

جامعة النجاح الوطنية
كلية الدراسات العليا

مدى رضا أعضاء الهيئة التدريسية عن التدريب والدعم الفني
المقدم من مركز التعلم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية

إعداد

بديّة محمود حسن دراوشة

إشراف

د. سائدة جاسر عفونة

د. سهيل حسين صالحه

قدمت هذه الأطروحة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في المناهج وطرق التدريس بكلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية في نابلس، فلسطين.

2016م

مدى رضا أعضاء الهيئة التدريسية عن التدريب والدعم الفني
المقدم من مركز التعلم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية

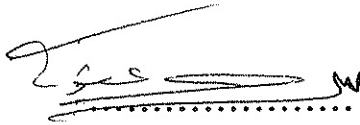
إعداد

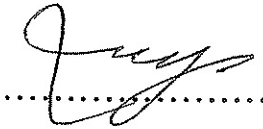
بديّة محمود حسن دراوشة

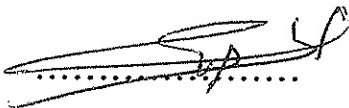
نوقشت هذه الأطروحة بتاريخ 2016/4/3م، وأجيزت.

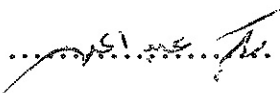
التوقيع

أعضاء لجنة المناقشة









1. د. سائدة عفونة / مشرفاً ورئيساً

2. د. سهيل صالحه / مشرفاً ثانياً

3. د. ختام شريم / ممتحناً خارجياً

4. د. بكر عبد الحق / ممتحناً داخلياً

الإهداء

إلى خاتم الأنبياء والمرسلين محمد (صلى الله عليه وسلم)

إلى روح أبي الغالية

إلى أمي نور دربي

إلى قوتي أختاتي الكبيرات أسماء و سيماء

إلى فرحة حياتي أختاتي الصغيرات ياسميه و نهميه

إلى إخوتي الأعزاء

إلى عائلتي الكريمة وكل من ساندني في حياتي.

الشكر والتقدير

أتوجه بالشكر الجزيل لكل من ساهم في إخراج هذا البحث إلى حيز التنفيذ، إلى كل من كان سببا في تعليمي وتوجيهي ومساعدتي إلى الدكتورة سائدة عفونة والدكتور سهيل صالحه علي نصائحهما وملاحظتهما الجوهرية التي نقلت الرسالة إلى مستوى أفضل، إذ لم يدخلوا جهدا في إرشادي وتوجيهي أثناء عملي ولم يبخلا بالنصح والإرشاد.

كما وأتقدم بالشكر لأعضاء الهيئة التدريسية الذين استجابوا وتعاونوا في تعبئة الاستبانة. والشكر للدكتور ختام شريم والدكتور بكر عبد الحق علي مناقشتهم هذه الأطروحة.

الإقرار

أنا الموقعة أدناه، مقدمة الرسالة التي تحمل العنوان:

مدى رضا أعضاء الهيئة التدريسية عن التدريب والدعم الفني المقدم من مركز التعلم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة إنما هو نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيث ما أن هذه الرسالة كاملة، أو أي جزء منها لم يقدم من قبل لنيل أي درجة أو لقب علمي أو بحث لدى أي مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

Declaration

The work provided in this thesis, unless otherwise referenced, is the researcher's own work, and has not been submitted elsewhere for any other degree or qualification.

Student's name:

اسم الطالبة: بديعة مزاراوة

Signature:

التوقيع:

Date:

التاريخ: 2016/4/3

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
ج	الإهداء
د	الشكر والتقدير
هـ	الإقرار
و	فهرس المحتويات
ح	فهرس الجداول
ي	فهرس الملاحق
ك	الملخص
1	الفصل الأول مشكلة الدراسة وأهميتها
2	مقدمة الدراسة
3	مشكلة الدراسة
4	أسئلة الدراسة
4	أهداف الدراسة
4	أهمية الدراسة
5	فرضيات الدراسة
6	حدود الدراسة
6	مصطلحات الدراسة
8	الفصل الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة
9	أولاً: الإطار النظري
18	ثانياً: الدراسات السابقة
23	ثالثاً: التعقيب على الدراسات السابقة
26	الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها
27	مقدمة
27	منهج الدراسة
27	مجتمع الدراسة
28	عينة الدراسة
29	أداة الدراسة

الصفحة	الموضوع
31	صدق الاستبانة
31	ثبات الإستبانة
32	إجراءات الدراسة
33	متغيرات الدراسة
33	المعالجة الإحصائية
35	الفصل الرابع: نتائج الدراسة
36	أولاً: النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول للدراسة
45	ثانياً: النتائج المتعلقة بالسؤال الدراسة الثاني والفرضيات المنبثقة عنه
45	النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى
46	النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية
48	النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة
49	النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة
53	الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات
54	أولاً: مناقشة النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الأول
59	ثانياً: مناقشة النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الثاني
59	مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى
60	مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية
61	مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة
61	مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة
62	التوصيات
64	قائمة المصادر والمراجع
70	الملاحق
b	Abstract

فهرس الجداول

الصفحة	الجدول	الرقم
28	توزيع أفراد عينة الدراسة على كليات الجامعة	جدول (1)
29	توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها	جدول (2)
30	مجالات الدراسة وعدد فقرات كل مجال	جدول (3)
30	توزيع سلم الإجابة عن فقرات الاستبانة	جدول (4)
32	معاملات الثبات لمجالات الاستبانة والأداة الكلية	جدول (5)
36	تقدير رضا أعضاء الهيئة التدريسية عن التدريب والدعم الفني المقدم من مركز التعلم الإلكتروني	جدول (6)
37	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لمجالات الدراسة ودرجتها الكلية	جدول (7)
38	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال الدورات التدريبية ومحتواها	جدول (8)
40	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال المدرب	جدول (9)
41	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال مكان وزمان التدريب (بيئة التدريب)	جدول (10)
42	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال الدعم الفني	جدول (11)
44	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال المتابعة بعد التدريب	جدول (12)
46	نتائج اختبار (ت) لفحص دلالة الفروق بين درجات رضا أفراد عينة الدراسة عن التدريب والدعم الفني تعزى لمتغير النوع الإجتماعي (الجنس)	جدول (13)
47	نتائج اختبار (ت) لفحص دلالة الفروق بين درجات رضا أفراد عينة الدراسة عن التدريب والدعم الفني تعزى لمتغير التخصص الأكاديمي	جدول (14)
48	نتائج اختبار (ت) لفحص دلالة الفروق بين درجات رضا أفراد عينة الدراسة عن التدريب والدعم الفني تعزى لمتغير المؤهل العلمي	جدول (15)

الصفحة	الجدول	الرقم
50	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد العينة حسب متغير لمتغير سنوات الخبرة	جدول (16)
51	نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة في رضا أعضاء الهيئة التدريسية حسب متغير عدد الدورات التدريبية	جدول (17)

فهرس الملاحق

الصفحة	الملحق	الرقم
71	الإستبانة قبل التعديل	ملحق (1)
77	أسماء المحكمين	ملحق (2)
78	الإستبانة بعد التعديل	ملحق (3)
83	كتاب تسهيل مهمة	ملحق (4)

مدى رضا أعضاء الهيئة التدريسية عن التدريب والدعم الفني المُقدّم
من مركز التعلّم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية

إعداد

بديّة محمود حسن دراوشة

إشراف

د. سائدة جاسر عفونة

د. سهيل حسين صالحه

المُلخَص

تهدف هذه الدراسة معرفة مدى رضا أعضاء الهيئة التدريسية عن التدريب والدعم الفني المُقدّم من مركز التعلّم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية، في ضوء متغيرات النوع الاجتماعي (الجنس)، والتخصص الأكاديمي، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة.

وقد اتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي الإحصائي باعتماد استبانة عدد فقراتها (48) فقرة موزعة على (5) مجالات، وقامت الباحثة بالتحقق من صدقها عن طريق عرضها على مجموعة من المحكمين، كما تم التحقق من ثباتها بحساب معامل كرونباخ ألفا والذي بلغ (0,97).

ووزعت الاستبانة على عينة طبقية عشوائية وفق كليات الجامعة، وبلغ عدد أفرادها (141) عضو من أعضاء الهيئة التدريسية.

وتم جمع البيانات وتحليلها بواسطة الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها أن درجة رضا أعضاء الهيئة التدريسية عن التدريب والدعم الفني المُقدّم من مركز التعلّم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية جاءت مرتفعة، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة بين رضا أعضاء الهيئة التدريسية عن التدريب والدعم الفني المُقدّم من مركز التعلّم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية تعزي لمتغيرات (النوع الاجتماعي) (الجنس)، والتخصص الأكاديمي، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة).

وأوصت الباحثة بضرورة الرجوع إلى أعضاء الهيئة التدريسية قبل تحديد أوقات التدريب واختيار الأوقات المناسبة لهم، ومراعاة الوقت الكامل للدورة بحيث يكون مناسباً للمحتوى المراد تناوله، وتنفيذ جلسات تدريبية تطبيقية مع المتدرب لاستكمال النقص الذي لم يتم استيفاءه في التدريب، وإمكانية إجراء دراسات حول رضا المستفيدين من التدريب والدعم الفني المُقدّم من مراكز التعلّم الإلكتروني المختلفة.

الفصل الأول

مشكلة الدراسة وأهميتها

- مقدمة الدراسة
- مشكلة الدراسة
- أسئلة الدراسة
- أهداف الدراسة
- أهمية الدراسة
- فرضيات الدراسة
- حدود الدراسة
- مصطلحات الدراسة

الفصل الأول

مشكلة الدراسة وأهميتها

مقدمة الدراسة

أدت التطورات المذهلة في عصر المعلومات والتكنولوجيا والتقنيات الحديثة إلى إحداث تغيير جذري في جوانب الحياة وخاصة الجانب التعليمي، وأصبح من البديهي أن تبحث المؤسسات التعليمية عن أفضل الوسائل والأساليب المعرفة، وجعل الوصول إليها أمر ممكن للجميع وهذا بالاعتماد على التكنولوجيا والمعلومات والتقنيات الحديثة والوسائط المتعددة وابتكار الأنظمة التي تخدم العملية التعليمية ومن أهم هذه الأنظمة التعلم الإلكتروني.

وعملت العديد من الجامعات على توفير تدريب لاستخدام التعلم الإلكتروني لأعضاء هيئة التدريس واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطوير برامج ومواد التعلم الإلكتروني، ونتيجة لذلك تتوقع هذه الجامعات من أعضاء الهيئة التدريسية أن يكونوا قادرين على دمج التكنولوجيا بشكل فعال في تعليمهم بعد البرامج التدريبية التي يتم تقديمها وما هو غير معروف إذا كانت هذه الجهود تغير في طرق تعليم أعضاء الهيئة التدريسية أم لا (درويش، 2009).

وجامعة النجاح الوطنية من المؤسسات المعنية في استثمار التطورات الهائلة في مجالات الاتصال والتواصل والتطور الرقمي بشكل فعال يخدم العملية التعليمية. والهدف من هذه الجهود باختلافها الارتقاء من التعليم التقليدي المعتمد على الإلقاء والمحاضرات إلى التعلم الفعال الذي يهدف إلى دمج المتعلم في العملية التعليمية مثل بيئة التعلم الإلكتروني التي تستخدم تكنولوجيا الحاسوب والإنترنت بشكل أكثر فعالية والتي تشرك المتعلم بشكل أكبر. لهذا ولذا منذ العام (2009-2010) طُبّق نظام التعلم الإلكتروني في الجامعة وعلى المساقات الجامعية التي تدرس في مختلف الكليات العلمية والإنسانية. وتتمحور الرؤية في الوصول إلى جودة عالية في التعلم والتعليم لتحقيق أفضل المخرجات التعليمية والتدريبية والمجتمعية المنافسة بين مؤسسات التعليم العالي.

ويتحمل مركز التعلّم الإلكتروني أعباء تطوير قدرات العاملين والطلبة وتوفير المشاريع الداعمة والممولة لذلك وإجراء الأبحاث المساندة المسحية والإجرائية والتجريبية والتقويمية للوصول إلى إنسان قادر على إنتاج المعرفة وتوظيفها للحصول على حياة أفضل. ويهدف إلى تحسين بيئة التعلم الإلكتروني في كليات وبرامج الجامعة الأكاديمية، تطوير مهارات الأكاديميين والطلبة في مجال التعلم الإلكتروني. نشر ثقافة التعلم الإلكتروني. إنتاج المساقات المدمجة بجودة عالية وتوفير التدريب والدعم الفني لأعضاء الهيئة التدريسية من حيث تقديم الوسائط التعليمية وإعداد الدورات التدريبية و المواد التدريبية و تقديم الدعم الفني من خلال الاستجابة لاستفسارات المدرسين في أوقات مختلفة، ومساعدتهم على مواجهة المشكلات المختلفة التي تواجههم. لذا تأتي هذه الدراسة لتلقي الضوء على مدى رضا أعضاء الهيئة التدريسية عن التدريب والدعم الفني المقدم من مركز التعلّم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية، للوقوف على جاهزية مركز التعلّم الإلكتروني من حيث تقديم الخدمات سواء كانت التدريبية أو الفنية، وبالتالي تحسين مخرجات التعلّم في جامعة النجاح الوطنية.

مشكلة الدراسة

تأسس مركز التعلّم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية ليساهم في النهوض بالتعليم العالي وتطويره وتعزيزه في كل المجالات. وانبثق عن هذه الغاية مجموعة من الأهداف منها ضرورة تفعيل التكنولوجيا في التعليم والتعلّم وتطوير إدارة العملية الأكاديمية من خلال توظيف التكنولوجيا كوسيلة لتعزيز التعلّم القائم والتركز على ضرورة تطوير الهيئة التدريسية وتعزيزها في هذا المجال. ومن أجل تحقيق ذلك قدم المركز الكثير من الخدمات سواء كانت تدريبية أي تدريب الهيئة التدريسية على التعامل مع هذا النظام التعلم الإلكتروني من خلال دورات متنوعة تهدف إلى تيسير عملهم، أو توفير الدعم الفني المتواصل وحل أي مشكلات يتعرض لها المدرس، أو من خلال الورشات والندوات.

ومن هنا جاءت هذه الدراسة لتبين مدى رضا أعضاء الهيئة التدريسية عن الخدمات التدريبية والدعم الفني الذي يقدمه مركز التعلّم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية.

ويمكن تلخيص مشكلة الدراسة في الإجابة عن السؤال الآتي:

ما مدى رضا أعضاء الهيئة التدريسية عن التدريب والدعم الفني المُقدّم من مركز التعلّم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية؟

أسئلة الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن السؤالين الآتيين:

1. ما مدى رضا أعضاء الهيئة التدريسية عن التدريب والدعم الفني المُقدّم من مركز التعلّم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية؟

2. هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين متوسطات استجابات أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية نحو برامج التدريب والدعم الفني تعود إلى متغيرات النوع الاجتماعي (الجنس)، والتخصص الأكاديمي، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة؟

أهداف الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة رضا أعضاء الهيئة التدريسية عن التدريب والدعم الفني المُقدّم من مركز التعلّم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية.

التعرف إلى ما إذا كان هناك تأثير لمتغيرات (النوع الاجتماعي (الجنس)، والتخصص الأكاديمي، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة)، على مدى رضا أعضاء الهيئة التدريسية عن التدريب والدعم الفني المُقدّم من مركز التعلّم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية.

أهمية الدراسة

تتلخص أهمية الدراسة في الحداثة إذ تعد الدراسة الأولى في جامعة النجاح الوطنية التي هدفت إلى دراسة مدى رضا أعضاء الهيئة التدريسية عن التدريب والدعم الفني المُقدّم من مركز

التعلم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية. كما ستوفر هذه الدراسة تغذية راجعة لمركز التعلم الإلكتروني مدى رضا أعضاء الهيئة التدريسية عن الخدمات المتنوعة التي يقدمها. والمساهمة في معرفة عائدات التدريب على النظام التعليمي خلالها التعرف على درجة فاعلية التدريب ومدى التأثير الذي أحدثه في المشاركين ومدى تأثير ذلك في أداء مركز التعلم الإلكتروني. كما أن نتائج هذه الدراسة ستساهم في مساعدة المركز على تحسين أدائه، وبناء خطط مستقبلية في مجال التدريب وتقديم الدعم الفني.

فرضيات الدراسة

سعت الدراسة الحالية إلى التحقق من صحة الفرضيات التالية:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين رضا أعضاء الهيئة التدريسية عن التدريب والدعم الفني المُقدم من مركز التعلم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية تعزي لمتغير النوع الاجتماعي (الجنس).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين رضا أعضاء الهيئة التدريسية عن التدريب والدعم الفني المُقدم من مركز التعلم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية تعزي لمتغير التخصص الأكاديمي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين رضا أعضاء الهيئة التدريسية عن التدريب والدعم الفني المُقدم من مركز التعلم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية تعزي لمتغير المؤهل العلمي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين رضا أعضاء الهيئة التدريسية عن التدريب والدعم الفني المُقدم من مركز التعلم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية تعزي لمتغير سنوات الخبرة.

حدود الدراسة

اقتصرت الدراسة على الحدود الآتية:

حدود بشرية: أعضاء الهيئة التدريسية المستفيدين من برامج التدريب وخدمات الدعم الفني المقدم من مركز التعلّم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية.

حدود زمنية: تم إجراء هذه الدراسة خلال الفصل الأول من العام الدراسي 2015-2016 م.

حدود مكانية: تمت هذه الدراسة في جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.

