تستخدم جميع خصائص المستوى الإثرائي والوسائط الإلكترونية وشبكة الانترنت تستخدم بوصفها وعاء لمصادر التعليم والتعلم والخبرات الخاصة بالمقرر الدراسي او محتواه ، وعنصر رئيسي للعملية التعليمية من خلال اتاحة عضو هيئة التدريس البرامج والتطبيقات على الشبكة، وارشادات وتوجيهات حول المقرر الدراسي .

ج - المستوى الاساسي **Essential Level**

يتوسع هذا المستوى في الاعتماد على شبكة الانترنت ، حيث يتم بناء وتصميم المقررات الإلكترونية وتوفير ومتطلباتها من التفاعلات والأنشطة والاختبارات تعمل علي ارشاد المتعلم في مساره التعليمي وتوجهه الى ادوات التفاعل والاتصال وطلب المساعدة، كما توفر لعضو هيئة التدريس ادوات الاتصال بالمتعلم والمتابعة وصور التقييم المختلفة .

د - المستوى التكامل **Integrated Level**

وفي هذا المستوى لا يكتفي النظام للتعليم والتعلم ، بل يشمل التدريس عبر الشبكة من خلال التصوير الرقمي وشرح الدروس بواسطة هيئة التدريس نفسه الذي يتيح للمتعلمين التواصل عبر المواقع والوصول للمواد، والاستفادة من المصادر السابقة .

3 - سليات التعليم الإلكتروني :

هناك سليات قد تصاحب تطبيق التعلم الإلكتروني منها : (الحيلة، 2000 ، 421)

1- الأمية التقنية وهذا يتطلب جهدا مكثفا لتدريب وتأهيل اعضاء هيئة التدريس والطلاب

بشكل خاص استعدادا لهذه التجربة

- 2- ارتباط التعليم بعوامل تقنيه اخرى ، مثل كفاءه شبكات الاتصال ، توافر الأجهزة ، و البرامج ، ومدى القدرة على تصميم وانتاج المحتوى التعليمي بشكل متميز
- 3- تلاشي واضعاف دور المعلم كمؤشر تربوي وتعليمي مهم ، لا يمكن الاستغناء عنه في اعداد الاجيال
- 4- اضعاف مؤسسه المدرسة كنظام اجتماعي يؤدي دورا مهما في التنشئة الاجتماعية
- 5- كثره توظيف التقنية في المنزل وفي الحياه اليومية، قد يؤدي الى ملل المتعلم من هذه الوسائط وعدم الجدية في التعامل معها
- 6- العمر الزمني القصير لتطبيقات التعليم الالكتروني ، علاوة على نشأه كثير من هذه الاساليب التعليمية على ايدي الشركات التجارية، وهي غير مؤهله علميا وثقافيا لمثل هذه المهمة .

4 - ايجابيات التعليم الالكتروني :

توجد مجموعة من الايجابيات التي يحققها التعليم الالكتروني يمكن اجمالها في الاتي (الحيلة ، 2000 ، ص 421) :

- 1- الملائمة والمرونة، التي يوفرها التعليم الالكتروني ، من حيث تمكن المتعلم من اختيار الوقت المناسب له للتعلم، وكذلك اختيار المكان الذي يريد
- 2- توظيف الوسائط المتعددة (الصوت ،صورة، نصوص، لون) في عمليه التعليم ،لما يساعد المتعلم على التفاعل معها ،وتوظيف العديد من حواسه وصقل مهاراته الفكرية
- 3- التعليم الالكتروني اقل كلفه من التعليم التقليدي وهذا مرتبط باقتصاديات التعليم
- 4- التعليم الالكتروني نظام مناسب لتعليم الكبار وتدريب الموظفين الذين قد لا تسمح لهم ظروفهم بالتوجه للمدارس والجامعات او التدريب في المعاهد الخاصة بذلك توسيع نطاق التعليم والتدريب
- 5- تحسين واثراء مستوى التعليم وتنمية القدرات الفكرية

5- الاعتبارات التي يجب مراعاتها عند تخطيط وتطوير برامج التعليم الالكتروني : (الهادي ، 2006 ، ص 103)

- دراسة الابحاث السابقة حول التعليم الالكتروني واخذ نتائجها بعين الاعتبار
- دراسة المقررات الحالية ومعرفة ما الذي يحتاج الى تطوير واضافه معلومات جديده او تعديل
- تحديد حاجات المتعلمين ومتطلبات المقرر الدراسي قبل اختيار نوع التكنولوجيا المستخدمة
- عمل برامج تدريب للمعلم والطالب حول الوسائل التكنولوجية وكيفية استخدامها
- تجهيز كل مواقع التسهيلات التكنولوجية المحتاج اليها والوصول اليها بسهولة ،مع توفير خطوط الاتصالات الفورية لحل المشكلات التي تواجه المتعلمين
- البدء مع عدد محدود من الطلاب لمعرفة المشكلات التي تواجه عمليه التطبيق والعمل على السيطرة عليها ومعالجتها

6- متطلبات التعليم الالكتروني(الزاجي ، 2012 ، ص 66-68)

- أ - البنية التحتية والدعم الفني
 - تشمل هذه البنية شبكه الربط الالكتروني، والهيكلة التي ستقوم عليها الشبكة والتي تحدد اجهزه الربط الالكتروني واجهزه الحاسوب التي ستستخدم للاتصال والتصفح.
- ب - الموارد البشرية
 - يعتبر العنصر البشري من اهم العناصر التي تؤدي الى تكامل النظام الالكتروني فلا بد من توفر عدد كاف من الكوادر البشرية المؤهلة القادرة على استخدام التكنولوجيا بوعي وبشكل يخدم العملية التعليمية ونظرا لان هذا النظام يتطلب تغييرا جذريا في نمط التفكير للمعلم والطالب، فلا بد من وضع استراتيجيه للتغيير والتحول نحو النظام الجديد
- ج - الإرادة الحقيقية
 - ولو تحققت جميع المتطلبات السابقة ، فلا بد من توافر البيئة الممكنة التي تدعم خطوات تنفيذ الاستراتيجية الوطنية للتعليم الالكتروني . تتمثل هذه البيئة في الوعي الكامل لضرورة واهميه هذا المفهوم على جميع المستويات ابتداء من السياسة وانتهاء بالمواطن العادي وتوفير الدعم

والتعاون من قبل الجميع لإنجاح النظام الجديد وضمان القبول والتعامل مع المعطيات الجديدة التي يفرضها النظام.

7 - منظومة التعليم الإلكتروني ورضا الطلاب عن الخدمات التعليمية الإلكترونية :

كان للانتشار السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في السنوات الأخيرة تأثير واسع النطاق على تقديم الخدمات ، حيث ظهر عدد متزايد من الخدمات القائمة على التكنولوجيا مثل خدمات الإنترنت وآلات الخدمة الذاتية، وبالتالي يتفاعل المستفيد من الخدمة بشكل متزايد مع تقنيات الخدمة الذاتية والواجهات التكنولوجية التي تمكن من إنتاج خدمة مستقلة عن مشاركة موظفو الخدمة مباشرة، حيث تم استغلال الفرص من طرف المؤسسات الجامعية بتجربة التفاعلات التي تتم بواسطة التكنولوجيا لتقديم الخدمات الإلكترونية لتوسيع كفاءة تقديم الخدمات وقد تم تنفيذ العديد من نماذج أعمال الخدمة الذاتية بنجاح في تقديم خدمات التعليم، كون التعليم الإلكتروني من بين الأنظمة التعليمية الحديثة في ظل التحول الرقمي الكبير الذي توسع انتشاره أثناء وباء كورونا (covid 19) عما كان عليه في السابق (زيادي و قطاف ، ، 2020، ص 220)

أ - رضا الطلاب: منذ نشأته واجه التعليم عبر الانترنت مخاوف وفي كثير من الأحيان عند معالجة هذه المخاوف تكون تصورات الطلاب لتجربة الدورة التدريبية بديلاً لمشاركة التعلم في سياق رضا الطلاب (dziuban, et., 2015, p. 01). ويحدد في الحالة التي يشعر بها الطالب عن النتائج التي استجابت لتوقعاته وأن الرضا لا ينعكس في الخدمة المقدمة فحسب وإنما يتأثر بتوقعات الطالب المسبقة عن نوعيتها أو جودتها (القضاة وخلفيات، 2013، صفحة 259).

ب - أبعاد رضا الطلاب :

يمكن للباحث عرض ابعاد رضا الطلاب عن الخدمات التعليمية الإلكترونية علي

النحو التالي :

1- رضا الطلاب عن المنصات الإلكترونية :

حيث ان رضا الطلاب عن المنصات التعليمية ودرجة تفاعل الطلاب معها وعليها ، يعد مؤشرا حيويًا علي فاعلية التعليم الإلكتروني ورضا الطلاب علي منظومة التعليم الإلكتروني الموجودة بالمؤسسة التعليمية (عبد النعيم ، 2016، ص 43)

2 - رضا الطلاب عن المجموعات الافتراضية :

يسعى اعضاء هيئة التدريس الي تكوين مجموعات افتراضية وذلك لسعي المؤسسات التعليمية إلى تقديم خدمة متميزة في كافة الجوانب وإحدى هذه الجوانب تدشين مجموعات علي مواقع التواصل الاجتماعي تكون بمثابة قنوات تواصل بين الطلاب واطعاء هيئة التدريس ، تساعدا في فاعلية التعليم الالكتروني وتزيد من معدلات التحصيل الاكاديمي لدى الطلاب بالاضافة الي التأثير الكبير على جودة الخدمة التعليمية، وبالتالي تقديمها بالشكل الذي يرضي متلقيها وهذا ما يحفز الجامعات على الاهتمام بتطوير نظام التعليم بالشكل الذي يمكن من تحقيق رغبات طلابها (عبد العبادي،2020،ص 32).

3 - رضا الطلاب عن طرق التدريس :

حيث تشير إلى الدعم الذي تقدمه المؤسسات الجامعية للطلاب بالقدر الذي يسمح بوجود تفاعل ايجابي بين الطلاب واطعاء هيئة التدريس من خلال استخدام طرق تدريس جديدة تتناسب مع نظم التعليم الالكتروني ، وتوفير دورات تدريبية لكل من اعضاء هيئة التدريس والطلاب لكيفية استخدام طرق التدريس الالكترونية الحديثة والتي تتناسب مع المنظومة الالكترونية للتعليم ، بجانب تقييم نظام إدارة التعلم لاستخدامه على أساس عوامل ناجحة، بالإضافة إلى تبني الأسلوب يستفيد منه التعليم بشكل كبير في اتخاذ الاعتبارات التالية : تطوير رؤية واضحة داخل الجامعة في اعتماد التقنيات التعلم الجديدة، توفير الوقت والدعم للطلاب على المشاركة توفير بنية أساسية تقنية مناسبة مثل أجهزة الوصول إلى الإنترنت والدورات التدريبية للطلاب

أيضا تسعى معظم الجامعات إلى التكنولوجيا الرقمية التي يمكن من خلالها استخدام المدونات عن طريق (ورد بريس Word Press) ، (وبلوجر Blogger) ، حيث تمكن الطلاب وأعضاء هيئة التدريس من إضافة المقالات والوسائط الإعلامية وتشاركها أثناء العملية التعليمية، وكذلك تسهم في استخدامات خدمات الأرشفة السحابية مثل : دروبكس Drobbox، وجوجل درايف Google Drive ، ومايكروسوفت سكاى درايف Microsoft Sky Drive، وسحابة أبل Apple cloud لحفظ الملفات . (Panes, 2019,P.874)

4 - رضا الطلاب عن المحتوى الالكتروني للمقرر :

على الرغم من الجهود المبذولة في سبيل تطوير التعليم الجامعي المصري. إلا أنه لا يزال يعاني من ضعف استخدام التكنولوجيا الحديثة، فحتى الوقت الحالي تعتمد معظم الجامعات علي

المقررات الورقية ، فيجب علي الجامعات تصميم المقرر الالكتروني ليتناسب مع متطلبات التعليم الالكتروني بالاضافة الي توفير التجهيزات الخاصة بفقااعات المحاضرات لتتناسب مع متطلبات العصر الرقمي الذي يعتمد على كل ما هو تقني وحديث من الأجهزة والمعدات مثل : (السبورة الذكية التفاعلية واستخدام أجهزة العرض والشرائح المختلفة) (السيد ، 2018 ، ص35) .

ثامنا : الاجراءات المنهجية للدراسة :

ن

1.

وع الدراسة : تنتمي هذه الدراسة الي نمط الدراسات شبه التجريبية، حيث تستهدف الوقوف علي طبيعة العلاقة بين متغيرين احدهما مستقل وهو (منظومة التعليم الالكترونيوالخاصة بمقررات الممارسة العامة بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالمنصورة) على متغير (تابع وهو (رضا الطلاب عن الخدمة التعليمية الالكترونية) .

2-المنهج المستخدم : وتمشياً مع نوع الدراسة فإن المنهج المستخدم هو المنهج شبه التجريبي عن طريق التجربة القبليّة البعديّة لجماعة واحدة ، حيث يتم القياس القبلي لحالة المجموعة ثم إدخال المتغير التجريبي (منظومة التعليم الالكترونيوالخاصة بمقررات الممارسة العامة بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالمنصورة) على المجموعة وبعد إجراء التجربة يتم القياس البعدي للمجموعة ، ثم يتم إجراء المقارنة وحساب الفروق بين القياسين (القبلي والبعدي) للمجموعة .

3 - ادوات الدراسة :

تتحدد أدوات الدراسة وفق طبيعة الدراسة التي يتم تناولها والمنهج الذي يتبعه الباحث

ومن ثم فقد اعتمد الباحث في هذه الدراسة علي مقياس الرضا عن الخدمات التعليمية الالكترونية للطلاب من اعداد الباحث .

أ - اعداد المقياس

قام الباحث بتحديد موضوع المقياس في ضوء المتغير التابع الذي يسعى الباحث لمعرفة التغير الذي حدث فيه نتيجة لقياس اثر المتغير المستقل (منظومة التعليم الالكتروني بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بلمنصورة) علي المتغير التابع (رضا الطلاب عن الخدمات التعليمية الالكترونية) لمقررات الترم الاول لقسم مجالات الخدمة الاجتماعية لطلاب الفرقة الرابعة .

قام الباحث بالاطلاع والتحليل للكتابات والدراسات والأبحاث المرتبطة بمفهوم ومبادئ واهداف وطرق واساليب التعليم الالكتروني بالتعليم الجامعي في مختلف التخصصات سواء في الجامعات او المعاهد العليا سواء كانت حكومية او خاصة ، كما قام الباحث بالرجوع إلى بعض الخبراء والعلماء في مجال التربية والخدمة الاجتماعية سواء بكليات التربية او كليات ومعاهد تعليم الخدمة الاجتماعية ، وذلك لتحديد أهم أبعاد المقياس التي يمكن من خلاله تحقيق رضا الطلاب عن خدمات التعليم الالكتروني لطلاب المعاهد وخصوصا طلاب الفرقة ، وفي ضوء ذلك فقد تم تحديد أبعاد المقياس في (الرضا عن المنصة التعليمية- الرضا عن المجموعات الافتراضية - الرضا عن المحتوى العلمي للمقرر - الرضا عن طرق واساليب تدريس المقرر الدراسي) ، وقد اشتمل المقياس علي (60) عبارة بواقع (15) عبارة لكل بعد .

استخدم الباحث التدرج الثلاثي للاستجابات وهي (أوافق ، أوافق إلى حد ما ، لا أوافق) ودرجاتها (3 ، 2 ، 1) مع مراعاة العبارات الموجبة والسالبة.

ب- صدق المقياس :

قام الباحث بعرض المقياس في صورته المبدئية على عدد من السادة المحكمين في التخصصات التالية (اساتذة كليات التربية بجامعة المنصورة ، كفر الشيخ ، والاسكندرية ، واساتذة الخدمة الاجتماعية بجامعة حلوان ، الفيوم ، واسيوط ، واساتذة من المعاهد العليا للخدمة الاجتماعية بالمنصورة ، كفر الشيخ ، الاسكندرية ، والقاهرة) وذلك للتأكد من (مدى ارتباط

مضمون العبارات بأبعاد المقياس ، ومدى سلامة صياغتها اللغوية ، وترتيب العبارات وسهولتها مع حذف بعض أو إضافة بعض العبارات أن أمكن ذلك)، حيث تفضل كل منهم بإجراء التعديلات المناسبة على المقياس ليكون صالحاً لقياس ما وضع من أجله .

وفي ضوء الإجابات التي وردت من السادة المحكمين وفي ضوء ملاحظاتهم ، قام الباحث بحساب نسبة الاتفاق على مدى ارتباط العبارات بأبعاد المقياس ومؤشراته ، وذلك باستخدام معادلة الاتفاق .

حيث تم إجراء التعديلات المتعلقة بالصياغة اللغوية للعبارات ، واستبعاد العبارات التي حصلت على نسبة اتفاق تقل عن (85 %) ، كما تم حذف العبارات المتكررة.