حد إجرائي: تُعمّم نتائج هذه الدراسة في ضوء صدق وثبات الأداة وخصائص أفراد عينتها.

مصطلحات الدراسة

تعتمد الدراسة التعريفات الآتية لمصطلحاتها:

التعلّم الإلكتروني: ان التعلّم الإلكتروني هو اكتساب واستخدام المعرفة وتسهيل الحصول عليها عن طريق الوسائل الإلكترونية. واشتمل على التدريس بإستخدام الوسائط المتعددة ومواقع الإنترنت ولوحات المناقشات و البرمجيات التعاونية والبريد الإلكتروني والتقييم بمساعدة الحاسوب والرسوم المتحركة التعليمية والمحاكاة والألعاب وغيرها، ويعد هذا النوع من أنواع التعلّم نهج لتسهيل وتعزيز التعلّم من خلال كل من تقنية الكمبيوتر والاتصالات لدعم التعلّم عن بعد، وشكل من أشكال التعلّم المرن الذي يحقق إمكانية التعلّم في أي وقت من الأوقات وبالمكان الذي يراه المتعلم مناسباً (Behera, 2013). ويعرف إجرائياً بأنه بنية التعلّم التي يقدمها مركز التعلّم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية.

الرضا: هو محصلة العوامل (عوامل مرتبطة في اكتساب معرفة جديدة في الوظيفة والقدرة على اتخاذ القرار) المتعلقة بالرضا المهني للمعلم والتي تجعل المعلم محباً لعمله في مهنة التدريس ومقبلاً على القيام بواجبه نحو هذا العمل طوال الوقت بدون ملل أو عدم اكتراث (فرحات،

2003). ويُقاس الرضا إجرائيا في هذه الدراسة بإستجابة أعضاء هيئة التدريس عن أداة الدراسة المعدة خصيصاً لتحقيق أهدافها.

الدعم الفني: هي مساعدة أو نصيحة بمسألة متخصصة في علوم الحاسوب أو صيانة المعدات أو البرامج للحاسوب و المشورة المتعلقة بكيفية استخدامها وتقديم من قبل المؤسسة لموظفيها أو عملائها وهناك قسم مخصص لهذه الخدمات في هذه المؤسسة (Oxford English Dictionary, 2013). ويعرف إجرائيا بأنه الخدمة التي يقدمها موظفو مركز التعلّم الإلكتروني للمتدربين في دورات التعلّم الإلكتروني قبل التدريب وخلال وبعد، بالإضافة الي تقديم المساعدة والحلول المناسبة والمشورة المتعلقة بكيفية استخدام البرامج والوسائط والمواقع المختلفة التابعة لمركز التعلّم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً: الإطار النظري

ثانياً: الدراسات السابقة

ثالثاً: التعقيب على الدراسات السابقة

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

يتناول هذا الفصل عرضاً عن مفهوم التعلّم الإلكتروني ونشأته وأهميته، وتدريب أعضاء الهيئة التدريسية والرضا عن التدريب وعن الدعم الفني المقدم من مركز التعلّم الإلكتروني، كما ويتطرق إلى تجربة جامعة النجاح الوطنية مع التعلّم الإلكتروني، كما يعرض هذا الفصل عدداً من الدراسات ذات الصلة بموضوع الدراسة.

أولاً: الإطار النظري

تدريب أعضاء الهيئة التدريسية والرضا عن التدريب والدعم الفني

يتغير دور عضو هيئة التدريس في بيئة التعلّم الإلكتروني من ناقل للمعرفة إلى ميسر للعملية التعليمية (Knowlton, 2000). ويتطلب أن تتوفر لدى المعلم مهارات جيدة للتعامل مع شبكة الإنترنت والتقنيات الحديثة. ينبغي على كل عضو هيئة تدريس أن يلتحق بدورات تدريبية وورش العمل لفهم فلسفة التعلّم الإلكتروني وكيفية تطبيقه بما يتناسب مع سياسة الجامعة وحاجات متعلميها، فضعف تنمية المعلمين مهنيًا في مجال التكنولوجيا والاتصالات يسبب لهم قلقاً نفسياً عند التدريس الإلكتروني والنقص في التدريب على استخدام التكنولوجيات الحديثة كوسيلة تعليمية يدفع المدرس إلى الأدوار والطرق والأساليب التي اعتاد عليها بدلاً من طرق وأساليب قد يفشل فيها (درويش، 2009).

ولتقديم تعلم إلكتروني ناجح ينبغي على المعلم أن يقدم تغذية راجعة فورية وكافية وبصورة متتابعة لمشاركات واستجابات المتعلمين (الغريب، 2009) ويرى أندرسون (Anderson, 2004) أن أول مهمة للمعلم في بيئة التعلّم الإلكتروني هي تنمية الإحساس بالثقة والأمان داخل المجتمع الإلكتروني. ومن أهم أدوار المعلم في بيئة التعلّم الإلكتروني دور تنظيمي من خلال وضع الأهداف والجدول والتغذية الراجعة، وإيجاد جو من التفاعل المتبادل وأخيراً هناك دور معرفي (أكاديمي) ويعد هذا الدور أكثر الأدوار أهمية حيث يتضمن وضع الأسئلة

وإعادة التركيز على المناقشة والأهداف الموضوعية وشرح المهام وتوجيه النقاش. لهذا يعتمد نجاح مستقبل التعلّم الإلكتروني على قدرة أعضاء الهيئة التدريسية على استخدام التكنولوجيا وكما يقول الكثيرون أن التغيير هو الشيء الثابت الوحيد هذه الأيام فينبغي على المعلم أن يكون على دراية بتلك التكنولوجيا وكيفية استخدامها وتوجيه العملية التعليمية من خلالها(درويش، 2009).

لا شك أن تطوير القدرات المهنية للمعلمين يشكل عنصراً حاسماً في جهود تحسين التعليم. بيد أن تطوير القدرات المهنية للمعلمين لن يترك أي أثر ما لم يركز على تغييرات محددة في سلوك المعلمين داخل قاعة الدرس، ولا سيما في حال مواصلة تطوير القدرات المهنية مع تغييرات أخرى ضمن النظام التعليمي سعياً إلى نوع من الجودة. وبعد إعداد مدرس قادر على التعامل مع نظام التعلّم الإلكتروني من خلال برامج التدريب المختلفة لا بد من توفير الدعم الفني الدائم لهذا المدرس في حال وقوع أي خلل أو مشكلة تواجهه، ويعرف الدعم الفني في قاموس الأعمال (Business Dictionary, 2015) على أنه مساعدة للأفراد في حال وجود مشكلات مع الأجهزة الإلكترونية والتقنية ويتكون فريق الدعم الفني من أفراد لديهم خبرة ودراسة في ما يخص التقنيات و الأجهزة الحديثة ومع هذه القدرات فهم قادرين على إكتشاف المشاكل التي تواجه المستخدمين ويمكن الحصول على الدعم الفني من خلا البريد الإلكتروني أو الهاتف أو الحضور الشخصي. ويعرفه قاموس إكسفورد العلمي (Oxford English Dictionary, 2013) هي مساعدة أو نصيحة بمسألة متخصصة في علوم الحاسوب أو صيانة المعدات أو البرامج للحاسوب و المشورة المتعلقة بكيفية استخدامها وتقدم من قبل المؤسسة لموظفيها أو عملائها وهناك قسم مخصص لهذه الخدمات في هذه المؤسسة.

يُلاحظ مما سبق بأن قسم الدعم الفني هو القسم الذي يقوم بأعمال الصيانة بأنواعها المختلفة لأجهزة ومعدات تقنية المعلومات بالجامعة ويقوم أيضاً بتوفير الدعم الفني لجميع منسوبي الجامعة، ويتمثل هذا الدعم بتقديم المساعدة وتوفير الحلول على مستوى البرامج وأجهزة تقنية المعلومات من خلال فريق متخصص في هذا المجال. ويمكن تعريف الدعم الفني إجرائياً

بأنه تقديم المساعدة والحلول المناسبة والمشورة المتعلقة بكيفية استخدام البرامج والوسائط والمواقع (مودل، موقع التعلم الإلكتروني) المختلفة التابعة لمركز التعلم الإلكتروني لأعضاء الهيئة التدريسية وهناك قسم مخصص لهذه الخدمات في هذه المؤسسة.

وبعد القيام بتوفير التدريب وخدمات الدعم الفني لا بد من التعرف على مدى جودة هذا المجهود وهل هو بالمستوى المطلوب ومن هنا نحاول التعرف على مدى رضا أعضاء هيئة التدريس عن هذه الخدمات ويعرف الرضا على هو محصلة العوامل (عوامل مرتبطة في اكتساب معرفة جديدة في الوظيفة والقدرة على اتخاذ القرار) المتعلقة بالرضا المهني للمعلم والتي تجعل المعلم محبا لعمله في مهنة التدريس ومقبلاً على القيام بواجبه نحو هذا العمل طوال الوقت بدون ملل أو عدم اكتراث (فرحات، 2003). وهو أيضا حالة داخلية في الفرد تظهر في سلوكه واستجابات وتشير إلى تقبله لحياته الماضية والحاضرة وتفانله بمستقبل حياته وتقبله لبيئته المدركة وتفاعله مع جوانبها (الشعراوي، 1999). كما أنه شعور الفرد وتقديراته المعرفية لجودة حياته والذي ربما يعكس تقديره العام لنواحي معينه في حياته كالأسرة والمجتمع (Gilman et al., 2005).

والرضا عن الحياة، والعمل شيء هام لدى الإنسان، فيصبح سعيداً في حياته وعمله وتزداد إنتاجيته الاجتماعية والوظيفية، أما ضعف وانعدام الرضا عن العمل يؤثر في الواقع الاجتماعي والنفسي للعاملين ويولد نتائج تتفاوت خطورتها وحدتها ومنها ضعف التماسك بين العمل والإدارة.

وترى الباحثة أن على أي مؤسسة ترغب بالنجاح والتقدم والاستمرارية لا بد من أن تبحث عن رضا موظفيها، لأن الرضا كمفهوم كفيل بتحقيق رغبات وأهداف أي مؤسسة أن وجد، كما أن بعض الدراسات توصلت إلى وجود علاقة إيجابية بين الرضا عن العمل أو بعض الجوانب الإنتاجية من جهة أخرى، مثل دراسة الطويسي وسمارة (2013)، ودراسة روكا وتشيو ومارتينيز (Roca, et al., 2006)، ودراسة أبو مغيصب (2010).

تجربة جامعة النجاح الوطنية في التعلّم الإلكتروني

اهتمت جامعة النجاح بتوظيف التكنولوجيا وقد كانت أحد إستراتيجيات التعلّم حيث تم تطوير المسابقات على نظام إدارة التعلّم الموودل، ومن أهداف توظيف التكنولوجيا في التعلّم تفعيل الاتصال والتواصل ما بين المتعلمين أنفسهم وبين الميسرين للتعلّم من جامعة النجاح الوطنية خارج أوقات اللقاءات الوجيهة وحلقات التعلّم وذلك لتبادل البيانات والمعلومات عبر نظام الموودل ووضع الإعلانات الخاصة بالبرنامج والمواد التعلّمية والتعيينات الدراسية والأنشطة التعلّمية بالإضافة إلى منتديات النقاش للتعلّم. كما تم وضع روابط الكترونية لصفحات مفيدة ومتعلقة بأنشطة التعلّم الوجيهة لإثراء التعلّم لمن يرغب من المعلمين.

تم تأسيس مركز التعلّم الإلكتروني في جامعة النجاح (2009) للنهوض بالتعليم العالي وتطويره وتعزيزه في كل المجالات ولهذا كان لابد من تحقيق عدة أهداف منها ضرورة توظيف التكنولوجيا في التعليم والتعلّم وتطوير إدارة العملية الأكاديمية من خلال توظيف التكنولوجيا كوسيلة لتعزيز التعلّم القائم والتركيز على ضرورة تطوير الهيئة التدريسية وتعزيزها في هذا المجال. وتتلخص رؤية هذا المركز في الوصول إلى جودة عالية في التعلّم والتعليم لتحقيق أفضل المخرجات التعليمية والتدريبية والمجتمعية المنافسة بين مؤسسات التعليم العالي والمجتمع المحلي والدولي ومجتمعات المعرفة. وتسعى جامعة النجاح الوطنية إلى تطوير وتصميم المسابقات المدمجة بجودة عالية لتحسين مخرجات التعليم من خلال تطوير قدرات العاملين والطلبة وتوفير المشاريع الداعمة والتمويل لذلك وإجراء الأبحاث المساندة المسحية والإجرائية والتجريبية والتقويمية للوصول إلى إنسان قادر على إنتاج المعرفة وتوظيفها للحصول على حياة أفضل (جامعة النجاح الوطنية، 2015).

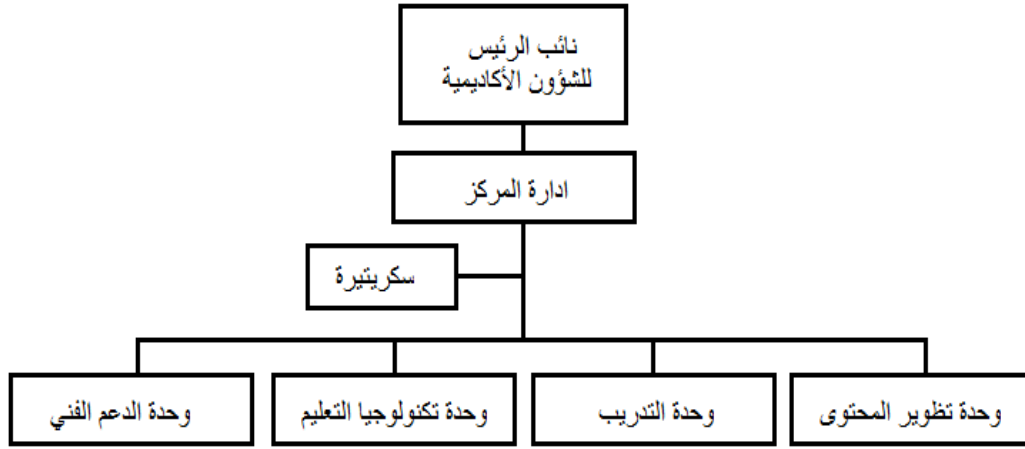
تم اعتماد نظام موودل كنظام تعلم إلكتروني في جامعة النجاح، وشجعت معلمها على استخدامه في دعم مسابقاتها إلى جانب التعليم التقليدي من جميع التخصصات في الجامعة الوطنية، واشمل المشروع في بداياته تسجيل نحو (26) مساقا تعليميا ونشرها على موقع الجامعة الإلكتروني وهذه المسابقات تشمل كليات الجامعة الإنسانية والعلمية كافة وفي مختلف مراحل

الدراسة من السنة الأولى حتى السنة الأخيرة من الدراسة. وتتركز رسالة المركز في تطوير وتصميم المساقات المدمجة بجودة عالية لتحسين مخرجات التعليم من خلال تطوير قدرات العاملين والطلبة وتوفير المشاريع الداعمة والممولة لذلك وإجراء الأبحاث المساندة المسحية والإجرائية والتجريبية والتقويمية للوصول إلى إنسان قادر على إنتاج المعرفة وتوظيفها للحصول على حياة أفضل. أما بالنسبة لأهداف المركز فتتلخص في تحسين بيئة التعلّم الإلكتروني في كليات وبرامج الجامعة الأكاديمية، وتطوير مهارات الأكاديميين والطلبة في مجال التعلّم الإلكتروني، ونشر ثقافة التعلّم الإلكتروني، وإنتاج المساقات المدمجة بجودة عالية.

هيكلية مركز التعلّم الإلكتروني

يحتوي المركز على مجموعة من الوحدات بالإضافة إلى إدارة المركز كما يظهر في

الشكل:



هذه الوحدات هي: وحدة تطوير المحتوى ووحدة التدريب ووحدة الدعم الفني ووحدة

تكنولوجيا التعليم لكل وحدة عملها الخاص والمتكامل من أجل تحقيق أهداف المركز.

وحدة تطوير المحتوى

تم إفتتاحها في عام 2013 وهدفت إلى تطوير بناء قدرات الطلاب في مجال التعلّم

الإلكتروني هذا ليكونوا أساساً في عملية التطوير، وإتاحة الفرصة أمام طلبة المدارس أيضاً

للاستفادة من هذه الوحدة في التدريب، بالإضافة إلى لفت أنظار أفراد المجتمع إلى أهمية توظيف التكنولوجيا في شتى مجالات الحياة، وعلى رأسها التعليم.

وحدة تكنولوجيا المعلومات

تقوم وحدة تكنولوجيا المعلومات بإدارة كافة الأنشطة المتعلقة بحوسبة (أتمتة العمليات) وقواعد البيانات المختلفة بالإضافة إلى تطوير البنية التحتية اللازمة لإدامة تلك الأنظمة من نظم تشغيل وبيئة عمل و أجهزة و ملحقاتها وفق الأنظمة والسياسات التي يتم اقرارها وبناء المعرفة الإلكترونية.

وحدة الدعم الفني

أبرز الأعمال التي تقوم بها وحدة الدعم الفني على سبيل المثال لا الحصر: منها صيانة الأجهزة الحاسوبية في نطاق عمل الوحدة سواء تلك الأجهزة في مكاتب الأساتذة أو الموظفين أو معامل الكلية. وتزويد الأجهزة الحاسوبية في نطاق الوحدة بالنسخ الاصلية من، تلقي بلاغات الأعطال من جميع منسوبي نطاق العمل، الأساتذة والموظفين والطلاب، والعمل على إصلاح العطل بأسرع وقت ممكن ضمن آلية وأولويات الدعم الفني المعتمدة لدى عمادة تقنية المعلومات ونظام البلاغات الإلكتروني. والتأكد من ارتباط الجهاز بشبكة الجامعة المعلوماتية وضمان عمله بشكل جيد. وتهيئة الأجهزة الجديدة لتعمل بشكل متوافق مع شبكة الجامعة المعلوماتية وضمان اشتغالها على النسخ الاصلية من البرامج المحملة بها. ومساعدة الأساتذة والموظفين والطلاب في استخدام برنامج معين أو تدريبية عليّة. وصيانة شبكة المعلومات الخاصة بالكلية أو شبكة معلومات الجامعة بالتنسيق المباشر مع الجهة المختصة في عمادة تقنية المعلومات وغيرها من المهام.

كما يوجد لجنة التعلم الإلكتروني وهي الجسم المشرف على مركز التعلم الإلكتروني إداريا ويتكون من نائب الرئيس للشؤون الأكاديمية (رئيسا)، مدير مركز التميز في التعليم والتعلم، عميد كلية تكنولوجيا المعلومات، عميد كلية الهندسة، مدير مركز التعلم الإلكتروني،

ممثلين للأكاديميين. المهمة الرئيسية لهذه اللجنة هي وضع السياسات التربوية الخاصة بالتعلم الإلكتروني و تحديد الإحتياجات و متابعة أعمال المركز الإستراتيجية و تطوير نظام للحوافز و تطوير معايير تقويم المساقات المدمجة. كما ويقدم الدعم الفني من خلال الأدلة التعريفية و المنشورات التوضيحية.

وحدة التدريب

وهي الوحدة المسؤولة عن تنظيم الدورات التدريبية وعقدتها وتوفير مدربين لديهم كفاءة عالية. ويعقد مركز التعلّم الإلكتروني العديد من الدورات منها الدورات التدريبية لمساق ما حيث يكون التدريب خلال المساق أو قبله. والدورات التدريبية التعريفية بموودل، ودورات توظيف مواقع التواصل الاجتماعي، بالإضافة إلى دورات التصميم والتقويم في التعلّم الإلكتروني مثل تقييم التعليم، والتعلم النشط، وملفات الإنجاز الإلكترونية، بالإضافة إلى الورشات التي تستقطب الخبراء الدوليين من الجامعات المختلفة والورشات والتي تهدف إلى توعية المتعلمين والمتعلمين بأهمية التعلّم الإلكتروني وتعرفهم على مزايا هذا النوع من التعليم بالإضافة إلى خدماته، كما تم إضافة بنك الأسئلة الأكثر شيوعاً.

وقد قام مركز التعلّم الإلكتروني بتدريب (469) عضواً من أعضاء الهيئة التدريسية البالغ عددهم (894)، أي بنسبة (52.5%) العدد الكلي لأعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة (جامعة النجاح الوطنية، 2015).

التعلّم الإلكتروني

ظهر التعلّم الإلكتروني في بداية التسعينيات وأخذ يتردد بعد أن حقق نتائج إيجابية في دعم العملية التعليمية (الشبول وعليان، 2014)، وقد بدأ مفهوم التعلّم الإلكتروني ينتشر منذ استخدام وسائل العرض الإلكترونية لإلقاء الدروس في الفصول التقليدية واستخدام الوسائط المتعددة في عمليات التعلّم الصفي والتعلّم الذاتي، وانتهى ببناء المدارس الذكية والفصول

الافتراضية التي تتيح للمتعلمين الحضور والتفاعل مع محاضرات وندوات تقام في دول أخرى من خلال تقنيات الإنترنت والتلفزيون التفاعلي (الخان، 2005).

ويعتمد هذا النوع من التعليم على استخدام الوسائط الإلكترونية في الاتصال بين عضو هيئة التدريس والمتعلم والمؤسسة التعليمية. تتكون منظومة الإلكتروني من مدخلات وعمليات ومخرجات وتغذية راجعة وينتطلب تنفيذ هذه المنظومة مجموعة من المتطلبات والمكونات الأساسية التي يجب أن تتكامل مع بعضها البعض (دروش، 2009)، ويرى زيتون (2005) أن التعلّم الإلكتروني يتكون من عمليتين أساسيتين العملية الأولى تدريسية (Pedagogical Process) تتعلق بتقديم المحتوى إلكترونياً للمتعلم عبر الوسائط المتعددة المعتمدة على الحاسوب وشبكاته، بحيث يسمح للمتعلم بالتفاعل الهادف والنشط مع المحتوى في أي مكان وفي أي زمان وبالسرع التي يحتاج، والعملية الثانية إدارية تنظيمية تتعلق بتوظيف مزيج من الوسائط التعليمية وفريق للعمل على إدارة المقرر من خلال نظام لإدارة التعلّم الإلكتروني (Learning Management System).

مما لا شك فيه أن التعلّم الإلكتروني يوفر بيئة تعليمية تحتوي العديد من المصادر والموارد التي تخدم العملية التعليمية وإعادة صياغة الأدوار في العملية التعليمية بما يتوافق مع مستجدات الفكر الحديث وإعداد جيل قادر على التعامل مع التقنيات ومهارات العصر والتطورات الهائلة التي يشهدها العالم والمساعدة على نشر هذه التقنيات في المجتمع وجعله مجتمعاً متقناً إلكترونياً مواكباً لما يدور حوله واستخدام هذه التقنيات لتناقل الخبرات التربوية من المناقشة وتبادل الآراء والتجارب وغيرها، وأصبح التعلّم الإلكتروني ضرورة لحل الكثير من المشكلات التعليمية ومن أهم هذه المشكلات استيعاب الأعداد الكبيرة للمتعلمين (الشيول وعليان، 2014).

ويرى درويش (2009) أن التعلّم الإلكتروني يستند إلى مجموعة من المبررات أهمها مواكبة التغييرات الكبيرة والمتسارعة في سوق العمل، الأمر الذي يتطلب عمالاً على مستوى عالٍ من المهارات العلمية. بالإضافة إلى ترك العاملين والموظفين لأعمالهم من أجل الحصول

على شهادات علمية أو تلقي دورات تدريبية لرفع مستوياتهم المهنية، أما في بيئة التعلّم الإلكتروني فيمكن للعاملين والموظفين الحصول على المعلومات في أي مكان في العالم وفي أي وقت وبإمكان التعلّم الإلكتروني توفير تخصصات لا تتوفر في جامعات ومؤسسات التعليم الحالي ويفتقر إليها سوق العمل وهذا يمنح التعلّم الإلكتروني صفة المرونة والتجدد والمسايرة للتطور التكنولوجي المتسارع. ومع ازدياد سكان العالم وتزايد نسبة الإقبال على التعليم يظهر مبرر جديد للأخذ بالتعلّم الإلكتروني وهو قدرته على استيعاب الأعداد الغفيرة للمتعلمين. ومع اختلاف المناطق الجغرافية للمتعلمين وصعوبة سفرهم إلى الجامعات وترك مواطنهم الأصلية جاء التعلّم الإلكتروني ليقضي على هذه الفروق ويمنح سهولة التعلّم في أي مكان وزمان يحدده المتعلم (زيتون، 2005)، كما يرى شوماك وآخرون (Šumak, et al. 2011) "أن التطور في تقنيات الويب وزيادة تأثيرها قادت إلى عمليات إبداعية في طرق التعلّم".

وقد تم تعريف التعلّم الإلكتروني بأنه أحد الوسائل التعليمية الإلكترونية لإتاحة المعرفة للذين ينتشرون خارج القاعات الدراسية، في الوقت المناسب لهم فهو شكل من أشكال التعلّم عن بُعد كما يرى روي (Roy, 2001)، ويمكن تعريفه بأنه طريقة للتعليم باستخدام آليات الاتصال الحديثة كالحاسوب والشبكات والوسائط المتعددة من أجل إيصال المعلومات للمتعلمين بأسرع وقت وأقل تكلفة وبصورة تمكن من إدارة العملية التعليمية وضبطها وقياس أداء المتعلمين على أنه نظام تعليمي يهدف إلى إيجاد بيئة تفاعلية غنية بالتطبيقات المعتمدة على تقنيات الحاسب الآلي والشبكة العالمية للمعلومات، وتمكن الطالب من الوصول إلى مصادر التعلّم بأقصر وقت وأقل جهد وأكبر فائدة وبصورة تمكن إدارة العملية التعليمية وضبطها وقياس وتقييم أداء المتعلمين (Henderson, 2003). وعرفه غلوم (2002) بأنه نظام تعليمي يستخدم تقنيات المعلومات وشبكات الحاسوب في تدعيم وتوسيع نطاق العملية التعليمية من خلال مجموعة من الوسائل منها: أجهزة الحاسوب، والانترنت، والبرامج الإلكترونية. وعرفه التركي (2003) على أنه مجموعة من العمليات المترابطة بنقل وتوصيل مختلف أنواع المعرفة والعلوم إلى الدارسين في مختلف أنحاء العالم باستخدام تقنية المعلومات. وعرفه درويش (2009) بأنه استخدام الوسائط الإلكترونية من قبل مؤسسات التعليم الجامعي لنقل المحتوى لنقل المحتوى التعليمي إلى

المتعلمين خارج أو داخل الحرم الجامعي بهدف إتاحة عملية التعلّم لكافة أفراد المجتمع ورفع كفاءة وجودة العملية التعليمية، وتحقيق مبدأ تكافؤ الفرص التعليمية، وتدريب المتعلمين على العمل بإيجابية واستقلالية. وعرفه الهادي (2011) بأنه التعلّم الذي يتيح المحتوى الرقمي من خلال الوسائل الإلكترونية. في حين يرى بيحيرا (Behera, 2013) ان التعلّم الإلكتروني هو اكتساب واستخدام المعرفة وتسهيل الحصول عليها عن طريق الوسائل الإلكترونية. واشتمل على التدريس باستخدام الوسائط المتعددة ومواقع الإنترنت ولوحات المناقشات و البرمجيات التعاونية والبريد الإلكتروني والتقييم بمساعدة الحاسوب والرسوم المتحركة التعليمية والمحاكاة والألعاب وغيرها، ويعد هذا النوع من أنواع التعلّم نهج لتسهيل وتعزيز التعلّم من خلال كل من تقنية الكمبيوتر والاتصالات لدعم التعلّم عن بعد، وشكل من أشكال التعلّم المرن الذي يحقق إمكانية التعلّم في أي وقت من الأوقات وبالمكان الذي يراه المتعلم مناسباً. وهو أي نوع من التوجه الذاتي نحو التعلّم من خلال المقررات الإلكترونية التي صممت خصيصاً لخدمة المتعلم كما يرى (Kuhlmann, 2015).

يتضح مما سبق أن بعض الباحثين نظر الى التعلّم الإلكتروني على أنه نظام تعليمي، ورأى البعض الآخر أنه برنامج تعليمي، وعرفه البعض بأنه وسيلة تعليمية، ورأى آخرون بأنه طريقة للتعليم، فيما رأى آخرون أنه استخدام للوسائط الإلكترونية، وبأنه بيئة للتعلّم.

ونلاحظ بأنه بيئة تعلم فعالة تضم معلم مدرب قادر على التعامل مع هذه البيئة، ومتعلم مستجيب يمارس دوره بإيجابية وجود مقررات دراسية مصممة بشكل يمنح المعلم والمتعلم سهولة التعامل معاً، ووجود مؤسسة قائمة على إدارته وتقييمه وتطويره وتقديم خدمات الدعم والتدريب المختلفة، بالإضافة إلى وجود عمليات متنوعة من التفاعل بين المعلم والمتعلم، والمتعلم وأقرانه، ويوفر فرص التعلّم للمتعلم أينما وجد.

ثانياً: الدراسات السابقة

من الدراسات التي اهتمت بتوظيف نظام إدارة التعلّم الإلكتروني دراسة قامت بها عفونة وآخرون (2014) هدفت إلى تقييم تجربة جامعة النجاح الوطنية في (الموودل) في برنامج تأهيل

المعلمين في كلية العلوم التربوية. من خلال تحليل وصفي لمدى اندماج المعلمين ومشاركتهم بالبرنامج التدريبي الإلكتروني وتحليل مضمون هذه المشاركات، وقد تم عقد مجموعة من المقابلات مع (10) أعضاء من الهيئة التدريسية المشرفين على عملية التدريب وتوزيع استبانة على عينة مكونة من (87) أعدت خصيصاً لتقييم التجربة من وجهة نظر المعلمين. وأشارت النتائج إلى أن مشاركة المعلمين المتعلمين متفاوتة ولكنها جيدة بشكل عام وهناك وعي لأهمية توظيف التكنولوجيا في التعلّم والتعليم، مع ان هناك العديد من التحديات والصعوبات واجهت المعلمين المتدربين كونها التجربة الأولى لهم، والتي كان من أهمها عدم تدريبهم المسبق على الحاسوب، وعدم توفر البنية التحتية داخل بيوتهم ومدارسهم.

في حين هدفت دراسة الجراح (2013) إلى التعرف إلى واقع استخدام معلمي المدارس الأردنية ومعلماتها لمنظومة التعلّم الإلكتروني (Eduwave)، واتجاهاتهم نحوها ومعوقات استخدامها. واشتملت عينة الدراسة على (530) معلماً ومعلمة تم اختيارهم عشوائياً من ثلاث مديريات تربية (أربد الأولى، والزرقاء الثانية، والشونة الجنوبية). تكونت أداة الدراسة من (85) فقرة، موزعه على ثلاثة مجالات (قياس درجة استخدام المنظومة، والاتجاهات نحوها، ومعوقات استخدامها)، وأشارت النتائج إلى محدودية استخدام المنظومة، وأن غالبية استخدامها اقتصر على ترفيه الطلاب في المدرسة، بالرغم من اتجاهاتهم الإيجابية المرتفعة نحوها. كما أشارت النتائج أيضاً إلى وجود بعض المعوقات في استخدامها مثل بطء سرعة الانترنت وكثرة انقطاعها، وعدم وضوح الهدف من استخدامها.

بينما اهتمت دراسة أبو مغيصيب (2012) في التعرف على العوامل المؤثرة على تقبل المدرسين للعمل على نظام موودل في الجامعة الإسلامية، متمثلة في (جودة المعلومات، وجودة الخدمة، وجودة النظام، والدعم الفني، والثقة، الرضا، والمنفعة المتوقعة، وسهولة الاستخدام) وتم التحقق من وجود هذه العوامل، ثم تم قياس مدى إرتباط كل عامل مع العامل المؤثر عليه وذلك حسب نموذج الدراسة المقترح. وتم تطبيق الدراسة على الجامعة الإسلامية كدراسة حالة، ووزعت استبانة (96) مدرسا بالجامعة، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن العوامل جميعها متحققة

في نظام موودل بالجامعة الإسلامية، كما أظهرت أن المنفعة المتوقعة من أهم العوامل تحقّقاً في النظام.

وقام سلامة (2012) بدراسة هدفت إلى تعرّف احتياجات أعضاء هيئة التدريس التدريبية بكليات المجتمع الأردنية نحو توظيف التكنولوجيا في التعليم الجامعي من وجهة نظرهم، وبيان أثر الجنس في ذلك، واقتراح برنامج تدريبي لدمج التكنولوجيا في التعليم بكليات المجتمع الأردنية في ضوء احتياجاتهم لها. وبلغ عدد الاحتياجات التدريبية (36) حاجة بنسبة (100%)، وكما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير الاحتياجات التدريبية بين أعضاء هيئة التدريس تعود لمتغير الجنس.

وأضاف سانثيز وهيورس (Sanchez & Hueros, 2010) في دراستهما مجال آخر وهو الدعم الفني (Technical Support) لنموذج (Technology Acceptance Model) والذي يدرس العلاقة بين المنفعة المتوقعة والسهولة والميل للاستخدام والاستخدام ونظرية (Expectancy Disconfirmation Theory EDT) والتي تدرس العلاقة بين الثقة والأداء المتوقع والرضا ونموذج ديلون وماكلين لنجاح نظم تكنولوجيا المعلومات الذي يدرس العلاقة بينهما، وقد تمت الدراسة على عينة مكونة من (226) طالب من طلبة إدارة الأعمال في جامعة هويلفا (Huelva) بإسبانيا، وقد أظهرت النتائج أن الدعم الفني لديه تأثير إيجابي ومباشر على سهولة الاستخدام، والمنفعة المتوقعة. وأن سهولة الاستخدام لديها تأثير إيجابي ومباشر على المنفعة المتوقعة. وأن المنفعة المتوقعة لديها تأثير إيجابي على الميل للنظام، والميل للنظام لديه تأثير إيجابي ومعنوي على الاستخدام.

وهدف دراسة شتيوي وآخرين (Ishtaiwa, et al., 2009) إلى تقصي وجهات نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الزرقاء الخاصة في الأردن حول برنامج تدريبي لاستخدام نظام التعلّم (موودل) وأثر التدريب على ممارساتهم التدريسية. وقد جمعت البيانات من خلال المقابلات الشخصية مع (23) عضو هيئة تدريس، وحللت نماذج من المواد التعليمية لهم. وأشارت النماذج إلى أن أعضاء هيئة التدريس كان لديهم وجهات نظر مختلفة في ما يتعلق

بالبرنامج التدريبي الخاص (بالمودل)، وذلك تبعاً لمستوى خبراتهم في استخدام التكنولوجيا. وقد رأوا أن للبرنامج التدريبي إستراتيجية فعالة لتزويدهم بالمعرفة والمهارات الأساسية لاستخدام التكنولوجيا. لكن، وبسبب التزاماتهم الأخرى، وأنماط التدريس، ومستوياتهم المختلفة في استخدام التكنولوجيا، فإن برنامجاً عمومياً واحداً للجميع لا يحقق الأهداف المطلوبة. واقترحت الدراسة استخدام أنشطة تدريبية أخرى مثل التعليم: واحد لواحد، وأشرطة الفيديو التعليمية، والورش العملية التطبيقية والتدريب الإلكتروني، إذ أن هذه الأنشطة تدعم جهود أعضاء هيئة التدريس بصورة أكثر فعالية لتطبيق أدوات المودل في العملية التعليمية.