- قام الباحث في ضوء التعديلات السابقة بصياغة المقياس في شكله النهائي ، حيث تضمن كل بعد من أبعاد المقياسين (15 عبارة) بحيث أصبح العدد الكلي لعبارات المقياس (60 عبارة) .

ج - ثبات المقياس : وقد اعتمد الباحث على طريقة إعادة الاختبار للتأكد من ثبات المقياسين، وذلك من خلال تطبيق المقياسين على عينة قوامها (10) طلاب من طلاب الفرقة الرابعة بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالمنصورة ، ثم قام الباحث بإعادة تطبيق المقياسين بعد 15 يوماً على نفس العينة واستخدم الباحث معامل ارتباط (سبيرمان) لتحديد معامل الثبات وفق ما يلي:

جدول (1)

يوضح نتائج معامل الثبات للأبعاد الرئيسية

المتغير	معامل الارتباط (سبيرمان)	الدلالة الإحصائية
أبعاد المقياس		
الرضا عن المنصة التعليمية	0,95	دالة
الرضا عن المجموعات الافتراضية	0,93	دالة
الرضا عن طرق والساليب التدريس	0,88	دالة
الرضا عن المقررات التعليمية	0,92	دالة

حيث يتضح من الجدول السابق أن المقياس بأبعاده الرئيسية ذو درجة ثبات مرتفعة ، حيث أن الارتباط بين القياس الأول والثاني مرتفع.

5-مجالات الدراسة :

أ - **المجال المكاني** : تم تطبيق الدراسة علي المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالمنصورة ، وذلك للأسباب التالية :

- يوجد بالمعهد منظومة خاصة بالتعليم الالكتروني تشتمل علي (منصة تعليمية ، موقع الكتروني ، تم تدشين مجموعات افتراضية من جانب اعضاء هيئة التدريس علي مواقع التواصل الاجتماعي ، للمعهد قناة تعليمية علي اليوت يوب)
- يوجد تفاعل ايجابي من اعضاء هيئة التدريس بالمعهد اتجاه نمط التعليم الالكتروني .
- يوجد حماس من جانب الطلاب تجاه التعليم الالكتروني .

ب - **المجال البشري** : تم اختيار عينة عمدية من طلاب الفرقة الرابعة الترم الاول الدارسين لمقرر الخدمة الاجتماعية الطبية يقدر عددهم ب30 طالب وطالبة ممن تتوافر فيهم الشروط التالية :

- الالتزام بحضور المحاضرات
- من الطالبين الحاصلين علي تقدير جيد علي الاقل في الفرق الثلاث الاولي
- من الطلاب المتفاعلين مع اعضاء هيئة التدريس داخل المجموعات الافتراضية .
- من الطلاب دائمي لدخول علي المنصة التعليمية ودخول الاختبارات التي ترفع علي المنصة التعليمية للمعهد .

ج - **المجال الزمني** : يقدر المجال الزمني من 27 / 9 / 2020 ، حتى 20 / 12 / 2021

تاسعا: **برنامج التدخل المهني** :

أ - **اهداف برنامج التدخل المهني** :

يهدف برنامج التدخل المهني اليتحقيق الهدف من البحث والخاص باختبار العلاقة بين تطبيق منظومة التعليم الالكتروني و رضا طلاب الفرقة الرابعة عن الخدمة التعليمية لمقررات مجالات الخدمة الاجتماعية بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالمنصورة ويتم ذلك من خلال الاتي :

ب - **ادوات التدخل المهني** : تتحدد ادوات برنامج التدخل المهني مع الطلاب اعضاء المجموعة التجريبية من خلال (E-mail- Website – Wats-AAP)

ج - محتويات البرنامج :

جدول رقم (2)

يوضح محتوى برنامج التدخل .

التاريخ	النشاط	الهدف	الاستراتيجية
الاسبوع الاول	تكوين المجموعة التجريبية	تحديد الهيكل التنظيمي للمجموعة التجريبية طبقا للشروط الخاصة لتنفيذ التجربة الخاصة ببرنامج التدخل المهني	المساعدة - توفير المعلومات
الاسبوع الثاني	التعرف علي اعضاء المجموعة التجريبية	وذلك بهدف : - توطيد العلاقة بين الاعضاء والباحث. - الوقوف علي مستوى مهاراتهم ومعلوماتهم الخاصة . - التعرف علي انطباعاتهم الاولية نحو التعليم الالكتروني .	التعلم
الاسبوع الثالث	اجراء القياس القبلي للمجموعة التجريبية	رصد وقياس العلاقة بين تطبيق منظومة التعليم الالكتروني ورضا الطلاب عن الخدمات التعليمية الالكترونية	-
الاسبوع الرابع	عرض برنامج التدخل المهني علي اعضاء المجموعة التجريبية	- توضيح خطة العمل مع المجموعة التجريبية - توضيح الهدف من تنفيذ برنامج التدخل .	- المساعدة . - توفير المعلومات - التعلم

<p>- التعلم - الإقناع</p>	<p>- حث الطلاب علي استخدام منظومة التعليم الالكتروني بالمعهد - توضيح الفرق بين التعليم الالكتروني والتعليم التقليدي للطلاب . - تنمية رغبة الطلاب علي ممارسة التعلم من خلال منظومة التعليم الالكتروني .</p>	<p>عرض محاضرة عن الخطة التدريسية لمقرر الخدمة الاجتماعية في المجال الطبي لطلاب الفرقة الرابعة علي قناة المعهد علي موقع اليوت يوب</p>	<p>الاسبوع الخامس</p>
	<p>- حث الطلاب علي الاشتراك في المجموعات الافتراضية التي يكونها اعضاء هيئة التدريس علي الواتس والتي تعتبر احد عناصر منظومة التعليم الالكتروني . - زيادة رغبة الطلاب في التعلم من خلال منظومة التعليم الالكتروني .</p>	<p>عرض مجموعة من التعليمات والتنبهات الخاصة بمقرر الخدمة الاجتماعية في المجال الطبي علي الواتس</p>	<p>الاسبوع السادس</p>
<p>- التقييم - التعلم - الإقناع</p>	<p>- لرصد عدد الطلاب الذين سجلوا الدخول علي المنصة ونسبتهم من حجم الطلاب الكلي المقيد بالفرقة الرابعة ، والدارسون لمقرر الخدمة الاجتماعية في المجال الطبي . - الاطلاع علي تعليقات الطلاب علي المنصة والمرتبطة بالمحاضرة . - تقييم رضا الطلاب عن المحتوى الالكتروني للمقرر الدراسي</p>	<p>عرض محاضرة الكترونية خاصة بمقرر الخدمة الاجتماعية في المجال الطبي ا عن طريق البور بونت وعرضها علي المنصة الخاصة بالمعهد</p>	<p>الاسبوع السابع</p>

<p>-العصف الذهني - التعلم -</p>	<p>- تقييم رضا الطلاب عن المجموعات الافتراضية التي يكونها اعضاء هيئة التدريس والخاصة بالمقررات الدراسية - معرفة درجة التفاعل بين الطلاب في الحلقة النقاشية التي تتم من خلال احد عناصر منظومة التعليم الالكتروني .</p>	<p>تنفيذ حلقة نقاشية عن الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في المجال الطبي لطلاب الفرقة الرابعة عن طريق برنامج ماكروسوفت تيمز</p>	<p>الاسبوع الثامن</p>
<p>التعلم - التقييم</p>	<p>- تقييم رضا الطلاب عن المنصة التعليمية للمعهد . - قياس مدى تفاعل الطلاب علي المنصة وتحليل هذه التفاعلات وانعكاساتها علي جدوى تطبيق منظومة التعليم الالكتروني بالمعهد .</p>	<p>رفع مجموعة من التمرينات والتدريبات المرتبطة بمقرر الخدمة الاجتماعية في المجال الطبي لطلاب الفرقة الرابعة علي شكل كوينز علي منصة المعهد .</p>	<p>الاسبوع التاسع</p>
	<p>- تقييم رضا الطلاب عن طرق واساليب التدريس الخاصة بالتعليم الالكتروني . - التعرف علي رد فعل الطلاب علي طريقة عرض وشرح اعضاء هيئة التدريس لمقررات الدراسية من خلال منظومة التعليم الالكتروني .</p>	<p>عرض ملخص عن اهم المداخل العلاجية والوقائية والتنوية للخدمة الاجتماعية في المجال الطبي علي الواتس لطلاب الفرقة الرابعة</p>	<p>الاسبوع العاشر</p>