وأجرى قرايين ومحمد والقضاة (2008) دراسة هدفت إلى الكشف عن اتجاهات طلبة البكالوريوس في الجامعة الهاشمية نحو توظيف التكنولوجيا في التعلّم الإلكتروني في التعلّم الجامعي وأظهرت النتائج إيجابية لدى الطالبة نحو التعلّم الإلكتروني وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للتخصص، بينما كان هناك فروق تعزى للجنس لصالح الإناث فضلاً عن وجود فروق دالة إحصائية تعزى للخبرة الحاسوبية بين أصحاب الخبرة الحاسوبية القليلة والمتوسطة لصالح المجموعة الأخيرة.

وقام الربيع (2007) بدراسة هدفت إلى التعرف على درجة رضا معلمي الثانوية بحضرموت عن برنامج التدريب على استخدام الكمبيوتر ودرجة استخدامهم له في التدريس، شمل مجتمع البحث جميع المعلمين المتدربين، وبلغت عينة الدراسة (93) معلماً ومعلمة. واستخدم الباحث المنهج الوصفي، والاستبانة كأداة لجمع المعلومات، أشارت النتائج إلى رضا المعلمين عن برنامج التدريب على استخدام الكمبيوتر ودرجة استخدامهم له في التدريس، وعلى أنه ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين ولا بين التخصص (علمي، أدبي) في تقديراتهم تلك.

وتناولت دراسة روكا وتشيو ومارتينيز (Roca, et al., 2006) خدمة التعلّم الإلكتروني وتم استخدام نظرية (Expectancy Disconfirmation Theory)، ووزعت إستانبة (172) على أشخاص أخذوا على الأقل مساق باستخدام التعلّم الإلكتروني في إيطاليا، ومن نتائج الدراسة

أن الثقة لها تأثير إيجابي وقوي على المنفعة المتوقعة والرضا وسهولة الاستخدام المتوقعة، كما بينت النتائج أن الجودة لها تأثير قوي على الثقة والرضا، كما بينت أن جودة المعلومات التي يقدمها النظام لها تأثير أقوى على الرضا من جودة الخدمة أو جودة النظام، وأن سهولة الاستخدام كان لها تأثير موجب على الرضا. بخصوص عوامل الجودة كانت مؤثرة إيجاباً على الثقة والرضا، وإن الرضا لديه تأثير موجب على الميل للاستخدام.

واستعرضت دراسة أبو شديد وعيد (Abouchedid & Eid, 2004) المشكلات والإمكانيات لتطبيق التعلّم الإلكتروني في المؤسسات التعليمية العربية وذلك عن طريق تحليل اتجاهات أعضاء هيئة التدريس بالجامعات في لبنان نحو الأبعاد الثلاثة البديهية من التعلّم الإلكتروني وهي: أهمية التعلّم الإلكتروني، الفوائد التربوية الناتجة عنه، فعاليته في العملية التعليمية. وقد تم اعتماد المنهج الوصفي وتم استخدام استبانة لفحص هذه الأبعاد وقد طبقت الاستبانة على (294) أستاذ جامعي في لبنان. وقد توصلت الدراسة إلى أن المواقف الإيجابية نحو التعلّم الإلكتروني تشهد على اهتمام أعضاء هيئة التدريس بالاندماج في عملية التعلّم الإلكتروني. كما أظهرت الدراسة أنه لا توجد فروق بين الذكور والإناث في الميل لاستخدام التعلّم الإلكتروني. وأظهرت أن فروقاً بين المستخدمين اليوميين للحاسوب وبين الذين يستخدمون الحاسوب بشكل قليل في الميل لاستخدام التعلّم الإلكتروني وذلك لصالح المستخدمين اليوميين.

بينما قام تيسون و دانا (Teson & Dana, 2003) بإجراء دراسة للمقارنة بين مجموعتين درسوا مقرراً واحداً "مبادئ في الإدارة" درست إحداها بنظام الفصول التقليدية (المجموعة الضابطة) وعددها (42) طالبا ودرست الأخرى بنظام التعلّم الإلكتروني (المجموعة التجريبية) وعددها (28) طالباً، من أجل مقارنة مخرجات التعلّم، وتصورات المتعلمين نحو عملية الرضا. وقد توصلت الدراسة إلى أن بيئة التعلّم الإلكتروني ممتعة لكل من المتعلمين والأساتذة الافتراضيين، بينما يشير البعض إلى أن هذا النمط ربما يحرم المتعلمين الجامعيين الأصغر عمراً (18-22) سنة من التفاعل الاجتماعي ومهارات التواصل المقدمة داخل الفصول الدراسية المنظمة، بينما وُجد أن المتعلمين الكبار لديهم دافعية أكبر نحو التعلّم الإلكتروني

لأسباب مرتبطة بالملائمة والراحة الشخصية والمهنية والتي ترتبط غالباً بمعوقات الوقت والمكان.

واستهدفت دراسة الشهري (2002) تعرف درجة استخدام أعضاء هيئة التدريس لتقنيات المعلومات والاتصالات وتوظيفها في التعليم الجامعي، وتحديد برامج تدريبية قبلية في هذا المجال، ومحاولة تحديد الصعوبات التي يمكن أن تعيق توظيف هذه التقنيات في التعليم الجامعي. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها وجود تباين كبير بين أعضاء هيئة التدريس في درجة استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات في التعليم الجامعي، والتي عزاها إلى وجود جملة من الصعوبات التي تحول دون توظيف هذه التقنيات في التعليم.

وقام مولكوين (Mulqueen, 2001) بدراسة هدفت إلى معرفة التغيرات التي طرأت على المتدربين بعد إنهاء برنامج تدريبي لاستخدام التكنولوجيا في التعليم، وتكونت عينة الدراسة من (278) معلماً ومعلمة في إحدى ولايات الوسط الغربي في الولايات المتحدة الأمريكية من مختلف التخصصات، وتبين أن أفراد العينة قد أصبحوا أكثر ثقة بأنفسهم بعد انتهاء البرنامج التدريبي، وأكثر استخداماً للتكنولوجيا في التعليم، وأشارت الدراسة إلى أنه نظراً لتزايد أعداد المعلمين فإنه لا بد للتدريب من استيعاب هذه الزيادة.

ثالثاً: التعقيب على الدراسات السابقة

بعد استعراض الدراسات السابقة التي تناولت مفاهيم التعلم الإلكتروني والتدريب والرضا يُلاحظ ما يلي:

أظهرت الدراسات إيجابية و كفاءة التعلم الإلكتروني مثل دراسة قام بها الجراح (2013) أظهرت اتجاهات إيجابية مرتفعة للمعلمين، ودراسة قرايين ومحمد، والقضاة (2008) التي أظهرت إيجابية الطلبة نحو التعلم الإلكتروني ودراسة تيسون و دانا (Teson & Dana, 2003) التي أظهرت أن بيئة التعلم الإلكتروني ممتعة لكل من المتعلمين والأساتذة الافتراضيين.

ودراسة عفونة وآخرون (2014) أظهرت وجود وعي لأهمية توظيف التكنولوجيا في التعلّم والتعليم، مع أن مشاركة المعلمين المتعلمين متفاوتة ولكنها جيدة.

وقامت العديد من الدراسات بالتركيز على أهمية البرامج التدريبية وإلحاق المدرسين بهذه البرامج مثل دراسة سلامة (2012) التي هدفت تعرّف احتياجات أعضاء هيئة التدريس التدريبية بكليات المجتمع الأردنية نحو توظيف التكنولوجيا في التعليم الجامعي واقترحت برنامج تدريبي لدمج التكنولوجيا في التعليم. ودراسة شتيوي وآخرين (2009) هدفت إلى تقصي وجهات نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الزرقاء الخاصة في الأردن حول برنامج تدريبي لاستخدام نظام التعلّم (موودل) وأثر التدريب على ممارساتهم التدريسية ورأوا أن للبرنامج التدريبي إستراتيجية فعالة لتزويدهم بالمعرفة والمهارات الأساسية لاستخدام التكنولوجيا. ودراسة الشهري (الشهري، 2002) فقد استهدفت تعرف درجة استخدام أعضاء هيئة التدريس لتقنيات المعلومات والاتصالات وتوظيفها في التعليم الجامعي، وتحديد برامج تدريبية قبلية في هذا المجال. أما دراسة مولكوين (Mulqueen, 2001) فهذه هدفت إلى معرفة التغيرات التي طرأت على المتدربين بعد إنهاء برنامج تدريبي لاستخدام التكنولوجيا في التعليم. و من جميع ما سبق يلاحظ أنه من الضروري إلحاق أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات ببرامج تدريبية مجال توظيف التكنولوجيا الحديثة ودمجها في التعليم وفقاً لاحتياجاتهم والتأكيد على القيام بهذه البرامج التدريبية قبل البدء بعملية التدريس.

ومن الدراسات التي تناولت الرضا في جانب التعلّم الإلكتروني دراسة الطويسي وسمارة (2013) التي كشفت عن اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو برنامج التقييم الإلكتروني وتقصي درجة الرضا لديهم عن نتائج تقييم أدائهم. ودراسة حاولت الكشف عن الرضا في مجال سهولة الإسخدام لخدمة التعلّم الإلكتروني مثل ودراسة روكا وآخرين (Roca et al., 2006).

ودراسة أبو مغيصب (2010) التي تناولت تقبل المدرسين للعمل على نظام موودل وكان الرضا أحد العوامل التي تم دراستها حيث كان مرتفعاً.

ومن الدراسات التي تناولت مجال الدعم الفني دراسة سانتشيز وهيورس (Sanchez, & Hueros, 2010) إذ أظهرت النتائج أن الدعم الفني لديه تأثير إيجابي ومباشر على سهولة الاستخدام، والمنفعة المتوقعة. ودراسة أبو مغيبص (2010) التي أظهرت رضا المدرسين عن الدعم الفني.

وترى الباحثة أن هذه الدراسة تتميز عن سابقتها بأنها تهدف إلى دراسة مدى رضا أعضاء الهيئة التدريسية عن التدريب والدعم الفني المُقدّم من مركز التعلّم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية في ضوء بعض المتغيرات مثل: (النوع الإجتماعي(الجنس)، والتخصص الأكاديمي، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة). وتعمل الدراسة على زيادة الاهتمام بالتعلّم الإلكتروني وتقديم تغذية راجعة لمركز التعلّم الإلكتروني لتحسين عملهم بالإضافة كما أن الدراسات السابقة لم تنطرق إلى جانب المتابعة بعد التدريب المقدم الذي تتناوله هذه الدراسة.

كما أن هذه الدراسة جمعت عدة جوانب لم تجمع بينها الدراسات السابقة وهي الرضا عن التدريب والدعم الفني المُقدّم من مركز التعلّم الإلكتروني.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة وإجراءاتها

- منهج الدراسة
- مجتمع الدراسة
- عينة الدراسة
- أداة الدراسة
- إجراءات الدراسة
- متغيرات الدراسة
- المعالجات الإحصائية

الفصل الثالث

منهجية الدراسة وإجراءاتها

مقدمة

يشمل هذا الفصل عرضاً للطريقة والإجراءات اتبعتها هذه الدراسة، والتي تتضمن منهج الدراسة، ومجتمعها، وعينتها، وأداتها، وإجراءاتها، والمعالجات الإحصائية المستخدمة واللازمة لتحليل بيانات الدراسة.

منهج الدراسة

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي، وهو منهج قائم على مجموعة من الإجراءات البحثية التي تعتمد على جمع الحقائق والبيانات، وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلاً كافياً ودقيقاً لاستخلاص دلالتها لمحاولة الإجابة عن أسئلة الدراسة وفرضياتها. و المنهج الوصفي هو كل منهج يرتبط بظاهرة ما بقصد وصفها وتفسيرها، فهو إطار عام تقع تحته كل البحوث التي تصف الظاهرة فقط (مسخي)، أو توضح العلاقة ومقارها (ارتباطي)، أو اكتشاف الأسباب وراء سلوك معين (تحليلي). وهو طريقة من طرق التحليل والتفسير العلمي المنتظم من أجل الوصول إلى نتائج محددة لمشكلة اجتماعية أو إنسانية (أبو علام، 2006).

مجتمع الدراسة

تشكل مجتمع الدراسة من جميع أعضاء الهيئة التدريسية العاملين في جامعة النجاح الوطنية الذين تلقوا التدريب والدعم الفني من مركز التعلم الإلكتروني، وقد بلغ عدد المستفيدين من التدريب والدعم الفني (469)، وتم إستثناء مشرفي المختبرات والموظفين الإداريين والعاملين في كلية هشام حجاوي، مما حصر أفراد المجتمع في (338) عضو هيئة تدريس موزعين على مختلف كليات الجامعة.

عينة الدراسة

تم أخذ عينة طبقية عشوائية وفق كليات الجامعة، وبلغ عدد أفرادها (181) عضو من أعضاء الهيئة التدريسية أي ما نسبته (53.6%) من مجتمع الدراسة، والجدول (1) يوضح توزيع أفراد المجتمع والعينة على كليات الجامعة.

جدول (1) توزيع أفراد مجتمع الدراسة وعينتها على كليات الجامعة

العينة	عدد الأعضاء	الكليات	
41	76	الهندسة وتكنولوجيا المعلومات	1.
20	38	العلوم	2.
28	52	الطب وعلوم الصحة	3.
9	17	الزراعة والطب البيطري	4.
32	59	الإقتصاد والعلوم الإجتماعية	5.
14	26	العلوم التربوية وإعداد المعلمين	6.
21	39	العلوم الإنسانية	7.
5	9	القانون	8.
5	9	الشريعة	9.
6	13	الفنون الجميلة	10.
181	338	المجموع	

إذ تم توزيع الإستبانات على جميع أفراد العينة مع ملاحظة عدم التمكن من الوصول إلى بعض المدرسين بسبب سفرهم خارج الوطن، واستثناء مجموعة الأعضاء المشاركين الذين لم يكونوا بحاجة للتدريب أو الدعم الفني كما أفادوا كونهم لديهم خلفية علمية وخبرة في مجال التعلّم الإلكتروني وعلوم الحاسوب، وبهذا تم اعتماد (141) أي بنسبة (78%) من الإستبانات الموزعة. هذا ولم يتم استبعاد أي من الإستبانات بعد فحصها نظرا لتحقق الشروط المطلوبة للإجابة عنها. وأما توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها فقد جاءت كما هو موضح بالجدول (2).

جدول (2) توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها

المتغير	التصنيف	التكرار	النسبة المئوية
النوع الإجتماعي (الجنس)	ذكر	94	66.7
	أنثى	47	33.3
التخصص	كلية إنسانية	63	44.7
	كلية علمية	78	55.3
المؤهل العلمي	ماجستير	51	36.2
	دكتوراه	90	63.8
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	38	27.0
	خمس سنوات إلى أقل من عشر سنوات	38	27.0
	عشر سنوات فأكثر	65	46.0
المجموع		141	%100.0

أداة الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة، فقد أعدت الباحثة استبانة تهدف إلى تحديد مدى رضا أعضاء الهيئة التدريسية، بعد الإطلاع على عدد من الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة على النحو التالي:

1. تم تطوير استبانة من أجل جمع البيانات والمعلومات، وتم الإستعانة بعدد من الدراسات السابقة منها دراسة أبو مغيصيب (2012) حيث تم الإستعانة بالمحاور التي إستخدمتها الدراسة من هذه المحاور سهولة الإستخدام والمنفعة المتوقعة والدعم الفني، و دراسة سلامة (2012) التي تناولت التدريب في المواضيع التالية شبكات الاتصال والمعلومات والأجهزة التعليمية والمواد التعليمية و التقويم في ظل توظيف التكنولوجيا في التعليم وتم الإستعانه بهذه المواضيع في تطوير الإستبانة.
2. تم عرض الإستبانة على المشرفين من أجل التحقق من بنائها ومدى مصداقيتها لجمع البيانات والتعديل بحسب ملاحظاتهم.

3. عرضت الإستبانة على مجموعة من المحكمين للأخذ بإرشاداتهم ونصائحهم، وتعديل وحذف ما يلزم.

4. ثم توزيع الإستبانة على أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة.

قسمت الإستبانة إلى قسمين اشتمل القسم الأول من الاستبانة على معلومات أعضاء الهيئة التدريسية: (النوع الإجتماعي (الجنس)، التخصص الأكاديمي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

فيما تكون القسم من خمسة مجالات، وانبثق من كل مجال مجموعة من الفقرات التي تقيس رضا أعضاء الهيئة التدريسية عن التدريب والدعم الفني، والجدول رقم (3) يبين مجالات الاستبانة وعدد الفقرات لكل مجال.

جدول (3): مجالات الدراسة وعدد فقرات كل مجال

عدد الفقرات	المجال
12	الدورات التدريبية ومحتواها
13	المدرّب
6	مكان وزمان التدريب (بيئة التدريب)
10	الدعم الفني
7	المتابعة بعد التدريب
48	العدد الكلي للفقرات

قامت الباحثة بتقسيم سلم الإجابة عن مجالات الاستبانة وفق سلم ليكرت الخماسي المكون من خمس درجات، وقد مثلت كل درجة رقماً معيناً كما هو موضح في الجدول (4).

جدول (4): توزيع سلم الإجابة عن فقرات الاستبانة

أوافق بشده	أوافق	محايد	أعارض	أعارض بشده
5	4	3	2	1

وقد طلب من كل معلم أن يضع علامة (X) في المكان الذي يراه مناسباً أمام كل فقرة من الفقرات ويتضح من الجدول السابق أن أعلى علامة هي (5) وأدنى علامة للفقرة هي (1).