<p>- التقييم - التعلم - الأقسام</p>	<p>- لتقييم رضا الطلاب عن الخدمات التعليمية المرتبطة بمنظومة التعليم الالكتروني . - قياس النمو والزيادة في حجم الطلاب الذين سجلوا دخول علي المنصة التعليمية - معرفة درجة رضاهم عن الخدمات التعليمية المرتبطة بمنظومة التعليم الالكتروني .</p>	<p>رفع بنك اسئلة مرتبط بمقرر للخدمة الاجتماعية في المجال الطبي لطلاب الفرقة الرابعة</p>	<p>الاسبوع الحادي عشر</p>
<p>- التعلم - التقييم</p>	<p>- - لتقييم رضا الطلاب عن الخدمات التعليمية المرتبطة بمنظومة التعليم الالكتروني . - قياس النمو والزيادة في حجم الطلاب الذين سجلوا دخول علي المنصة التعليمية - معرفة درجة رضاهم عن الخدمات التعليمية المرتبطة بمنظومة التعليم الالكتروني .</p>	<p>عقد امتحان تجريبي لمادة للخدمة الاجتماعية في المجال الطبي لطلاب الفرقة الرابعة ورفع علي المنصة</p>	<p>الاسبوع الثاني عشر</p>
<p>التعلم التقييم</p>	<p>- لمعرفة درجة رضاهم عن الخدمات التعليمية المرتبطة بمنظومة التعليم الالكتروني .</p>	<p>رفع استبيان علي منصة المعهد خاص بمدى رضا الطلاب عن الخدمات التعليمية المرتبطة بمنظومة التعليم الالكتروني بالمعهد</p>	<p>الاسبوع الثالث عشر</p>

ج - مراحل التدخل المهني :

1 - المرحلة التمهيدية :

وهي المرحلة التي بدأت منذ تحديد إطار المعاينة واختيار عينة الدراسة "المجموعة التجريبية" من طلاب الفرقة الرابعة والمطالبيين بدراسة مقرر الخدمة الاجتماعية في المجال الطبي بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالمنصورة ، وتحديد خصائصهم ، ومهاراتهم التكنولوجية والمعرفية ، وتحديد مستوى طموحهم ، ومدى اقتناعهم وإيمانهم بأهمية وضرورة وجود التعليم الإلكتروني في مؤسسات التعليم العالي سواء بالجامعات والمعاهد العليا الحكومية او الخاصة .

- والتعرف على الأنشطة التي يمارسها أعضاء المجموعة التجريبية .

- تحديد أهداف التدخل المهني واستراتيجياته ووسائله التي يمكن عن طريقها تنفيذ برنامج التدخل المهني.

- الحصول على موافقة إمن ادارة المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالمنصورة على إجراء برنامج التدخل وتوضيح الهدف منه .

- تحديد الامكانيات والموارد التي يمكن استخدامها في برنامج التدخل المهني.

- تكوين المجموعة التجريبية من طلاب الفرقة الرابعة والمطالبيين بدراسة مقرر الخدمة الاجتماعية في المجال الطبي و التي تنطبق عليها شروط العينة.

- القيام بالقياس القبلي للمجماوة التجريبية قبل بدء التدخل المهني باستخدام مقياس رضا الطلاب عن الخدمات الالكترونية المرتبطة بمنظومة التعليم الإلكتروني .

مرحلة : التنفيذ :

وهي المرحلة التي يتم فيها تنفيذ برنامج التدخل المهني مع المجموعة التجريبية التفاعل بشكل ديناميكي بين أعضاء الجماعة التجريبية، حيث ركز الباحث على توجيه ذلك التفاعل لتنمية المهارات المعرفية والشخصية لاستخدام الوسائل والادوات التكنولوجية المرتبطة بمنظومة التعليم الإلكتروني .

- التدريب الفعلي على م المشاركة في المجموعات الافتراضية التي يكونها الباحث لتنفيذ برنامج التدخل .
- حث علي الدخول علي المنصات التعليمية للمعهد والاطلاع علي ما يعرض عليها والاجابة عليالاختبارات المرتبطة باعمال السنة و التي ترفع عليها .
- مطالبة الاعضاء بالاشتراك في الحلقات النقاشية ومجموعات العصف الذهني التي تعقد علي المجموعات الافتراضية .
- مطالبة الاعضاء باعداد ورق عمل وتلخيصات عن محتوى المحاضرات التي ترفع علي المناصة التعليمية او علي علي قنناة المعهد علي اليوت يوب .

د- مرحلة الإنهاء والتقييم:

وهي المرحلة التي يقوم فيها الباحث بالبدء في إنهاء برنامج التدخل المهني مع المجموعة التجريبية، وتم فيها ما يلي:

- قام الباحث خلا تلك المرحلة بمتابعة أعضاء المجموعة التجريبية والتركيز على دور كل عضو ومدى مشاركته في البرنامج.
- مناقشة الباحث لأعضاء المجموعة التجريبية حول ما اكتسبوه من معارف وخبرات جماعية وأثر ذلك رضاهم عن الخدمات التعليمية.
- التعرف على نتائج التدخل المهني مع أعضاء المجموعة التجريبية ومدى تحقيقه لأهدافه.
- اختبار فروض الدراسة.

عاشرا : اختبار فروض الدراسة :

جدول رقم (3) يوضح قيمة اختبار (ت) للبعد الاول (مدى رضاهم الطلاب عن المناصة التعليمية) علي مقياس مقياس رضاهم طلاب الفرقة الرابعة عن الخدمات التعليمية = (25)

م	المتوسط الحسابي		ن	درجات الحرية	t	الدالة
	قبلي	بعدي				
الرضاهم عن المناصة التعليمية للمعهد	17،135	28،19	25	24	15،8	0،00

باستقراء الجدول السابق نجد ان هناك ارتفاع في المتوسط الحسابي لصالح القياس البعدي عند مستوى معنوية (0,05) ودرجات حرية (24)، وكانت مستوى الدلالة (0,001) وهي دالة مما يوضح الاثر الايجابي لبرنامج التداخل المهني في تحقيق رضا طلاب الفرقة الرابعة عن الخدمات التعليمية المرتبطة بمنظومة التعليم الالكتروني بالمعهد ، وهذا ظهر في رضا الطلاب عن المنصة التعليمية بالمعهد وزيادة حجم الطلاب الذين يدخلون عليها ، وحرصهم علي الاجابة علي الاختبارات التي ترفع عليها ، بالاضافة الي الالتزام بالتعليمات التي ترفع عليها والتجاوب مع اعضاء هيئة التدريس من خلال ما ينشر ، مما يؤكد علي رضا الطلاب عن المجموعات الافتراضية المرتبطة بمنظومة التعليم الالكتروني بالمعهد وهذا يتفق مع الاطار النظري للدارسة والدراسات السابقة ومنها دراسة (الدروبي، 2020) والتي سعت إلى استكشاف أهم الميزات في التعليم التفاعلي ومدى تأثيرها على نجاح العملية التعليمية، وتحسين منصات التعليم الإلكترونية التفاعلية في الجامعات السورية حيث أظهرت النتائج أن نسبة كبيرة من الطلاب بحاجة لإدخال الوسائل الحديثة في التعليم لزيادة فاعليته والحصول على القدرة على التواصل بنسبة أكبر مع المدرسين، كما اكدت دراسة (حيدر 2013) علي فاعلية التعليم الالكتروني في تحقيق رضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية الالكترونية ، وذلك من خلال اثبات العلاقة بين رضا الطلاب عن التعليم الالكتروني وبين جودة الخدمات التعليمية الالكترونية ، حيث كانت درجة العلاقة قوية وفي الاتجاه الطردي وهذا يدل علي رضا الطلاب عن المنصات التعليمية وقدرتهم علي الاستخدام الايجابي للتقنيات الالكترونية والتي تعتبر احد اهم عناصر منظومة التعليم الالكتروني .