صدق الاستبانة

للتأكد من صدق الاستبانة فقد تم عرضها بصورتها الأولية (الملحق رقم (1))، وتم عرضها على مجموعة من المحكمين من أساتذة الجامعات، في تخصصات المناهج وطرق التدريس، وتكنولوجيا التعليم، والقياس والتقويم، وقد بلغ عددهم (5) محكمين، كما هو موضح في الملحق (2)، وطلب منهم إبداء ملاحظاتهم حول ملائمة الفقرات للمجالات، ومن الملاحظات التي أبدتها المحكمون استبدال مصطلح الدرجة العلمية في القسم الأول إلى مصطلح المؤهل العلمي، وأن تكون جمل الفقرات ثابتة أي أن تبدأ جميع الجمل بفعل أو أن تبدأ جميع الجمل بإسم، وقد أجمع المحكمين بعدم ضرورة وجود مجال خاص بموودل، وتم إجراء التعديلات عليها بناء على ملحوظاتهم وحذف المجال وهكذا إلى أن أخرجت بصورتها النهائية متضمنة (48) فقرة موزعة على خمس مجالات، والملحق رقم (3) يوضح الصورة النهائية للاستبانة بعد إجراء التعديلات.

ثبات الإستبانة

للتأكد من ثبات الاستبانة قامت الباحثة باستخدام معادلة (كرونباخ ألفا)، في حساب معاملات الثبات لكل مجال من مجالات الاستبانة، والاستبانة ككل، إذ بلغت قيمة الثبات للاستبانة (0.97) وهي قيمة مرتفعة ومناسبة لأغراض الدراسة، والجدول رقم (5) يوضح معاملات الثبات لكل مجال والدرجة الكلية للمجالات.

جدول (5): معاملات الثبات لمجالات الاستبانة والأداة الكلية

المجال	عدد الفقرات	قيمة معامل الثبات
الدورات التدريبية ومحتواها	12	0.92
المدرّب	13	0.95
مكان وزمان التدريب (بيئة التدريب)	6	0.74
الدعم الفني	10	0.93
المتابعة بعد التدريب	7	0.91
الأداة الكلية	48	0.97

إجراءات الدراسة

اتبعت الباحثة الخطوات والإجراءات الآتية لتحقيق أهداف الدراسة وهي:

- تحديد مشكلة الدراسة وجمع المعلومات المتعلقة بها.
- تحديد مجتمع الدراسة والتي تمثل بجميع أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية، ومن ثم تحديد عينة الدراسة.
- إعداد الإستبانة بعد الإطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة.
- عرض الإستبانة على المشرفين ولجنة التحكيم والأخذ بآرائهم.
- عرض أداة الدراسة المتمثلة بالإستبانة على مجموعة من المحكمين من أساتذة الجامعات، في تخصصات المناهج وطرق التدريس، وتكنولوجيا التعليم، والقياس والتقويم، والأخذ بآرائهم.
- الحصول على كتاب رسمي من عمادة الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية من أجل توزيع الإستبانات بالجامعة (ملحق رقم (4)).
- الرجوع إلى مركز التعلّم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية للحصول على قائمة بأسماء أعضاء الهيئة التدريسية المستفيدين من خدمات المركز.

- توزيع الاستبانات على أعضاء الهيئة التدريسية المستفيدين من خدمات المركز وتجميعها إذ استمرت العملية ما يقارب الشهرين بسبب قلة تواجد أفراد العينة في مكاتبهم أو عدم القدرة على إيجادهم وانشغالهم بالتدريس.
- إدخال البيانات في برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، ومن ثم تحليلها، والخروج بالنتائج، ومناقشتها، ومقارنتها بالدراسات السابقة، والخروج بالتوصيات.

متغيرات الدراسة

تضمنت الدراسة خمس متغيرات مستقلة ومتغيراً تابعاً:

أولا المتغيرات المستقلة

1. النوع الإجتماعي (الجنس) وله فئتان: ذكر وأنثى.
2. التخصص الأكاديمي وله مستويان: كليات علمية، كليات إنسانية.
3. المؤهل العلمي وله مستويان: ماجستير، دكتوراه.
4. سنوات الخبرة وله ثلاثة مستويات: أقل من 5 سنوات، 5 سنوات - أقل من 10 سنوات، 10 سنوات فأكثر.

ثانيا المتغير التابع:

وهي درجة رضا أعضاء الهيئة التدريسية عن التدريب والدعم الفني المُقدّم من مركز التعلّم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية.

المعالجة الإحصائية

استخدمت الباحثة في تحليل البيانات المعالجات الإحصائية الآتية:

- للإجابة عن أسئلة الدراسة تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات الدراسة ومجالاتها.
- اختبارات لعينتين مستقلتين (T-test -Independent samples) حيث يستخدم هذا الإختبار لقياس الفرق المعنوي بين متوسطي عينتين مستقلتين ومتوسط (محمود، 2013). وتم فحص الفرضيات المتعلقة بالنوع الاجتماعي (الجنس) الذي يتكون من مستويين هما ذكر أنثى. والتخصص الذي يتكون من مستويين هما كليات إنسانية كليات علمية. والمؤهل العلمي الذي يتكون من مستويين هما ماجستير و دكتوراه.
- تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) الذي يستخدم في المواقف البحثية التي تشتمل على عينات متعددة للتحقق مما إذا كان للمتغير المستقل تأثيراً على المتغير التابع لجميع العينات الفرعية في آن واحد (محمود، 2013). وتم استخدامه في هذه الدراسة لفحص الفرضية المتعلقة بسنوات الخبرة والمكونة من ثلاث مستويات هي أقل من 5 سنوات و (6-10) سنوات وأكثر من 10 سنوات.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

أولاً: النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة

ثانياً: النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

سعت الدراسة الحالية إلى التعرف على رضا أعضاء الهيئة التدريسية عن التدريب والدعم الفني المُقدّم من مركز التعلّم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية.

ولتحقيق هذا الهدف قامت الباحثة بإعداد استبانته، وتوزيعها على أعضاء الهيئة التدريسية المستفيدين من التدريب والدعم الفني المُقدّم من مركز التعلّم الإلكتروني.

النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة

أولاً: النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول للدراسة

ما مدى رضا أعضاء الهيئة التدريسية عن التدريب والدعم الفني المُقدّم من مركز التعلّم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية؟

وللإجابة عن السؤال الأول للدراسة استخدمت الباحثة المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية لفقرات الاستبانة ومجالاتها

الجدول (6) يبين التقدير التي اتبعتها الباحثة في الحكم على وجهات أعضاء الهيئة التدريسية حول مدى رضاهم عن التدريب والدعم الفني المُقدّم من مركز التعلّم الإلكتروني (محمود، 2013).

جدول (6): تقدير رضا أعضاء الهيئة التدريسية عن التدريب والدعم الفني المُقدّم من مركز التعلّم الإلكتروني

مرتفعة جداً	مرتفعة	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً
5 - 4.21	4.2 - 3.41	3.4 - 2.61	2.6 - 1.81	1.8 - 1

ويشير الجدول (7) إلى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لمجالات أداة الدراسة ودرجتها الكلية

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لمجالات الدراسة ودرجتها الكلية

الترتيب	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
3	الدورات التدريبية ومحتواها	3.77	0.58	مرتفعة
2	المدرّب	3.82	0.61	مرتفعة
5	مكان وزمان التدريب (بيئة التدريب)	3.57	0.58	مرتفعة
1	الدعم الفني	3.99	0.61	مرتفعة
4	المتابعة بعد التدريب	3.64	0.68	مرتفعة
	الدرجة الكلية	3.78	0.51	مرتفعة

يتضح من الجدول (7) أن درجة رضا أعضاء الهيئة التدريسية عن التدريب والدعم الفني المُقدّم من مركز التعلّم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية جاءت مرتفعة بمتوسط حسابي بلغ (3.78).

أما بالنسبة لمجالات الدراسة فقد جاءت كالتالي: حصل المجال الرابع وهو الدعم الفني على أعلى درجات الرضا حيث حصل على متوسط حسابي (3.99)، يليه المجال الثاني وهو المدرّب حيث حصل على متوسط حسابي (3.82)، يليه المجال الأول وهو الدورات التدريبية ومحتواها حيث حصل على متوسط حسابي (3.77)، يليه المجال الخامس المتابعة بعد التدريب حيث حصل على متوسط حسابي (3.64)، وقد كانت أقل درجات الرضا للمجال الثالث مكان وزمان التدريب (البيئة التدريب) حيث حصل على متوسط حسابي (3.57).

وتشير الجداول (8-12) إلى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجالات الدراسة.

جدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال الدورات التدريبية
ومحتواها

درجة التقدير	الإحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الترتيب	التسلسل كما في الإستبانة
مرتفعة	0.74	4.04	تتسم أهداف الدورات التدريبية التي شاركت بها في مركز التعلّم الإلكتروني بالوضوح.	1	1
مرتفعة	0.67	3.96	يتناسب محتوى الدورة التدريبية مع أهدافها.	2	2
مرتفعة	0.95	3.48	يتناسب كم المادة التدريبية مع فترة التدريب.	11	3
مرتفعة	0.76	3.82	تواكب محتوى الدورات التدريبية التطورات التي أحتاجها.	6	4
مرتفعة	0.84	3.73	ترتيب المادة التدريبية منظم بشكل منطقي ومتسلسل.	8	5
مرتفعة	0.76	3.81	يرتبط محتوى المادة التدريبية للدورات التدريبية التي شاركت فيها مع احتياجاتي الوظيفية.	7	6
مرتفعة	0.90	3.38	تحتوي المادة التدريبية على عدد كافٍ من الأنشطة والتدريبات العملية.	12	7
مرتفعة	0.74	3.86	تساهم التدريبات والأنشطة في تحسين إستيعابي للمحتوى	5	8
مرتفعة	0.79	3.88	يمكنني أن استخدم المعارف والمهارات المكتسبة من هذا التدريب في مواقف جديدة.	4	9
مرتفعة	0.78	3.65	أتوقع ان أنقل الخبرات المكتسبة من التدريب لزملائي بالعمل.	10	10
مرتفعة	0.77	3.89	تساهم الدورات التدريبية التي ألقاها من مركز التعلّم الإلكتروني على تحسين أدائي في العمل.	3	11
مرتفعة	0.76	3.72	يسهل التعامل مع محتوى الدورات التدريبية.	9	12
مرتفعة	0.58	3.77	الدرجة الكلية لمجال الدورات التدريبية ومحتواها		

من خلال ملاحظة المتوسطات الحسابية لل فقرات يتضح أن أعلى درجات الرضا في مجال الدورات التدريبية ومحتواها كانت لصالح الفقرة رقم (1) وهي " تتسم أهداف الدورات التدريبية التي شاركت بها في مركز التعلّم الإلكتروني بالوضوح" حيث حصلت على متوسط حسابي (4.04)، يليها الفقرة رقم (2) وهي " يتناسب محتوى الدورة التدريبية مع أهدافها " حيث حصلت على متوسط حسابي (3.96)، يليها الفقرة رقم (11) وهي " تساهم الدورات التدريبية التي ألتقاها من مركز التعلّم الإلكتروني على تحسين أدائي في العمل" حيث حصلت على متوسط حسابي (3.89). في حين كانت أقل درجات الرضا للفقرة رقم (7) وهي " تحتوى المادة التدريبية على عدد كافٍ من الأنشطة والتدريبات العملية " حيث حصلت على متوسط حسابي (3.38)، والفقرة (3) وهي " يتناسب كم المادة التدريبية مع فترة التدريب" حيث حصلت على متوسط حسابي (3.48)، وبشكل عام كان الرضا في هذا المجال وعن جميع الفقرات مرتفع.

فيما يتعلق بالمجال الثاني الذي تناول موضوع المدرب جاءت نتائج المتوسطات

الحسابية والانحرافات المعيارية لل فقرات كما يبينها الجدول (9):

جدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال المدرب

الدرجة التقدير	الإحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الترتيب	التسلسل كما في الإستبانة
مرتفعة	0.78	3.85	يحدد المدرب أهداف كل دورة تدريبية بصورة واضحة.	6	13
مرتفعة	0.78	3.81	يتمتع المدرب بالمؤهلات العلمية المطلوبة للقيام بالتدريب.	7	14
مرتفعة	0.76	3.91	يُلم المدرب بموضوع الدورة التدريبية.	5	15
مرتفعة	0.78	3.72	يُقدم المدرب المادة بشكل منظم ومتسلسل.	8	16
مرتفعة	0.82	3.55	يستخدم المدرب أساليب متنوعة لإيصال المعلومة.	13	17
مرتفعة	0.87	3.62	يستثمر المدرب الوقت المخصص للتدريب.	12	18
مرتفعة	0.84	3.65	يتميز المدرب بقدرته على توصيل المعلومات.	10	19
مرتفعة	0.75	3.93	يتعامل المدرب مع المتدربين بمرونة.	4	20
مرتفعة جدا	0.74	4.23	يتعامل المدرب مع المتدربين باحترام.	1	21
مرتفعة	0.82	3.72	يراعي المدرب الفروق الفردية بين المتدربين.	9	22
مرتفعة	0.70	3.96	يجيب المدرب عن أسئلة المتدربين.	3	23
مرتفعة	0.74	4.03	يتقبل المدرب ملاحظات المشاركين.	2	24
مرتفعة	0.83	3.63	يقدم المدرب التغذية الراجعة للمتدربين بأنواعها.	11	25
مرتفعة	0.61	3.82	الدرجة الكلية لمجال المدرب		

من خلال ملاحظة المتوسطات الحسابية للفقرات يتضح أن أعلى درجات الرضا في مجال المدرب كانت لصالح الفقرة رقم (21) وهي "يتعامل المدرب مع المتدربين باحترام" حيث حصلت على متوسط حسابي (4.23) وكان تقديرها مرتفع جدا، يليها الفقرة رقم (24) وهي " يتقبل المدرب ملاحظات المشاركين " حيث حصلت على متوسط حسابي (4.03)، يليها الفقرة رقم (23) وهي "يجيب المدرب عن أسئلة المتدربين" حيث حصلت على متوسط حسابي

(3.96). في حين كانت أقل درجات الرضا للفقرة رقم (17) وهي " يستخدم المدرب أساليب متنوعة لإيصال المعلومة" حيث حصلت على متوسط حسابي (3.55). وبشكل عام كان الرضا في هذا المجال وعن جميع الفقرات مرتفع.

فيما يتعلق بالمجال الثالث الذي تناول مكان وزمان التدريب (بيئة التدريب) جاءت نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات كما يبينها الجدول (10):

جدول (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال مكان وزمان التدريب (بيئة التدريب)

الترتيب	التسلسل كما في الإستبانة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الإحراف المعياري	درجة التقدير
2	26	يسهل الوصول إلى مكان التدريب	3.82	0.90	مرتفعة
1	27	يتوفر في مكان التدريب الإنارة والتهوية المناسبة.	3.89	0.80	مرتفعة
3	28	يتوفر في مكان التدريب المرافق والخدمات العامة.	3.82	0.83	مرتفعة
6	29	تتناسب أوقات التدريب مع أوقات عملي.	3.21	0.95	متوسطة
5	30	وقت الدورة الكامل مناسب لتغطية محتواها.	3.25	0.93	متوسطة
4	31	المدة الزمنية للجلسة التدريبية الواحدة مناسبة.	3.45	0.86	مرتفعة
الدرجة الكلية لمجال مكان وزمان التدريب (بيئة التدريب)					
			3.57	0.58	مرتفعة

من خلال ملاحظة المتوسطات الحسابية للفقرات يتضح أن أعلى درجات الرضا في مجال الدورات التدريبية ومحتواها كانت لصالح الفقرة رقم (27) وهي " يتوفر في مكان التدريب الإنارة والتهوية المناسبة " حيث حصلت على متوسط حسابي (3.89)، يليها الفقرة رقم (26) وهي " يسهل الوصول إلى مكان التدريب " والفقرة رقم (28) وهي "يتوفر في مكان التدريب المرافق والخدمات العامة" وحصلت الفقرتان على نفس المتوسط الحسابي (3.82) بتقدير متوسط، يليها الفقرة (31) وهي "المدة الزمنية للجلسة التدريبية الواحدة مناسبة" حيث حصلت على متوسط حسابي (3.45).

في حين كانت أقل درجات الرضا وبتقدير متوسط للفقرة رقم (29) وهي "تناسب أوقات التدريب مع أوقات عملي" حيث حصلت على متوسط حسابي (3.21) وبتقدير رضا متوسط، و الفقرة (30) وهي "وقت الدورة الكامل مناسب لتغطية محتواها" حيث حصلت على متوسط حسابي (3.25) وبتقدير رضا متوسط. وبشكل عام كان الرضا في هذا المجال مرتفع.