جدول رقم (4) يوضح قيمة اختبار (ت) للبعد الثاني (مدى رضا الطلاب عن المجموعات

الافتراضية) علي مقياس مقياس رضا طلاب الفرقة الرابعة عن الخدمات التعليمية = (25)

م	المتوسط الحسابي		ن	درجات الحرية	T	الدلالة
	قبلي	بعدي				
الرضا عن المجموعات الافتراضية	19,31	29,3	25	24	15,2	0,00

باستقراء الجدول السابق نجد ان هناك ارتفاع في المتوسط الحسابي لصالح القياس البعدي عند مستوى معنوية (0,05) ودرجات حرية (24)، وكانت مستوى الدلالة (0,001) وهي دالة مما يوضح الاثر الايجابي لبرنامج التداخل المهني في تحقيق رضا طلاب الفرقة الرابعة عن الخدمات التعليمية المرتبطة بمنظومة التعليم الالكتروني بالمعهد ، وهذا ظهر في مدى رضا الطلاب عن المجموعات الافتراضية ، حيث يحرص الطلاب علي التواصل مع الباحث واعضاء هيئة التدريس علي الجروبات التي ينشأها اعضاء هيئة التدريس والمرتبطة بالمقررات الدراسية بالمعهد ، مما يؤكد علي رضا الطلاب عن المجموعات الافتراضية المرتبطة بمنظومة التعليم الالكتروني بالمعهد ، وهذا يتفق مع الاطار النظري للدراسة والدراسات السابقة حيث اكدت دراسة (Phan,et,al، ٢٠١٩) على أهمية توظيف اعضاء هيئة تدريس مؤهلين ومتحمسين لمهنتهم من قبل الجامعات، على أن يكونوا مدرسين تدريباً جيداً، كما يجب أن يكون لديهم كل من المعرفة النظرية والعملية؛ ليصلوا بذلك الاهتمامات الطلاب وتحفيزهم على التفاعل بشكل مستمر مع الطلاب الآخرين، ومع أعضاء هيئة التدريس ومع مواد التعلم الإلكتروني؛ لتحقيق نتائج تعليمية أفضل من خلل تكوين مجموعات افتراضية علي مواقع التواصل الاجتماعي تزيد من التفاعل بين الطلاب وبعضهم البعض وبالتالي تزيد من الرضا عن الخدمات التعليمية المرتبطة بمنظومة التعليم الالكتروني .

جدول رقم (5)

يوضح قيمة اختبار (ت) للبعد الثالث (مدى رضا الطلاب عن الطرق والاساليب التدريسية) علي مقياس مقياس رضا طلاب الفرقة الرابعة عن الخدمات التعليمية. $n = (25)$

م	المتوسط الحسابي		ن	درجات الحرية	T	الدالة
	بعدي	قبلي				
الرضا عن طرق واساليب التدريس	28,6	3,2	25	24	16,4	0,00

باستقراء الجدول السابق نجد ان هناك ارتفاع في المتوسط الحسابي لصالح القياس البعدى عند مستوى معنوية (0,05) ودرجات حرية (24)، وكانت مستوى الدلالة (0,001) وهي دالة مما يوضح الاثر الايجابي لبرنامج التداخل المهني في تحقيق رضا طلاب الفرقة الرابعة عن الخدمات التعليمية المرتبطة بمنظومة التعليم الالكتروني بالمعهد ، وهذا ظهر في مدى رضا الطلاب عن طرق واساليب التدريس ، حيث يحرص علي تسجيل الحضور للمحاضرات الالكترونية التي ينظمها اعضاء التدريس ، بجانب ردود الافعال التي تصدر من جانب الطلاب والتي تعبر عن ارتفاع الي معدلات التحصيل العلمي والمعرفي لديهم ، وارتفاع معدلات التركيز والانتباه بين الطلاب ، وانخفاض معدلات المشاغبات داخل المحاضرات سواء كانت محاضرات (اون لاين) او محاضرات داخل القاعات الدراسية والتي يستخدم فيها وسائل وطرق تدريس الكترونية ، مما يؤكد علي رضا الطلاب عن طرق واساليب التدريس الالكتروني بالمعهد ، وهذا يتفق مع الاطار النظري للدارسة والدراسات السابقة ،

جدول رقم (6)

يوضح قيم اختبار (ت) للبعد الرابع (مدى رضا الطلاب عن محتوى المقرر الالكتروني) علي مقياس مقياس رضا طلاب الفرقة الرابعة عن الخدمات التعليمية. $n = (25)$

م	المتوسط الحسابي		ن	درجات الحرية	T	الدالة
	قبلي	بعدي				
الرضا عن المحتوى الالكتروني للمقرر الدراسي	18,69	27,8	25	24	15,9	0,00

باستقراء الجدول السابق نجد ان هناك ارتفاع في المتوسط الحسابي لصالح القياس البعدى عند مستوى معنوية (0,05) ودرجات حرية (24)، وكانت مستوى الدلالة (0,001) وهي دالة مما يوضح الاثر الايجابي لبرنامج التداخل المهني في تحقيق رضا طلاب الفرقة الرابعة عن الخدمات التعليمية المرتبطة بمنظومة التعليم الالكتروني بالمعهد ، وذلكم خلال رضا الطلاب عن المحتوى الالكتروني للمقرر الدراسي ، وانخفاض شكاوى الطلاب عن المحتوى الالكتروني

للمقررات الدراسية ، وايضا في رسائل الشكر والاستحسان من جانب الطلاب الي اضاء هيئة التدريس، مما يؤكد علي رضا الطلاب عن المحتوى الالكتروني للمقرر الدراسي ، وهذا يتفق مع الاطار النظري للدارسة والدراسات السابقة ،

جدول رقم (7)

يوضح قيمة اختبار (ت) للمقياس ككل (رضا طلاب الفرقة الرابعة عن الخدمات التعليمية)

$$ن = (25)$$

الدالة	t	درجات الحرية	ن	الانحراف المعياري		المتوسط الحسابي		م
				قبلي	بعدي	قبلي	بعدي	
0,01	18,6	29	30	9,4	15,3	102,3	60,9	الرضا عن الخدمات التعليمية المرتبطة بمنظومة التعليم الالكتروني بالمعهد .

باستقراء الجدول السابق نجد ان هناك ارتفاع في المتوسط الحسابي لصالح القياس البعدي عند مستوى معنوية (0,05) ودرجات حرية (24)، وكانت مستوى الدلالة (0,001) وهي دالة مما يوضح الاثر الايجابي لبرنامج التداخل المهني في تحقيق رضا طلاب الفرقة الرابعة عن الخدمات التعليمية المرتبطة بمنظومة التعليم الالكتروني بالمعهد ، وذلك من خلال رضا الطلاب عن المناصة التعليمية بالمعهد ، ومن خلال رضا الطلاب عن المجموعات الافتراضية ، ومن خلال رضا الطلاب عن طرق واساليب التدريس ، ومن خلال المحتوى الالكتروني للمقرر الدراسي ، مما يؤكد علي رضا الطلاب عن الخدمات التعليمية والمرتبطة بمنظومة التعليم الالكتروني بالمعهد ، وهذا يتفق مع الاطار النظري للدارسة والدراسات السابقة ،

النتائج العامة للبحث :

أوضحت نتائج الدراسة وجود فروق إحصائية ذات دلالة معنوية بين القياسات القبليّة والبعدية ، ويتضح ذلك علي النحو التالي :

أ - أوضحت الدراسة صحة الفرض الرئيسي ، حيث أوضحت أن الفروق الإحصائية بين القياس القبلي والقياس البعدي علي مقياس الرضا الطلابي عن الخدمات التعليمية لمنظومة التعليم الإلكتروني لطلاب المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالمنصورة لصالح القياس البعدي ، ذلك لأن قيمة " ت " المحسوبة تقدر بـ (18.6) ، وهي أكبر من قيمة " ت " الجدولية عند مستوى معنوية (0,05) ، مما يؤكد علي ارتفاع معدلات رضا الطلاب عن الخدمات التعليمية المرتبطة بمنظومة التعليم الإلكتروني بالمعاهد العليا للخدمة الاجتماعية بالمنصورة ، من خلال ارتفاع رضاهم عن المنصة التعليمية للمعهد ، وكذلك عن المجموعات الافتراضية التي يكونها أعضاء هيئة التدريس بالمعهد ، وكذلك ارتفاع معدلات رضاهم عن طرق وأساليب التعليم الإلكتروني ، المحتوى الإلكتروني للمنهج الإلكتروني .

ب - أكدت الدراسة صحة الفرض الفرعي الأول والخاص برضا الطلاب عن المنصة التعليمية بالمعهد ، حيث أوضحت أن الفروق الإحصائية بين القياس القبلي والقياس البعدي علي مقياس الرضا الطلابي عن الخدمات التعليمية لمنظومة التعليم الإلكتروني لطلاب المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالمنصورة لصالح القياس البعدي ، ذلك لأن قيمة " ت " المحسوبة تقدر بـ (15.8) ، وهي أكبر من قيمة " ت " الجدولية عند مستوى معنوية (0,05) ، مما يؤكد علي ارتفاع معدلات رضا الطلاب عن المنصة التعليمية للمعهد .