فيما يتعلق بالمجال الرابع الذي تناول موضوع الدعم الفني جاءت نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لل فقرات كما يبينها الجدول (11):

جدول (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال الدعم الفني

الترتيب	التسلسل كما في الإستبانة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
4	32	يوفر المركز آليات اتصال وتواصل واضحة مع المتدربين.	4.04	0.71	مرتفعة
5	33	يتم الاتصال والتواصل بسهولة وسرعة مع فريق الدعم الفني.	4.04	0.76	مرتفعة
3	34	يمكنني الرجوع إلى الصفحة الإلكترونية الخاصة بمركز التعلم الإلكتروني بسهولة.	4.05	0.75	مرتفعة
2	35	يستجيب فريق الدعم الفني بشكل يلبي احتياجاتي.	4.13	0.74	مرتفعة
1	36	يساعدني الدعم الفني مباشرة في حال حاجتي إليهم.	4.14	0.72	مرتفعة
6	37	يقدم الدعم الفني حلولاً واضحة لجميع المشكلات التي تواجهني.	4.02	0.74	مرتفعة
8	38	يقدم الدعم الفني شرحاً واضحاً للمهام والعناصر التي يصعب علي التعامل معها.	3.94	0.79	مرتفعة
10	39	يُعطيني فريق مركز التعلم الإلكتروني اهتماماً فردياً.	3.77	0.94	مرتفعة
9	40	يراعي فريق الدعم احتياجاتي الخاصة.	3.80	0.79	مرتفعة
7	41	الصفحة الإلكترونية لمركز التعلم الإلكتروني معلن عنها بوضوح.	3.95	0.82	مرتفعة
		الدرجة الكلية لمجال الدعم الفني	3.99	0.61	مرتفعة

من خلال ملاحظة المتوسطات الحسابية للفقرات يتضح أن أعلى درجات الرضا في مجال الدورات التدريبية ومحتواها كانت لصالح الفقرة رقم (36) وهي " يُساعدني الدعم الفني مباشرة في حال حاجتي إليهم" حيث حصلت على متوسط حسابي (4.14)، يليها الفقرة رقم (35) وهي " يستجيب فريق الدعم الفني بشكل يلبي احتياجاتي" حيث حصلت على متوسط حسابي (4.13)، يليها الفقرة رقم (34) وهي " يمكنني الرجوع إلى الصفحة الإلكترونية الخاصة بمركز التعلّم الإلكتروني بسهولة" حيث حصلت على متوسط حسابي (4.05). في حين كانت أقل درجات الرضا للفقرة رقم (39) وهي " يُعطيني فريق مركز التعلّم الإلكتروني اهتماماً فردياً " حيث حصلت على متوسط حسابي (3.77) وكانت درجة الرضا لهذه الفقرة مرتفعة. وبشكل عام كان الرضا في هذا المجال وعن جميع الفقرات مرتفع.

فيما يتعلّق بالمجال الخامس الذي تناول موضوع المتابعة بعد التدريب جاءت نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات كما يبينها الجدول (12):

جدول (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال المتابعة بعد التدريب

الترتيب	التسلسل كما في الإستبانة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الرضا
1	42	يمكنني أن أحصل على متابعة مباشرة من مركز التعلّم الإلكتروني بعد الدورات التي أتلقاها.	3.82	.76	مرتفعة
3	43	يمكنني التواصل مع المدربين بسهولة بعد الدورات التي أتلقاها.	3.77	.83	مرتفعة
2	44	يمكنني تبليغ المدرب بالمشكلات التي أواجهها بما يتعلق بالتدريب الذي تلقّيته.	3.82	.79	مرتفعة
4	45	تتم متابعة المشاكل التي أواجهها خلال عملي بما يتعلق بالتدريب الذي تلقّيته.	3.71	.83	مرتفعة
7	46	يتم تنفيذ جلسات تدريبية تطبيقية مع المتدرب لاستكمال النقص الذي لم يتم استيفاءه في التدريب.	3.35	.90	متوسطة
5	47	يُؤخذ برأيي في عملية المتابعة لأدائي من أجل معرفة الاحتياجات المستقبلية.	3.50	.89	مرتفعة
6	48	يُؤخذ بالافتراحت التي أقدمها للمدربين بما يتعلق بالتدريب الذي تلقّيته.	3.50	.87	مرتفعة
		الدرجة الكلية لمجال المتابعة بعد التدريب	3.64	.68	مرتفعة

من خلال ملاحظة المتوسطات الحسابية للفقرات يتضح أن أعلى درجات الرضا في مجال الدورات التدريبية ومحتواها كانت لصالح الفقرة رقم (42) وهي "يمكنني أن أحصل على متابعة مباشرة من مركز التعلّم الإلكتروني بعد الدورات التي أتلقاها" حيث حصلت على متوسط حسابي (3.82)، يليها الفقرة رقم (44) وهي " يمكنني تبليغ المدرب بالمشكلات التي أواجهها بما يتعلق بالتدريب الذي تلقّيته" حيث حصلت على متوسط حسابي (3.82)، يليها الفقرة رقم (43) وهي "يمكنني التواصل مع المدربين بسهولة بعد الدورات التي أتلقاها" حيث حصلت على متوسط حسابي (3.77).

في حين كانت أقل درجات الرضا للفقرة رقم (46) وهي " يتم تنفيذ جلسات تدريبية تطبيقية مع المتدرب لاستكمال النقص الذي لم يتم استيفاءه في التدريب" حيث حصلت على متوسط حسابي (3.77) وبتقدير رضا متوسط. وبشكل عام كان الرضا في هذا المجال مرتفع.

ثانياً: النتائج المتعلقة بالسؤال الدراسة الثاني والفرضيات المنبثقة عنه

هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين متوسطات استجابات أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية نحو برامج التدريب والدعم الفني تعود إلى متغيرات النوع الاجتماعي (الجنس)، والتخصص الأكاديمي، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة؟

وللإجابة عنه تم فحص الفرضيات الآتية:

أ. النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين رضا أعضاء الهيئة التدريسية عن التدريب والدعم الفني المُقدّم من مركز التعلّم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية تعزى لمتغير النوع الاجتماعي (الجنس).

ولفحص الفرضية تم استخدام اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent

(T--samples

ونتائج الجدول (13) تبين ذلك:

جدول (13): نتائج اختبار (ت) لفحص دلالة الفروق بين درجات رضا أفراد عينة الدراسة عن التدريب والدعم الفني تعزى لمتغير النوع الإجتماعي (الجنس)

الدلالة الإحصائية	قيمة ت	درجات الحرية	الإحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	النوع الإجتماعي (الجنس)	المجال
0.689	0.401	139	0.58	3.78	94	ذكر	الدورات التدريبية ومحتواها
			0.57	3.74	47	أنثى	
0.860	0.176	139	0.62	3.81	94	ذكر	المدرّب
			0.60	3.84	47	أنثى	
0.186	1.329	139	0.60	3.59	94	ذكر	مكان وزمان التدريب (بيئة التدريب)
			0.55	3.55	47	أنثى	
0.229	1.209	139	0.63	3.99	94	ذكر	الدعم الفني
			0.58	3.98	47	أنثى	
0.957	0.053	139	0.68	3.69	94	ذكر	المتابعة بعد التدريب
			0.67	3.53	47	أنثى	
0.722	0.356	139	0.53	3.79	94	ذكر	الدرجة الكلية
			0.47	3.76	47	أنثى	

يظهر الجدول رقم (13) أن مستوى الدلالة يساوي (0.722)، وهذه القيمة أعلى من $(\alpha=0.05)$ لذلك فإننا نقبل الفرضية الصفرية التي تدعي عدم وجود فرق ذي دلالة إحصائية في درجة رضا أعضاء الهيئة التدريسية عن التدريب والدعم الفني المُقدّم من مركز التعلّم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية تعزى لمتغير النوع الاجتماعي (الجنس).

ب. النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha=0.05)$ بين رضا أعضاء الهيئة التدريسية عن التدريب والدعم الفني المُقدّم من مركز التعلّم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية تعزى لمتغير التخصص الأكاديمي.

للتحقق من صحة الفرضية تم استخدام اختبار (ت) للعينات المستقلة (T-test-Independent samples)، ونتائج الجدول (14) تبين ذلك:

جدول (14): نتائج اختبار (ت) لفحص دلالة الفروق بين درجات رضا أفراد عينة الدراسة عن التدريب والدعم الفني تعزى لمتغير التخصص الأكاديمي

المجال	التخصص الأكاديمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ت	الدلالة الإحصائية
الدورات التدريبية ومحتواها	كلية إنسانية	63	3.75	0.56	139	0.401	0.869
	كلية علمية	78	3.79	0.59			
المدرّب	كلية إنسانية	63	3.81	0.61	139	0.176	0.680
	كلية علمية	78	3.83	0.62			
مكان وزمان التدريب (بيئة التدريب).	كلية إنسانية	63	3.65	0.54	139	1.329	0.186
	كلية علمية	78	3.51	0.61			
الدعم الفني	كلية إنسانية	63	3.92	0.61	139	1.209	0.229
	كلية علمية	78	4.04	0.61			
المتابعة بعد التدريب	كلية إنسانية	63	3.64	0.68	139	0.053	0.957
	كلية علمية	78	3.64	0.69			
الدرجة الكلية	كلية إنسانية	63	3.77	0.50	139	0.274	0.785
	كلية علمية	78	3.79	0.52			

يظهر الجدول (14) أن مستوى الدلالة يساوي (0.785)، وهذه القيمة أعلى من $(\alpha=0.05)$ لذلك فإننا نقبل الفرضية الصفرية التي تدعي عدم وجود فرق ذي دلالة إحصائية في درجة رضا أعضاء الهيئة التدريسية عن التدريب والدعم الفني المُقدّم من مركز التعلّم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية تعزى لمتغير التخصص الأكاديمي.

ج. النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين رضا أعضاء الهيئة التدريسية عن التدريب والدعم الفني المُقدّم من مركز التعلّم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

للتحقق من صحة الفرضية تم استخدام اختبار (ت) للمجموعات المستقلة (T-test-Independent samples)، ونتائج الجدول (15) تبين ذلك:

جدول (15): نتائج اختبار (ت) لفحص دلالة الفروق بين درجات رضا أفراد عينة الدراسة عن التدريب والدعم الفني تعزى لمتغير المؤهل العلمي

الدلالة الإحصائية	قيمة ت	درجات الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المؤهل العلمي	المجال
0.246	1.164	139	0.60	3.69	51	ماجستير	الدورات التدريبية ومحتواها
			0.56	3.81	90	دكتوراه	
0.910	0.113	139	0.64	3.83	51	ماجستير	المدرّب
			0.60	3.81	90	دكتوراه	
0.602	0.522	139	0.54	3.54	51	ماجستير	مكان وزمان التدريب (بيئة التدريب)
			0.61	3.59	90	دكتوراه	
0.159	1.415	139	0.64	3.89	51	ماجستير	الدعم الفني
			0.59	4.04	90	دكتوراه	
0.144	1.470	139	0.65	3.53	51	ماجستير	المتابعة بعد التدريب
			0.69	3.70	90	دكتوراه	
0.315	1.009	139	0.51	3.73	51	ماجستير	الدرجة الكلية
			0.50	3.82	90	دكتوراه	

يظهر الجدول (15) أن مستوى الدلالة يساوي (0.315)، وهذه القيمة أعلى من ($\alpha=0.05$) لذلك فإننا نقبل الفرضية الصفرية التي تدعي عدم وجود فرق ذي دلالة إحصائية

في درجة درجة رضا أعضاء الهيئة التدريسية عن التدريب والدعم الفني المُقدّم من مركز التعلّم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية تعزي لمتغير المؤهل العلمي.

د. النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين رضا أعضاء الهيئة التدريسية عن التدريب والدعم الفني المُقدّم من مركز التعلّم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية تعزي لمتغير سنوات الخبرة.

ولفحص الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) ونتائج

الجدولين (16-17) تبين ذلك:

جدول (16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	سنوات الخبرة	المجال
0.71	3.70	38	أقل من 5 سنوات	الدورات التدريبية ومحتواها
0.46	3.71	38	5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	
0.55	3.84	65	10 سنوات فأكثر	
0.72	3.85	38	أقل من 5 سنوات	المدرّب
0.52	3.82	38	5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	
0.60	3.79	65	10 سنوات فأكثر	
0.66	3.48	38	أقل من 5 سنوات	مكان وزمان التدريب (بيئة التدريب)
0.55	3.45	38	5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	
0.53	3.70	65	10 سنوات فأكثر	
0.70	4.01	38	أقل من 5 سنوات	الدعم الفني
0.52	3.97	38	5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	
0.61	3.99	65	10 سنوات فأكثر	
0.77	3.49	38	أقل من 5 سنوات	المتابعة بعد التدريب
0.58	3.55	38	5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	
0.66	3.78	65	10 سنوات فأكثر	
0.62	3.75	38	أقل من 5 سنوات	الدرجة الكلية
0.39	3.74	38	5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	
0.50	3.83	65	10 سنوات فأكثر	

يتضح من الجدول (16) أن متوسط إجابات أفراد العينة الذين لديهم خبرة بلغت " أقل من 5 سنوات" بلغ (3.75) وأن الانحراف المعياري لنفس الأفراد بلغ (0.62). وبلغ المتوسط الحسابي لأفراد العينة الذين لديهم خبرة بلغت " خمس سنوات إلى أقل من عشر سنوات " بلغ (3.74) في حين بلغ الانحراف المعياري لنفس أفراد العينة (0.39)، وبلغ المتوسط الحسابي لأفراد العينة الذين لديهم خبرة بلغت "عشر سنوات فأكثر" بلغ (3.83) وبلغ الانحراف المعياري لنفس أفراد العينة (0.50).

ولبيان لدلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة قامت الباحثة باستخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، والجدول رقم (17) يبين النتائج.

جدول (17): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة في رضا أعضاء الهيئة التدريسية حسب متغير سنوات الخبرة

الدلالة الإحصائية	قيمة ف المحسوبة	متوسطات المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	التباين داخل المجموعات	المجال
0.431	0.846	0.281	2	0.563	بين المجموعات	الدورات التدريبية ومحتواها
		0.333	138	45.907	داخل المجموعات	
			140	46.470	المجموع	
0.903	0.102	0.039	2	0.078	بين المجموعات	المدرّب
		0.381	138	52.579	داخل المجموعات	
			140	52.657	المجموع	
0.054	2.979	0.980	2	1.960	بين المجموعات	مكان وزمان التدريب (بيئة التدريب).
		0.329	138	45.394	داخل المجموعات	
			140	47.354	المجموع	
0.956	0.045	0.017	2	0.034	بين المجموعات	الدعم الفني
		0.378	138	52.171	داخل المجموعات	
			140	52.204	المجموع	
0.073	2.668	1.212	2	2.423	بين المجموعات	المتابعة بعد التدريب
		0.454	138	62.661	داخل المجموعات	
			140	65.084	المجموع	
0.598	0.516	0.133	2	0.267	بين المجموعات	الدرجة الكلية
		0.259	138	35.710	داخل المجموعات	
			140	35.977	المجموع	

يظهر الجدول (17) أن مستوى الدلالة يساوي (0.598)، وهذه القيمة أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) بين درجات رضا أفراد عينة الدراسة عن التدريب والدعم الفني المقدم ويُلاحظ أن قيمة الدلالة المحسوبة لجميع المجالات أكبر من (0.05) وهذا يعني قبول الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير سنوات الخبرة.

الفصل الخامس

مناقشة نتائج الدراسة والتوصيات

- مناقشة النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة.
- مناقشة النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة.
- التوصيات

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات والمقترحات

تناولت الباحثة في هذا الفصل مناقشة النتائج التي تم التوصل إليها بعد تطبيق الدراسة، بالإضافة إلى توصيات الدراسة، ومقترحاتها.

أولاً: مناقشة النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الأول

ما مدى رضا أعضاء الهيئة التدريسية عن التدريب والدعم الفني المُقدم من مركز التعلّم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية؟

أظهرت النتائج أن رضا أعضاء الهيئة التدريسية عن التدريب والدعم الفني المُقدم من مركز التعلّم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية جاءت مرتفعة بمتوسط حسابي بلغ (3.78)، أما بالنسبة لدرجات لمجالات الدراسة فقد جاءت كالتالي حيث حصل المجال الرابع وهو الدعم الفني على أعلى درجات الرضا حيث حصل على متوسط حسابي (3.99) بتقدير مرتفع، يليه المجال الثاني وهو المدرب حيث حصل على متوسط حسابي (3.82) بتقدير مرتفع، يليه المجال الأول وهو الدورات التدريبية ومحتواها حيث حصل على متوسط حسابي (3.77) بتقدير مرتفع، يليه المجال الخامس المتابعة بعد التدريب حيث حصل على متوسط حسابي (3.64)، و جاء ترتيب المجال الثالث مكان وزمان التدريب (البيئة التدريب) في أقل درجات الرضا ولكن التقدير كان مرتفع حيث حصل على متوسط حسابي (3.57)، وقد يعود ذلك إلى جهود مركز التعلّم الإلكتروني في اختيار الدورات مناسبة من حيث محتواها للمتدربين بحيث تدعم إحتياجاتهم في العمل، وتواكب التطورات السريعة التي تحدث، ولا يغفل أيضاً ترتيب المادة وتسلسلها عند عملية عرضها من قبل المدربين واحتوائها على عدد كافٍ من الأنشطة والتدريبات العملية التي تعزز فهم المتدرب. وانتقاء مدربين يتمتعون بالمؤهلات العلمية المطلوبة للقيام بالتدريب، ولديهم إلمام بموضوع الدورة التدريبية ويعملون على تقديمها بشكل المادة بشكل منظم ومتسلسل ويستخدمون أساليب متنوعة لإيصال المعلومة. ولا يهملون الفروق الفردية بين المتدربين، ويقدمون إجابات واضحة لأسئلة المتدربين و ملاحظاتهم، ويقدمون التغذية الراجعة للمتدربين

بأنواعها، بالإضافة إلى تعاملهم مع المتدربين بمرونة و باحترام، ولا يهمل المركز اماكن التدريب التي يتم فيه اللقاءات مع المتدربين بحيث يراعي المركز اختيار أماكن يسهل الوصول إليها، ويتوفر فيها الإنارة والتهوية المناسبة والمرافق والخدمات العامة. بالإضافة إلى جميع ما سبق لا يغفل المركز أهمية المتابعة بعد التدريب متابعة للدورات التي يتم عقدها، ويوفر طرق سهلة للتواصل بين المدربين والمتدربين، بحيث يمكن تبليغ المدربين بالمشكلات بما يتعلق بالتدريب الذي تلقاه المتدرب، وتتم متابعة هذه المشكلات.