ج - أكدت الدراسة صحة الفرض الفرعي الثاني والخاص برضا الطلاب عن المجموعات الافتراضية التي يكونها أعضاء هيئة التدريس بالمعهد ، حيث أوضحت أن الفروق الإحصائية بين القياس القبلي والقياس البعدي علي مقياس الرضا الطلابي عن الخدمات التعليمية لمنظومة التعليم الإلكتروني لطلاب المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالمنصورة لصالح القياس البعدي

،ذلك لان قيمة " ت " المحسوبة تقدر بـ (15,2) ، وهي اكبر من قيمة " ت " الجدولية عند مستوى معنوية (0,05) ،مما يؤكد علي ارتفاع معدلات رضا الطلاب عن المجموعات الافتراضية التي يكونها اعضاء هيئة التدريس بالمعهد .

د - اكدت الدراسة صحة الفرض الفرعي الثالث والخاص برضا الطلاب عن طرق واساليب التدريس الالكتروني بالمعهد ، حيث اوضحت أن الفروق الإحصائية بين القياس القبلي والقياس البعدي علي مقياس الرضا الطلابي عن الخدمات التعليمية لمنظومة التعليم الالكتروني لطلاب المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالمنصورة لصالح القياس البعدي ،ذلك لان قيمة " ت " المحسوبة تقدر بـ (16,4) ، وهي اكبر من قيمة " ت " الجدولية عند مستوى معنوية (0,05) ،مما يؤكد علي ارتفاع معدلات رضا الطلاب عن طرق واساليب التدريس الالكتروني بالمعهد .

هـ - اكدت الدراسة صحة الفرض الفرعي الرابع والخاص برضا الطلاب عن المحتوى الالكتروني للمقرر الدراسي بالمعهد ، حيث اوضحت أن الفروق الإحصائية بين القياس القبلي والقياس البعدي علي مقياس الرضا الطلابي عن الخدمات التعليمية لمنظومة التعليم الالكتروني لطلاب المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالمنصورة لصالح القياس البعدي ،ذلك لان قيمة " ت " المحسوبة تقدر بـ (15,9) ، وهي اكبر من قيمة " ت " الجدولية عند مستوى معنوية (0,05) ،مما يؤكد علي ارتفاع معدلات رضا الطلاب عن المحتوى الالكتروني للمقرر الدراسي بالمعهد .

المراجع العربية :

- 1 - أبو خطوة، السيد عبد المولى السيد. (2018). مبادئ تصميم المقررات الإلكترونية المشتقة من نظريات التعلم وتطبيقاتها التعليمية. المؤسسة العربية للبحث العلمي والتنمية البشرية، (1)، 58-11. <https://cutt.us/7Yedb>
- 2 - البوقري، نعيمة بكر عمر ، و السقاف ، سمر محمد عمر ، (2013) . جودة الخدمات واثرها علي رضا الطالبات في مؤسسات التعليم العالي ، دراسة تطبيقية لكليات مدينة جدة بالمملكة العربية السعودية ،المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة جامعة الازهر الشريف ، ع13 .
- 3 - الجدابي ، داود عبد الملك ، قشوة ، هدى عبد الله ، (2009) . جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الاقسام العلمية ، مجلة العلمية لضمان جودة التعليم الجامعي .
- 4 - الجدابي ، داود عبد الملك ، عكاشة ، محمود ، (2007) : جودة الخدمة التعليمية المقدمة لطلاب الجامعات اليمنية في سياق مفاهيم العولمة ، مجلة دراسات العلوم الاجتماعية ، ع21 ، جامعة العلوم والتكنولوجيا ، صنعاء .
- 5 - الحيلة ، محمد محمود ، (2000) . تكنولوجيا التعليم بين النظرية والتطبيق ، ط2 ، دار السيرة للنشر والتوزيع ، عمان
- 6 - الحيلة ، محمد محمود ، (2000) . تكنولوجيا التعليم بين النظرية والتطبيق ، ط2 ، دار السيرة للنشر والتوزيع ، عمان
- 7 - الدوسري ، نواف محمد (2014) . اعداد معلم التعليم الالكتروني في المملكة العربية السعودية ، بحث منشور بدار سمات للدراسات والابحاث ، ع 9 ، ج3 .
- 8 - الدروبي، لما ناظم (2020): نموذج مقترح لتحسين منصات التعليم الإلكترونية التفاعلية في الجامعات السورية. مجلة العلوم التربوية والنفسية. المجلد (4) عدد (2) ص 120-137.
- 9 - الربيعي، جمعة رشيد، والأسدي، عقيل رشيد. (2019). أنماط التعلم: نشأتها، أهميتها، تصنيفاتها. مجلة اللغة العربية وآدابها. جامعة الكوفة. (30)، 37-56
- 10 - الزاجي ، حليلة ، (2012) . التعليم الالكتروني بالجامعة الجزائرية ، مقومات التجسيد وعوائق التطبيق ،رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، الجزائر .

- 11 - الزعول ، عماد عبد الرحيم (2009) ، نظريات التعلم ، دار الشرق للنشر والتوزيع ، الشروق .
- 12 - زيد ، محمد خليف. (2012). أنماط التعلم وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى طلبة صعوبات التعلم. جامعة عمان العربية للدراسات العليا
- 13 - السعدية ، حمدة بنت حمد بن هلال ، (2015) . قياس درجة رضا طلبة كلية العلوم التطبيقية بصحار عن خبراتهم الأكاديمية والإدارية ، مجلة الدراسات التربوية والنفسية ع3، ج9 ، كلية العلوم التطبيقية بالرساتاق، جامعة السلطان قابوس ،سلطنة عمان
- 14 - السعيد ، سلوى عبد الكريم احمد ، (2011) . دور التعليم الالكتروني في تحسين جودة المحتوى الرقمي الاكاديمي جامعة قابوس .
- 15 - السنوسي ،رمضان احميدة ، (2002) .التحديات المستقبلية ونظم التعليم التقني والمهني في الوطن العربي ، والنظم التعليمية الجديدة ، الندوة العربية عن انماط التعليم والتدريب التقني والمهني في الوطن العربي ، طرابلس
- 16 - السيد ،هبة محمد (2018) . فعلية استخدام التعليم المدمج الالكتروني واستراتيجيات التدريس المتمركز حول المتعلم وفق نموذج فارك علي مخرجات التعلم والدافعية ،مجلة كلية التربية ،ع2 ، جامعة كفر الشيخ .
- 17 - الشعبي ، محمد الصغير ، و عتيقو ، ابو بكر ياسر تاج الدين ، (2019) .تطوير مقياس لجودة خدمة التعليم الالكتروني في الجامعات السعودية ،دراسة تطبيقية في جامعة الملك خالد ، ابها ، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي ، جامعة العلوم والتكنولوجيا ،ج12ع ، 40 .
- 18 - لعبادي ، علي وليد (2012) . معوقات التعليم الالكتروني التي تعوق تطبيق منظومة التعليم الالكتروني ، بحث منشور بكلية الادارة والاقتصاد ،جامعة الموصل ، العراق ،
- 19 - العبيد، أفنان عبد الرحمن، والشايح، حصة محمد. (2018). تكنولوجيا التعليم الأسس والتطبيقات. مكتبة الرشد
- 20 - موسى ، عبد الله بن عبد العزيز ، (2002) . التعليم الالكتروني مفهومه ، خصائصه ،فوائده ،عوائقه ، ورقة عمل مقدمة الي ندوة مدرسة المستقبل ، جامعة الملك سعود ، الرياض

- 21 - المغازي، مروة السعيد ، (2018) . الدور المقترح لطريقة تنظيم المجتمع لزيادة توعية اعضاء هيئة التدريس بالتعليم الالكتروني ، مجلة الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية ، جامعة الفيوم .
- 22 - المغازي ، نهى سعدي احمد ، (2015) . مساهمة التعليم الالكتروني في ضمان جودة مادة خدمة الجماعة المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالاسكندرية ،المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالاسكندرية نموذجا ،، مجلة الخدمة الاجتماعية ، الجمعية المصرية للاخصائين الاجتماعيين .
- 23 - القضاة، محمد أمين" حامد ، و خليفات ، عبد الفتاح صالح،(2013). درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات الجامعية من وجهة نظرهم ، عمان ، الاردن .
- المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، (2006) المؤتمر العلمي السادس لوزراء التربية والتعليم والمعارف العرب بالجزائر .
- 24 - النجار ، عاطف محمد عيد ، (2019) . محددات تعليم الخدمة الاجتماعية عن بعد من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية ، مجلة الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية ، جامعة الفيوم .
- 25 - الهادي ، محمد ، (2006) . التعليم الالكتروني عبر شبكة الانترنت ، الدار المصرية اللبنانية ، ط1 .
- 26 - جاسو، سهي علي،(2011) واقع التعليم الالكتروني في جامعه شيرين من وجهه نظر كلا من اعضاء الهيئة التدريسية والطلاب، مجله جامعه دمشق ،مج 27 ، ملحق 2011
- 27 - حساسو ، سهي علي ، والعبد الله ، فواز ابراهيم ، (2011) . واقع التعليم الالكتروني في جامعة تشرين من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس والطلاب ، مجلة جامعة دمشق ، ع27 .
- 28 - حسن، عبد الحميد وإبراهيم، محمد والظفري، سعيد،(2011) . "الرضا عن الخبرات الأكاديمية لدى خريجي قسم الأصول والإدارة التربوية في كلية التربية في جامعة السلطان قابوس"، مجلة جامعة دمشق، سوريا، 2011، 27(3 و4)، 513-555.
- 29 - حلس ، سالم عبد الله ، (2013) . اثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة ، دراسة تطبيقية على طلبة الماجستير بالجامعة الاسلامية بغزة ، فلسطين .