كما ويوفر المركز خدمة الدعم الفني فيتم الاتصال والتواصل بسهولة وسرعة مع فريق الدعم الفني، ويستجيب فريق الدعم الفني بشكل يلبي احتياجات أعضاء الهيئة التدريسية. وتقدم مساعدة الدعم الفني مباشرة في حال الحاجة إليهم بالإضافة إلى تقديم حلول واضحة لجميع المشكلات التي قد تواجه أعضاء الهيئة التدريسية بالإضافة إلى شرح واضح للمهام والعناصر التي يصعب علي التعامل معها، ويقدم اهتماما فرديا لأعضاء الهيئة التدريسية وبشكل يلبي إحتياجاتهم الخاصة. علاوة على ذلك فإن مركز التعلّم الإلكتروني لديه صفحة إلكترونية معن عنها بوضوح، ويمكن الرجوع إليها بسهولة.

واتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة الجراح (2013) حيث أكدت أهمية على تدريب معلمي المدارس ومعلماتها على منظومة التعلّم الإلكتروني (Eduwave)، للاستفادة من كافة الخدمات التعليمية التي توفرها.

ودراسة أبو مغيصيب (2012) أظهرت نتائج الدراسة أن العوامل المؤثرة على تقبل المدرسين للعمل على نظام موودل في الجامعة الإسلامية، متمثلة في (جودة المعلومات، جودة الخدمة، جودة النظام، الدعم الفني، الثقة، الرضا، المنفعة المتوقعة، سهولة الاستخدام) جميعها متحققة في نظام موودل بالجامعة الإسلامية، كما أظهرت أن المنفعة المتوقعة من أهم العوامل تحقّقاً في النظام. ودراسة الربيع(2007) وقد أشارت النتائج إلى رضا المعلمين عن برنامج التدريب على استخدام الكمبيوتر ودرجة استخدامهم له في التدريس. كما وتتفق مع دراسة دراسة روكا وتشيو ومارتينيز (Roca, Chiu and Martinez, 2006) حيث كان الرضا مرتفع عن

المنفعة المتوقعة وسهولة الإستخدام وجودة المعلومات، وان الرضا لديه تأثير موجب على الميل للاستخدام مولكويين (Mulqueen, 2001) الذي تبين أثر التدريب على المتدربين حيث أفراد العينة أكثر ثقة بأنفسهم بعد انتهاء البرنامج التدريبي، وأكثر استخداما للتكنولوجيا في التعليم.

واختلفت نتائج هذه الدراسة مع دراسة عفونة وآخرين (2014) والتي كان من نتائج تلك الدراسة أن مشاركة المعلمين المتعلمين متفاوتة ولكنها جيدة، مع ان هناك العديد من التحديات والصعوبات واجهت المعلمين المتدربين كونها التجربة الأولى لهم، والتي كان من أهمها عدم تدريبهم المسبق على الحاسوب، وعدم توفر البنية التحتية داخل بيوتهم ومدارسهم. على خلاف هذه الدراسة حيث كانت الرضا عن التدريب مرتفع ووجود تدريب مسبق.

ودراسة قام بها شتيوي وآخرون (2009) حيث أشارت النتائج إلى أن أعضاء هيئة التدريس كان لديهم وجهات نظر مختلفة في ما يتعلق بالبرنامج التدريبي الخاص (بالموادل).

أما بالنسبة إلى المجالات التي تناولتها الباحثة أظهرت النتائج ما يلي:

أولاً: مجال الدورات التدريبية ومحتواها

وقد احتل هذا المجال المرتبة الثالثة بين المجالات حيث حصل على متوسط (3.77) بتقدير مرتفع، وحصلت جميع الفقرات على تقدير مرتفع وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى إهتمام مركز التعلم الإلكتروني بعقد دورات تدريبية تتسم بوضوح أهدافها، ومناسبة هذه الأهداف لمحتوى الدورة، ومواكبة هذه الدورات للتطورات التي يحتاجها المتدربون وإرتباطها مع إحتياجاته الوظيفية وتحسين أداءه في العمل وبالوقت ذاته سهولة التعامل مع محتوى هذه الدورات، وإمتياز محتوى هذه الدورات بالتنظيم المنطقي المتسلسل، وإحتواءها على عدد كاف من الأنشطة والتدريبات العملية ومساهمتها على تحسين إستيعاب المتدربين، كما وتمكن هذه الدورات المتدربين من استخدام المعارف والمهارات المكتسبة من هذا التدريب في مواقف جديدة ونقل الخبرات المكتسبة إلى الزملاء في العمل.

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة أبو مغيصيب (2012) في التأكيد على جودة المعلومات والمحتوى والمنفعة المتوقعة منهما.

ثانياً: مجال المدرب

وقد احتل هذا المجال المرتبة الثانية بين المجالات حيث حصل على متوسط (3.82) بتقدير مرتفع، وحصلت جميع الفقرات على تقدير مرتفع فيما عدا الفقرة (20) وهي " يتعامل المدرب مع المتدربين بإحترام" حصلت على تقدير مرتفع جداً. وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن لدى مركز التعلّم الإلكتروني مدربين أكفاء يتمتعون بالمؤهلات العلمية المطلوبة للقيام بالتدريب ويقومون بتحديد أهداف كل دورة تدريبية بصورة واضحة، كما أنهم يلمون بموضوع الدورة التدريبية ويعملون على تقديم المادة التدريبية بشكل منظم و متسلسل، لديهم أساليب متنوعة لإيصال المعلومة، ويستثمرون وقت التدريب ويتعاملون مع المتدربين بمرونة وإحترام، كما ويتقبلون ملاحظات المتدربين، ويجيبون عن الأسئلة، ويقدمون التغذية الراجعة.

ثالثاً: مجال مكان وزمان التدريب (بيئة التدريب)

وقد احتل هذا المجال المرتبة الخامسة بين المجالات حيث حصل على متوسط (3.57) بتقدير مرتفع، وحصلت أغلب الفقرات على تقدير مرتفع في ما عدا الفقرة (29) وهي " تتناسب أوقات التدريب مع أوقات عملي" والفقرة (30) وهي "وقت الدورة الكامل مناسب لتغطية محتواها" حصلتا على تقدير متوسط. وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن مركز التعلّم الإلكتروني يراعي الأمور التالية عند إقامة الدورات وفي ما يتعلق بمكان التدريب سهولة وصول المتدربين إلى مكان التدريب وتوفير الإنارة والتهوية المناسبة، وتوفير المرافق والخدمات العامة، وأما فيما يخص زمان التدريب فإن المركز يحدد فترات زمنية مناسبة للجلسة التدريبية الواحدة، وبما الرضا عن أوقات التدريب جاء متوسط وقد يرجع هذا إلى اختلاف أوقات عمل الفئة المستهدفة من أعضاء الهيئة التدريسية وانحسار الخيارات أمام مركز التعلّم الإلكتروني في تحديد موعد مناسب للجميع، ويضاف لذلك، كما قد لا يتوفر لدى المركز المتطلبات والحاجات اللازمة لكل أعضاء الهيئة التدريسية من أجل ترتيب البيئة المناسبة لتدريبهم.

تتفق هذه الدراسة مع الدراسة التي أجراها تيسون و دانا (Teson & Dana,2003) من حيث تأكيدها على أهمية بيئة التعلم الإلكتروني.

رابعاً: مجال الدعم الفني

وقد احتل هذا المجال المرتبة الأولى بين المجالات حيث حصل على متوسط (3.99) بتقدير مرتفع، وحصلت جميع الفقرات على تقدير مرتفع، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن مركز التعلم الإلكتروني يوفر آليات اتصال وتواصل واضحة مع أعضاء الهيئة التدريسية المشاركين، وهذا الاتصال والتواصل يتم بسهولة وسرعة مع فريق الدعم الفني بمركز التعلم الإلكتروني، و يقدم المركز دعماً يلبي احتياجات المتدرب وهذا الدعم يأتي مباشرة في حال حاجة الأعضاء إليه، كما ويقدم حلولاً واضحة لجميع المشكلات التي تواجه الأعضاء و شرحاً واضحاً للمهام والعناصر التي يصعب التعامل معها، ويراعي فريق الدعم احتياجات الأعضاء الخاصة، ويتم إعطائهم اهتماماً فردياً خلال التدريب.

هذا بالإضافة إلى أن الصفحة الإلكترونية لمركز التعلم الإلكتروني معن عنها بوضوح، ويمكن الرجوع إليها بسهولة.

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة (Sanchez & Hueros, 2010) في أن الدعم الفني لديه تأثير إيجابي ومباشر على سهولة الاستخدام، والمنفعة المتوقعة من قبل المستخدمين. دراسة أبو مغيصيب (2012) في أن كان الدعم الفني أقل العوامل وزناً من وجهة نظر المدرسين في دراسته واحتل المرتبة الأولى في هذه الدراسة.

خامساً: مجال المتابعة بعد التدريب

وقد احتل هذا المجال المرتبة الرابعة بين المجالات حيث حصل على متوسط (3.64) بتقدير مرتفع، وحصلت أغلب الفقرات على تقدير مرتفع، في ما عدا الفقرة (46) وهي " يتم تنفيذ جلسات تدريبية تطبيقية مع المتدرب لاستكمال النقص الذي لم يتم استيفاءه في التدريب" حصلت على تقدير متوسط، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن المتدرب يستطيع أن يحصل على

متابعة مباشرة من مركز التعلّم الإلكتروني بعد الدورات التي يتلقاها، و يتواصل مع المدربين بسهولة وبإمكانه تبليغه بالمشكلات التي يواجهها بما يتعلق بالتدريب ويتم متابعتها.

ويؤخذ برأي المتدرب في عملية المتابعة لأدائه من أجل معرفة الاحتياجات المستقبلية، كما يُؤخذ بالاقتراحات يتم تقديمها للمدربين بما يتعلق بالتدريب.

بينما تعزو الباحثة الرضا المتوسط للمتدربين عن تنفيذ جلسات تدريبية تطبيقية مع المدرب لاستكمال النقص الذي لم يتم استيفاءه في التدريب إلى عدم وجود وقت كافي لترتيب مثل هذه اللقاءات وازدحام المهام المنوطة بمركز التعلّم الإلكتروني.

ثانيا: مناقشة النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الثاني

هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين متوسطات استجابات أعضاء الهيئة التدريسية جامعة النجاح الوطنية نحو برامج التدريب والدعم الفني تعود إلى متغيرات النوع الإجتماعي (الجنس)، والتخصص الأكاديمي، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة؟

مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين رضا أعضاء الهيئة التدريسية عن التدريب والدعم الفني المُقدّم من مركز التعلّم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية تعزي لمتغير النوع الإجتماعي (الجنس).

أشارت النتائج إلى عدم وجود فرق ذي دلالة إحصائية بين رضا أعضاء الهيئة التدريسية عن التدريب والدعم الفني المُقدّم من مركز التعلّم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية تعزي لمتغير النوع الإجتماعي (الجنس) حيث كانت الدلالة الإحصائية لجميع المجالات أكبر من ($\alpha=0.05$). وتعزو الباحثة عدم وجود تأثير لمتغير النوع الإجتماعي (الجنس) إلى إهتمام مركز التعلّم الإلكتروني بالمتدربين وتقديم التدريب والخدمات والدعم الفني لهم بإختلاف النوع الإجتماعي (الجنس) للمتدربين.

وتتفق هذه الدراسة سلامة (2012) إذ أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير الاحتياجات التدريبية بين أعضاء هيئة التدريس تعود لمتغير الجنس.

كما تتفق مع دراسة الربيع (2007) حيث أشارت النتائج إلى رضا المعلمين عن برنامج التدريب على استخدام الكمبيوتر ودرجة استخدامهم له في التدريس، وعلى أنه ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين في تقديراتهم تلك. ودراسة دراسة أبو شديد وعيد (Abouchdid & Eid,2004) حيث أظهرت النتائج عدم وجود فروق بين الذكور والإناث في الميل لاستخدام التعلّم الإلكتروني.

وتختلف نتائج الدراسة مع دراسة أجراها قراين وآخرون (2008) هناك فروق تعزى للجنس لصالح الإناث فضلا عن وجود فروق دالة إحصائية تعزى للخبرة الحاسوبية بين أصحاب الخبرة الحاسوبية القليلة والمتوسطة لصالح المجموعة الأخيرة.

مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين رضا أعضاء الهيئة التدريسية عن التدريب والدعم الفني المُقدّم من مركز التعلّم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية تعزى لمتغير التخصص الأكاديمي.

أشارت النتائج إلى عدم وجود فرق ذو دلالة إحصائية بين رضا أعضاء الهيئة التدريسية عن التدريب والدعم الفني المُقدّم من مركز التعلّم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية تعزى لمتغير التخصص الأكاديمي حيث كانت الدلالة الإحصائية لجميع المجالات أكبر من ($\alpha=0.05$). أي أن التخصص الأكاديمي (كليات إنسانية، كليات علمية) ليس له أي تأثير وتعزو الباحثة هذا إلى إهتمام مركز التعلّم الإلكتروني بالهيئة الأعضاء بغض النظر عن تخصصهم الأكاديمي. واتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة قراين ومحمد والقضاة (2008) حيث أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير التخصص الأكاديمي. و دراسة الربيع (2007) حيث أشارت النتائج إلى رضا المعلمين عن برنامج التدريب أنه ليس هناك فروق ذات دلالة بين التخصص (علمي، أدبي) في تقديراتهم تلك.

مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين رضا أعضاء الهيئة التدريسية عن التدريب والدعم الفني المُقدّم من مركز التعلّم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية تعزي لمتغير المؤهل العلمي.

أشارت النتائج إلى عدم وجود فرق ذات دلالة إحصائية بين رضا أعضاء الهيئة التدريسية عن التدريب والدعم الفني المُقدّم من مركز التعلّم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية تعزي لمتغير المؤهل العلمي (ماجستير، دكتوراة) حيث كانت الدلالة الإحصائية لجميع المجالات أكبر من ($\alpha=0.05$). وتعزو الباحثة هذه النتائج إلى إهتمام مركز التعلّم الإلكتروني بالهيئة الأعضاء بغض النظر عن مؤهلهم العلمي حيث كانوا يتلقون الدورات التدريبية المناسبة لهم ويتلقون الدعم الفني بغض النظر عن مؤهلهم العلمي.

وتتفق هذه الدراسة مع دراسة أبو مغيصيب (2010) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) بين إجابات المبحوثين حول العوامل المؤثرة على تقبل المدرسين للعمل على نظام موودل للتعلّم الإلكتروني تعزى إلى الدرجة العلمية.

مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة

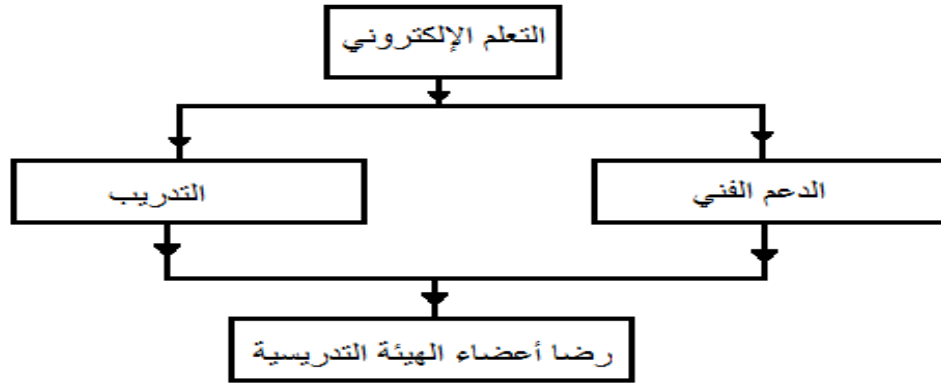
لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين رضا أعضاء الهيئة التدريسية عن التدريب والدعم الفني المُقدّم من مركز التعلّم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية تعزي لمتغير سنوات الخبرة.

أشارت النتائج إلى عدم وجود فرق ذات دلالة إحصائية بين رضا أعضاء الهيئة التدريسية عن التدريب والدعم الفني المُقدّم من مركز التعلّم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية تعزي لمتغير سنوات الخبرة حيث كانت الدلالة الإحصائية لجميع المجالات أكبر من ($\alpha=0.05$).

وتعزو الباحثة هذه النتائج إلى أن جميع المتدربين سواء اكانوا ممن لهم خبرة طويلة أم قصيرة يخضعون للدورات التدريبية ذاتها على حد سواء، وإهتمام مركز التعلّم الإلكتروني بالمتدربين بغض النظر عن سنوات الخبرة التي يمتلكونها.

وتختلف نتائج هذه الدراسة مع دراسة أجراها تيسون و دانا (Teson & Dana,2003) حيث أظهرت الدراسة ان المتعلمين الكبار لديهم دافعية أكبر نحو التعلّم الإلكتروني لأسباب مرتبطة بالملائمة والراحة الشخصية والمهنية والتي ترتبط غالباً بمعوقات الوقت والمكان.

مما سبق نلاحظ أن رضا أعضاء هيئة التدريس عن التعلّم الإلكتروني يعتمد على رضاهم عن التدريب والدعم الفني كما نلاحظ في الشكل التالي:



فكلما كانت خدمات المركز المتعلقة بالتدريب والدعم الفني على جودة عالية كلما إرتفعت درجات الرضا من قبل أعضاء الهيئة التدريسية.