- 30 - حمدان، محمد زياد. (2017). مرشد إلى نظريات التعلم وإعاقات التعلم. دار التربية الحديثة
- 31 - حمدان ، خالد محمد طلال ، (2012) . جودة الخدمة التعليمية واثرها علي رضى الطلبة ، دراسة تطبيقية علي طلاب جامعة العلوم التطبيقية الخاصة ، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي .
- 32 - حيدر ، مروة مدحت ابراهيم ، (2013) . قياس درجة رضا الطالب التعليم الالكتروني ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة الاسكندرية
- 33 - خان ، بدر الدين محمد ، (2005) . استراتيجيات التعليم الالكتروني ترجمة علي شرف الدين ، الموسوي واخرين ، سوريا ، شعاع للنشر والتوزيع .
- 34 - زيادي ، وليد ، و قطاف ، فيروز ، (2020) . اثر اللقاء الخدمي الالكتروني علي رضا الطلاب اثناء جائحة كورونا دراسة علي عينة من الجامعات الجزائرية ، مجلة افاق للبحوث والدراسات ، جامعة بسكرة الجزائر .
- 35 - زيدان ، سعيد قاسم ، (2017) . كفايات التعليم الالكتروني لاعضاء هيئة التدريس بكليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية ، مجلة الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية ، ع 21 ، جامعة الفيوم .
- 36 - سالم ، احمد ، (2004) . تكنولوجيا التعليم والتعلم الالكتروني ، الرياض ، مكتبة الرشد ، ط1 .
- 37 - عبد الحميد ، عبد العزيز طلبة ، (2010) . التعليم الالكتروني ومستحدثات تكنولوجيا التعليم ، المنصورة ، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع .
- 38 - عبد الحميد ، حمدي حسن ، والسيد ، غعبد الفتاح جودة ، (2004) . الحكومة الالكترونية في التعليم بين النظرية والممارسة دراسة في الاهداف والاهمية وامكانية التطبيق ، مجلة كلية التربية ، ع46 ، جامعة الزقازيق .
- 39 - عبد الحميد ، محمد ، (2005) . فلسفة التعليم الالكتروني عبر الشبكات . محرر في منظومة التعليم ا عبر الشبكات ، عالم الكتب ، القاهرة .
- 40 - عبد العاطي، حسن البتاع. (2016 مايو 15). الاتصالية نظرية التعلم في العصر الرقمي. المعرفة <https://cutt.us/shee>

- 41 - عبد العبادي ، احمد محمد فارس (2020) .انعكاسات بيئة اللقاء الخدمي في تعزيز الرضا عن الخدمة ، مجلة الاقصاد والعلوم الادارية .
- 42 - عبد النعيم ، رضوان ، (2016) . المنصات التعليمية والمقررات التعليمية المتاحة عبر الانترنت ،دار العلوم للنشر والتوزيع
- 43 - عبده، ابراهيم اسماعيل (2009) عولمة تكنولوجيا المعلومات ،واقع التوظيف المجتمعي للأنترنت ،المؤتمر العلمي الثاني والعشرين ، كلية الخدمة الاجتماعية ،جامعه حلوان
- 44 - عبد الغفور ، نضال ، (2012) .الاطر التربوية لتصميم التعليم الالكتروني ، مجلة جامعة الاقصى ، ج16 ، ع1 ، فلسطين .
- 45 - عقل ، مجدى ،وابو موسى ،ايمان ، (2019) .فاعلية بيئة تعليمية الكترونية توظف استراتيجيات التعلم النشط ،في تنمية مهارات التفكير المستقبلي فيالتكنولوجيا لدى طالبات الصف السابع الاساسي ، فلسطين . الجامعة الاسلامية ، كلية التربية ، قسم مناهج وطرق التدريس
- 46 - فتح الرحمن ، عزة حسين ، (2010) . اثر استخدام حقيبة تعليمية علي التحصيل الدراسي في مقرر الالكترونيات لدى طلاب لية بور سودان الفنية ، السودان ،
- 47 - فشار ، فاطمة الزهراء . (2019). نظريات التعلم المعرفية. مجلة دراسات وأبحاث، جامعة الجلفة. 11(34). 516-500.
- <http://search.mandumah.com/Record/950363>
- 48 - مصيلحي ، زينب محمود ، وعبد القادر ، امانيمحمود محمد ، (2007) .تحديات التعليم الجامعي الالكتروني في مصر الفرص المتاحة للاستفادة منه ، مجلة مستقبل التربية العربية ، ع46 نج13 .
- 49 - مازن ، حسام محمد (2007) اتجاهات عصريه في تكنولوجيا تطوير المناهج والتربية العلمية، الطبعة الثانية ،القاهرة ، مكتبه النهضة

ثانيا : المراجع الاجنبية :

- 1 - Ally, M0hammed , (2004) . Foundation Educational Theory for online learning in T Anderson & F Elloumi (Eds)theory and practice of online learning Athabsca/ online
- 2 - Arambewela, R., & Hall, J. (2009). An empirical model of international student satisfaction. Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics.
- 3 - Barker, K. C. (2007). E-learning quality standards for consumer protection and consumer confidence: A Canadian case study in e-learning

quality assurance. *Journal of Educational Technology & Society*, 10(2), 109–119.

4 - Baker, D. M., & Unni, R. (2018). USA and asia hospitality & tourism students' perceptions and satisfaction with online learning versus traditional face-to-face instruction. *The e - Journal of Business Education & Scholarship of Teaching*, 12(2), 40-54.

Bash. S. Kinston, (2003) , "*National USA Survey of Student Recruitment and Satisfsaction* " www.Nationalstndentoutllook.com

Carey, K & Cambiano, R & De vore, J.,2002, *Student to Faculty Satisfaction of a Midwestern University in the united States*,
www.ecu.edu.au/conferences/herdsa/main/papers/pdf

5 - Chang, K. Y. (2011). Factors affecting student satisfaction in different learning deliveries. Illinois State University

6 - David ,Monk, (2005) .Using data mining for E-Learning Decision marking electronic journal of e-learning vol,3,issue 1.

7 - Douglas.j ,Douglas A,(2006).Measuring Students satisfaction at u k university Quality Assurance in education vol 14 nN3.

8 - Gallien, T., & Oomen, J. (2005). Personalized Versus Collective Feedback in Online Health Courses: Does Type of Instructor Feedback Affect Student Satisfaction, Performance and Perceived Connectedness with the Instructor? In *E-Learn: World Conference on E-Learning in Corporate, Government, Healthcare, and Higher Education* (Vol. 5No. 1, pp. 2062-2067).

9 - Goh, C., Leong, C., Kasmin, K., Hii, P. & Tan, O. (2017). Students' Experiences, Learning Outcomes and Satisfaction in e-Learning. *Journal of e-Learning and Knowledge Society*, 13(2), Italian e-Learning Association

10 - Gulbahr,Yasemin (2008).ICT using in higher education ;A case study on pre- service teachers and instructors, Turkish online journal of educational technology ,v7, ,Issue Article3 [http:// tojde.anadoluu.edu.tr](http://tojde.anadoluu.edu.tr) .

11 - ERIC. Alves, H., & Raposo, M. (2007). Conceptual model of student satisfaction in higher education. *Total Quality Management*, 18(5), 571–588. Anderson, E. W. (1998). Customer satisfaction and word of mouth. *Journal of Service Research*, 1(1), 5– 17. Anderson, J. C., & Narus, J. A.

12 - Hom, Willard C,2002. "Applying Customer satisfaction Theory to Community College planning of Counseling services", *ijournal*,
<http://www.ijournal.us/issue-02-willardhom-ol.htm>

- 13 - Husey (2006) .A review of Two Mainline E-Learning projects in the European Union ETR&D Educational technology research and development vol,54,N2
- 14 - Kohi ,M, (2005).Managing E-Learning Strategies ,Design .delivery ,implementation and evaluation George Washington university USA >
- 15 - . Kotler, P,(2001) "*Marketing Management: Analysis Planning*, Prntice Hall, Inc,
- 16 – Panes . L . , (2009) .Dimension of learning satisfaction in the delivery of interaction in blended learning program in teacher education interaction international journal social sciences .
- 17 - Pham, L., Williamson, S., & Berry, R. (2019). Student Perceptions of E-Learning Service Quality, E-Satisfaction, and E-Loyalty. *International Journal of Enterprise Information Systems (IJEIS)*, 14(3), 19-40. doi:10.4018/IJEIS.2018070102
- 18 - Sary poeruita,(2019) , E-Learning program effectiveness on satisfaction at Telkom university banding
- 19 - Seaberry, B. J. (2008). A case study of student and faculty satisfaction withonline courses at a community college. University of California, Davis.
- 20 - Susan Mcknight, (2006) .Changing the mindset from Traditional on-camps and distance to online teaching and learning in ching hsianghoo and digital publishing computer supported cooperative work ,Netherlands
- 21 - Szeleny, Katalin, " (2002 Minority Student Retention and Academic Achievement in Community College". *ERIC Digest*, 2001, <http://www.eric digests. /-4/minority.html>. 752Org
- 2 2 - Tella , Adeyink, Others.(2007) .AN assessment of secondary school teachers use of ICTS; Implications for further development of ICTS uses in Nigerian secondary schools,Turkish online journal of educational technology v6,Issue Article <http:// tojde.anadolu.edu.tr>
- 23 - Rahmaun ,Shabledur,Thiagarajain,(2019).Impact of Social media use student satisfaction in higher education , in higher education,quarterly.
- 24 - Zeithaml,V.,Bitter,(20018).*Services Marking Integrating Customer Focus Across the Firm* (7 ed) new York – published McGraw= hill education (<https://e-studen.org/e-learning-statistics>)
- (<https://ar.unesco.org/covid19/educationresponse>)

مقياس رضا الطلاب عن الخدمات التعليمية الالكترونية المرتبطة بمنظومة التعليم الالكتروني
بمعاهد الخدمة الاجتماعية

اعداد الباحث

البيانات الاولية :

1 - النوع

أ - ذكر ()

ب - انثى ()

2 - السن

اقل من 20 عاما ()

من 20 - اقل من 22 ()

من 22 - اقل من 24 ()

من 24 - اقل من 26 ()

من 26 عاما فاكثر ()

محل الإقامة :

أ - قرية ()

ب - مدينة ()

م	العبارات	الاستجابات		
		موافق	موافق الي حدا ما	غير موافق
1	اشعر بكفاءة السيستم المسئول عن تشغيل المنصة وقدرته علي استيعاب اعداد الطلاب بصورة مقبولة عند الدخول عليها			
2	استطيع الدخول علي المنصة بسهولة ويسر .			
3	اجد ما احتاجه من محاضرات مرفوعة علي المنصة بصورة سريعة .			
4	ترفع المحاضرات باسلوب منظم ومرتب علي المنصة .			
5	تساعد اعضاء هيئة التدريس في اجراء تقييم عادل لكل الطلاب.			
6	تساعدني في زيادة التحصيل العلمي من خلال الاجابة علي الكويزات الموجودة بصفة دورية عليها .			
7	اجد مرونة في تغيير اسم المستخدم وكلمة المرور للدخول علي المنصة .			
8	تقيدني في ممارسة واستخدام التكنولوجيا بشكل ايجابي ومفيد .			
9	تحافظ علي عملية تكافؤ الفرص التعليمية بين الطلاب .			
10	تساعدني في التخلص من القلق المصاحب لامتحانات من خلال الاطلاع علي بنك الاسئلة الموجود عليها .			
11	وضوح اهداف المنصات التعليمية لطلاب المعاهد			
12	اجد سهولة في التنقل بين صفحات المنصة			
13	وضوح اللغة والخطوط المكتوبة علي المنصة .			

			توفر الوقت والجهد والمال لطلاب المعاهد .	14
			تسهل من عمليات البحث عن المادة العلمية المطلوبة .	15
			تساعدني في معرفة ومراجعة ما يفوتني من اجزاء في المقرر الدراسي .	16
			ارى انها اداة مناسبة وفعالة يستخدمها اعضاء هيئة التدريس لتبسيط المقرر الدراسي .	17
			ارى انها تمثل حلقات نقاشية بين الطلاب وبعضهم البعض او بين الطلاب واطباء هيئة التدريس .	18
			تتيح نوع من التعاون و التقارب بين الطلاب وبعضهم البعض .	19
			ترسي مبدأ الديمقراطية وطرق ممارستها وخصوصا عند اختيار الامن الخاص بهذه المجموعات .	20
			اري ان هذه المجموعات تتبع نظام امان جيد يحافظ علي البيانات الشخصية للاعضاء .	21
			يمكن استخدامها كأداة تنمية ذاتية من كونها كورس عمل ومجموعات عصف ذهني .	22
			ارى انها تساعدني في اكتساب الخبرات الجماعية من خلال التواصل مع كلا من الطلاب واطباء هيئة التدريس .	23
			ارى إنها تنمي قيم المسؤولية الاجتماعية عند الطلاب .	24
			تتيح فرص تبادل المصادر العلمية بسهولة ويسر بين الطلاب .	25
			ارى انها اداة مهمة لايجاد حوار مشترك بين الطلاب	26
			تكسب الطلاب قيم التعليم المستمر .	27
			ارى إنها تساعد في تنظيم الوقت للطلاب	28
			تساعد في سرعة الرد وانجاز المهام التعليمية من قبل الطلاب	29
			تساعد اعضاء هيئة التدريس في القيام بعملية المتابعة	30

			المستمرة لكل الطلاب .
31			يغطي الموضوعات الأساسية للمنهج العلمي
32			يتناسب مع قدرة الطالب على الاستيعاب
33			يرتبط بالواقع العملي
34			أساليب عرضه سليمة وفعالة
35			يهيئ الطالب لعصر العولمة
36			أن يكون بعيد عن الحشو والتكرار
37			يعالج المشكلات والقضايا المجتمعية بصورة فعالة
38			يكسب الطلاب المعارف والنظريات التي تمكنهم من تطبيقه في العمل الميداني
39			يتميز بالتكامل والشمول
40			يساعد على إيجاد خريجين متميزين
41			يشجع الطلاب على استخدام المصادر المتعددة للمعرفة
42			كسب الطلاب المعارف والنظريات التي تمكنهم من تطبيقه في العمل الميداني
43			يعالج الظواهر الاجتماعية بصورة اعمق من الكتاب الورقي
44			يرتبط بالتجارب العالمية لنفس المقرر في الدول الاخرى
45			- يساعد الطلاب علي تبني منهج النقد الذاتي
46			- استخدام ال Data show
47			2 - إتاحة الفرصة للطلاب للتعبير عن آرائهم ومقترحاتهم
			تتيح فرص تنافسية للطلاب
48			يشجع الطلاب على توظيف ما لديهم من خبرات أو مهارات
49			عدم اعتماد الطلاب على الكتاب الجامعي
50			مساعدة الطلاب الذين لا يتمكنون من الحضور علي الحصول على الخدمات التعليمية بكل سهولة ويسر
51			الإستفادة من المحاضرات الإلكترونية في أي وقت

			توفير نظام الكتروني لتوجيه وإرشاد الطلاب للتعرف على المقررات الدراسية	52
			الحصول على المحتوى العلمي بأسلوب شيق وجذاب وأكثر فعالية	53
			يتم تقديم المحاضرات وفق الجداول المحددة والمعلنة	54
			تساهم في فهم موضوع المقرر	55
			تغطي كل الموضوعات التي اشتملت عليها محتويات المقرر	56
			يتم تقديم المحاضرات بأسلوب مشوق	57
			شتمل على حالات عملية	58
			مقدار المعلومات التي تقدم فيها مناسب	59
			يمكن تصفح محتويات المقرر في ايوقت وفي اي مكان دون عوائق	60

العبارات من (1) الي (15) توضح رضا الطلاب عن المنصات التعليمية

و العبارات من (16) الي (30) توضح رضا الطلاب عن المجموعات الافتراضية

و العبارات من (31) الي (45) توضح رضا الطلاب عن طرق واساليب التدريس الالكتروني

و العبارات من (46) الي (60) توضح رضا الطلاب عن المحتوى الالكتروني للمقرر الدراسي