التوصيات

في ضوء نتائج الدراسة، فإنّ الباحثة توصي بما يلي:

- ضرورة الرجوع إلى أعضاء الهيئة التدريسية قبل تحديد اوقات التدريب وإختيار الأوقات المناسبة لهم.
- مراعاة وقت الدورة الكامل بحيث يكون مناسباً للمحتوى المراد تناوله.

- تنفيذ جلسات تدريبية تطبيقية مع المتدرب لاستكمال النقص الذي لم يتم استيفاءه في التدريب.
- إمكانية إجراء دراسات حول رضا أعضاء الهيئة التدريسية عن التدريب والدعم الفني المُقدّم من مركز التعلّم الإلكتروني في جامعات أخرى.
- إمكانية تعميم نتائج هذه الدراسة في ضوء صدق الأداة وخصائص أفراد عينتها في جامعات أخرى تتبع نظام التعلّم الإلكتروني في فلسطين كون جامعة النجاح الوطنية تمثل عينه من جامعات الوطن.

قائمة المصادر والمراجع

المراجع العربية

أبو علام، رجاء محمد (2006). *مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية*. القاهرة، دار النشر للجامعات.

أبو مغيضب، ناجي (2012). *العوامل المؤثرة على تقبل المدرسين للعمل على نظام مودل للتعليم الإلكتروني: دراسة حالة الجامعة الإسلامية*. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، فلسطين، غزة.

تركي، صالح (2003). *التعليم الإلكتروني*. مدارس الملك فيصل، السعودية.

جراح، خالد (2013). *لدرجة رضا معلمي المرحلة الأساسية ومعلماتها في مديرية تربية عمان الثانية عن برنامج إنتل التدريبي (التعليم للمستقبل) والمعوقات التي تحول دون توظيفهم للمهارات المكتسبة من التدريب في تدريبهم*. رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الأردنية، دراسات العلوم التربوية، 38(3)، 901-916

خان، بدر (2005). *إستراتيجيات التعلّم الإلكتروني*. شعاع للنشر والعلوم. حلب، سور.

درويش، إيهاب (2009). *التعليم الإلكتروني*. دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.

ربيع، علي (2007). *مدى رضا معلمي المرحلة الثانوية بحضرموت عن برنامج التدريب على استخدام الكمبيوتر واستخداماتهم له في التدريس*. مجلة البحوث النفسية والتربوية، العدد(3)، 361-367.

زيتون، حسن حسين. (2005) *التعليم الإلكتروني*. الدار الصوتية للتربية، الرياض، السعودية.

سلامه، عبد (2013). " برنامج تدريبي مقترح لدمج التكنولوجيا في التعليم لدى أعضاء هيئات التدريس في كليات المجتمع الأردنية الخاصة في ضوء احتياجاتهم التدريبية" رسالة

ماجستير منشورة، الجامعة الأردنية، الأردن، دراسات، العلوم التربوية، 40(2)، 1483-1492.

شبول، مهدي وعليان، ربحي (2014). التعليم الإلكتروني. دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

شعراوي، علاء (1999). سمات الشخصية والدافع للإنجاز الأكاديمي وعلاقتها بالرضا عن الحياة في المرحلة الجامعية. مجلة التربية جامعة المنصورة، العدد (41)، ص: 150-196.

شناق، قسيم ودومي، حسن (2009). أساسيات التعلّم الإلكتروني. دار وائل للنشر، عمان الأردن.

شهري، منصور بن علي (2003). استخدام أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك سعود لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العملية التعليمية، ندوة تنمية أعضاء هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي: التحديات والتطوير، كلية التربية، جامعة الملك سعود

طويبي، أحمد و سماره، نواف (2014). اتجاهات أعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة نحو تقييم أدائهم التدريسي من قبل الطلبة ومدى الرضا عن نتائجهم" مجلة جامعة النجاح للأبحاث - العلوم الإنسانية، 28(1)، 128-156

عفونة، سائدة وحباب، علي وصالحه، سهيل (2014). تقويم جامعة النجاح الوطنية في توظيف نظام إدارة التعلّم الإلكتروني (الموادل) في برنامج تأهيل المعلمين أثناء الخدمة". مجلة جامعة الخليل للبحوث، 3(2)، 95-117

الغريب، إسماعيل (2009). التعليم الإلكتروني من التطبيق إلى الإحتراف. عالم الكتاب، القاهرة، مصر.

غلام، منصور (2003). "التعلم الإلكتروني في مدارس وزارة التربية دولة الكويت"، ورقة عمل مقدمة في الندوة الدولية الأولى للتعليم الإلكتروني في الفترة من (21-2003/4/23)، مدارس الملك فيصل، المملكة العربية السعودية.

فرحات، محمد (2003). *الضغوط النفسية لدى معلمي التربية الخاصة وعلاقتها بالرضا عن العمل. مجلة التربية. كلية التربية، العدد 44، 273-350.*

محمد، جبرين والقرايين، خليل والقضاة، خالد (2008). اتجاهات طلبة الجامعة الهاشمية نحو توظيف التعلم الإلكتروني في التعليم الجامعي. *المجلة التربوية*. بحث منشور، جامعة الكويت، الكويت.

محمود، إيهاب (2013). *تحليل البرنامج الإحصائي SPSS*. عمان، دار الصفاء.

منظمة اليونسكو. معايير اليونسكو بشأن كفاءة المعلمين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تاريخ الإسترداد 1-3-2015 من موقع اليونسكو: www.cst.unesco-ci.org

هادي، محمد (2011). *التعلم الإلكتروني المعاصر: ابعاد تصميم وتطوير برمجيات الالكترونية*. الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر.

المراجع الأجنبية

Anderson, Terry. (2004). **Teaching in an online learning context**. Theory and practice of online learning: 273-294.

Behera, S. (2013) *E- and M-Learning: A Comparative Study*, **International Journal on New Trends in Education and Their Implications**, 4(3), 1309-6249

Business dictionary WebFinance, Inc.(2015) **All Rights Reserved.**,
Retrieved Apr 1, 2015, from WebFinance:

Dana, V. Teson (2003).*Distance Learning Program For Non-Traditional
And Traditional Students In The Business Disciplines.* Retrieved
Mar 12, 2015, from **Online Journal Of Distance Learning
Administration:**

Edwards, A., & Finger G. (2007). **E-learning and sport management
hyperpedagogy possibilities.** Sport Management Review, 1(10), 191-
208.

Gilligan, T.& Huebner, S. (2002). **Multidimensional Life Satisfaction
Reports of Adolescents: A Multitrait-Multimethod Study.**
Personality and Individual Differences,32,1149-1155.

Gilman, R.; Ashby, J.;Sverko, D.; Florell, D. &Varjas, K.(2005). **The
Relationship between Perfectionism and Multidimensional Life
Satisfaction among Croation and American and American Youth.**
Personality and Individual Differences,39,155-166.

Henderson, Allan J. (2003) **The e-learning question and answer book.**
New York: AMACOM.

Hofman, D. W. (2002). *Internet –Based Distance Education Learning In
Higher Education.*Tech Direction, 62(1), 27-28

[http://www.businessdictionary.com/definition/technical-
support.html#ixzz3SyhET700](http://www.businessdictionary.com/definition/technical-support.html#ixzz3SyhET700)

<http://www.westga.edu/~distance/ojdla/winter64/tesone64.html>

Hubackova, S. (2010). *Foreign language teaching with WebCT support.*

Procedia -Social and Behavioral Sciences, 3(1), 112-115.

Ishtaiwa, F. & Aburezeq, I. & Abu Sheirah, K. & Ghbari, K. (2009).

Faculty's Perceptions of Moodle (LMS) Training Program and its Impact on their Levels of E-Learning Implementation: Qualitative Look (Journal of Al-Quds Open University for Research and Studies - No. 24 (1) - July 2011)

Kamal Abouchedid, George M. Eid, (2004) *"E-learning challenges in the*

Arab world: revelations from a case study profile", **Quality Assurance in Education**, 12(1), 15-27.

Knowlton, Dave S. A (2000) **Theoretical Framework for the Online**

Classroom, A Defense and Delineation of a Student-Centered Pedagogy." *New Directions for Teaching and Learning*.

Kuhlmann, T. (2015).**The insider's guide to becoming a rapid e-learning**

pro, Articulate Global, Inc. New York

Mulqueen, W. (2001). *Technology in the classroom: lessons learned*

through professional development. **Educational Technology**, 122 (2), 248-267.

Norton, P. and spargue, D. (2002). **Technology FOR TEACHING**, Allyn

& Bocon, Boston, MA.

Oxford English Dictionary(2013). Oxford University Press. Retrieved Mar 25, 2015, from Online dictionary services: <http://www.oed.com/view/Entry/198447?redirectedFrom=technical+support#eid19088617>

Reason, C., Valadares, K. & Slavkin, M.(2005).**Questioning The Hybrid Model: Student Outcomes In Different Courses Formats.** JALN, 9(1) 83-94.

Roca, J. C., Chiu, C.-M., & Martinez, F. J. (2006). **Understanding e-learning continuance intention: An extension of the Technology Acceptance Model.** Int. J. Human Computer Studies, 64(8), 683-696.

Roy, J. (2001). **E-governance and smart communities a social learning challenge.** Social Science Computer Review 19.1: 80-93.

Šumak, Boštjan, Marjan Heričko, Maja Pušnik, and Gregor Polančič. "Factors Affecting Acceptance and Use of Moodle: An Empirical Study Based on TAM." **Informatica** 35 (2011): 91-100.

Sánchez, A. R., & Hueros, D. A. (2010, November). **Motivational factors that influence the acceptance of Moodle using TAM.** *Computers in Human Behavior*, 26(6), 1632-1640.

An-Najah National University. Retrieved Apr 15, 2015, from E-learning Center: <http://elc.najah.edu/ar>

الملاحق

ملحق (1) الإستبانة قبل التحكيم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

حضرة الأستاذة المحترمة:

تقوم الباحثة بدراسة حول " مدى رضا أعضاء الهيئة التدريسية عن التدريب والدعم الفني المُقدّم من مركز التعلّم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية " استكمالاً لمتطلبات نيل الماجستير في المناهج وطرق التدريس في جامعة النجاح الوطنية.

لذا أرجو من حضرتكم قراءة فقرات الاستبانة بتمعن وموضوعية علماً بأن استجاباتكم ستكون لأغراض البحث العلمي وستُعامل بموضوعية وأمان.

شاكراً لكم حسن تعاونكم

الباحثة: بديّة دراوشة

القسم الأول: البيانات الشخصية:

النوع:

() ذكر () أنثى

التخصص:

() كليات إنسانية () كليات علمية

الدرجة العلمية:

() ماجستير () دكتوراه

سنوات الخبرة:

() أقل من 5 سنوات () 6-10 سنوات () أكثر من 10 سنوات

القسم الثاني:

المحور الأول: التدريب الذي يقدمه مركز التعلم الإلكتروني

الرقم	الفقرة	أعراض بشدة	أعراض	محايد	أوافق	أوافق بشدة
المجال الأول: المدرب						
1.	يحدد أهداف كل برنامج تدريبي بصورة واضحة.					
2.	يتعامل مع المتدربين بمرونة واحترام.					
3.	يتقن التعامل مع الأجهزة والأدوات ذات العلاقة بموضوع الدورة.					
4.	يجيب عن أسئلة المتدربين.					
5.	يلم بالمادة التدريبية.					
6.	يقوم المتدربين بشكل مستمر.					
7.	يستثمر الوقت المخصص للتدريب.					
8.	يقدم المادة بشكل منظم ومتسلسل.					
9.	يمتلك مهارة تحويل المادة النظرية إلى مادة عملية تطبيقية.					
10.	يراعي الفروق الفردية بين المتدربين.					
11.	يستخدم أساليب تدريس متنوعة.					
12.	يتمتع المدرب بمؤهلات أكاديمية وتربوية للقيام بالتدريب.					
13.	المدرب قادر على توصيل المعلومات.					
14.	ينقبل المدرب ملاحظات المشاركين وأسئلتهم ومدخلاتهم.					
المجال الثاني: المادة التدريبية						
15.	تتسق مع أهداف البرنامج التدريبية وورشات العمل					
16.	تواكب آخر التطورات					

الرقم	الفقرة	أعارض بشدة	أعارض	محايد	أوافق	أوافق بشدة
17.	يسهل التعامل معها					
18.	المادة التدريبية منظمة بشكل منطقي ومتسلسل.					
19.	يتناسب كم المادة التدريبية مع فترة التدريب.					
20.	ارتبط محتوى المادة التدريبية للدورات التدريبية التي شاركت فيها بحاجاتي الوظيفية.					
21.	محتوى المادة التدريبية للدورات التدريبية التي حضرتها قابلة للتطبيق.					
22.	تحتوى المادة التدريبية على عدد كافٍ من الأنشطة والتدريبات العملية التي تناسب المحتوى.					
23.	ساهمت التدريبات والأنشطة على ممارسة محتوى المادة عملياً					
المجال الثالث: برامج التدريب						
24.	أهداف البرنامج التدريبية واضحة بالنسبة لي.					
25.	مدة البرنامج التدريبية مناسبة للمحتوى التدريبي.					
26.	يحتوي البرنامج التدريبية على موضوعات جديدة تزيد من خبرتي.					
27.	البرامج التدريبية التي يقدمها المركز تساهم بشكل مباشر في تحسين الأداء.					
28.	أتوقع أن استخدام المعارف والمهارات المكتسبة من هذا التدريب وأنقلها لزملائي.					

الرقم	الفقرة	أعراض بشدة	أعراض	محايد	أوافق بشدة	أوافق
المجال الرابع مكان وزمان التدريب (بيئة التدريب)						
29.	سهولة الوصول إلى مكان التدريب					
30.	توفير الإنارة والتهوية المناسبة في مكان التدريب.					
31.	الوقت كافٍ لطرح الأسئلة ومناقشتها.					
32.	مناسبة عدد ساعات التدريب اليومي.					
33.	مناسبة أوقات التدريب.					
34.	تتوفر أدوات ومواد التدريب في القاعة.					
35.	توفير المرافق والخدمات العامة في مكان التدريب.					
36.	يوفر المركز الماء والمشروبات والأطعمة في أثناء الدورات					
المجال الخامس: الرضا عن التدريب المقدم						
37.	أنا راضٍ عن أداء مركز التعلّم الإلكتروني.					
38.	تسرني تجربتي مع مركز التعلّم الإلكتروني.					
39.	أشعر بمتابعة مستمرة واهتمام من قبل المسؤولين عن التدريب.					
40.	لدي رضا عن مستوى المدربين في الدورات التدريبية التي حضرتها.					
41.	استخدام التعلّم الإلكتروني يزيد من الأداء التعليمي.					
42.	استخدام التعلّم الإلكتروني يزيد من كفاءة التعليم.					
43.	أجد خدمة التعلّم الإلكتروني مفيدة أثناء تدريسي.					

الرقم	الفقرة	أعارض بشدة	أعارض	محايد	أوافق	أوافق بشدة
44.	ألاحظ ازدياد التحصيل العلمي للطلبة عند استخدام برنامج التعلّم الإلكتروني.					
45.	أقدم مهنيًا من خلال مشاركتي في الدورات التدريبية للتعلّم الإلكتروني.					
المجال السادس: المتابعة بعد التدريب						
46.	أحصل على متابعة مباشرة من مركز التعلّم الإلكتروني بعد الدورات التي أتلقاها.					
47.	أستطيع التواصل مع المدربين بسهولة بعد الدورات التي أتلقاها.					
48.	تنفيذ جلسات تدريبية تطبيقية مع المتدرب لاستكمال النقص الذي لم يتم استيفاءه في التدريب.					
49.	يتوفر تواصل مع مركز التعلّم الإلكتروني لتغطية المستجدات والمستجدات التدريبية.					
50.	هناك تواصل مع المدرب لتبليغه بالمشكلات التي أواجهها بما يتعلق بالتدريب الذي تلقينته.					
51.	يتم متابعة المشاكل التي أواجهها خلال عملي بما يتعلق بالتدريب الذي تلقينته.					
52.	يتم الأخذ برأيي في عملية المتابعة لأدائي من أجل معرفة الاحتياجات المستقبلية.					
53.	يتم الأخذ بالاقتراحات التي أقدمها للمدربين بما يتعلق بالتدريب الذي تلقينته.					

المحور الثاني: الدعم الفني

الرقم	الفقرة	أعارض بشدة	أعارض	محايد	أوافق	أوافق بشدة
1.	وسائل الاتصال والتواصل في المركز معلن عنها بشكل واضح.					
2.	عملية الاتصال والتواصل تتم بسهولة وسرعة.					
3.	الصفحة الإلكترونية معلن عنها.					
4.	يمكن الرجوع إلى الصفحة الإلكترونية بسهولة.					
5.	استجابة فريق الدعم الفني تُلبي احتياجاتي					
6.	استجابة الدعم الفني تتم في وقت المناسب.					
7.	أجد حلولاً واضحة لجميع المشكلات التي تواجهني.					
8.	يُقدم فريق مركز التعلّم الإلكتروني شرحاً واضحاً للمهام والعناصر التي أتعامل معها.					
9.	يُعطي فريق مركز التعلّم الإلكتروني اهتماماً فردياً.					
10.	يراعي فريق الدعم احتياجاتي الخاصة.					

ملحق (2): أسماء المحكمين

الرقم	الإسم	التخصص	مكان العمل
1.	د. مجدي الحناوي	تكنولوجيا التعليم	جامعة القدس المفتوحة
2.	د. كفاح برهم	تكنولوجيا التعليم	جامعة النجاح الوطنية
3.	د. صلاح ياسين	أساليب تدريس الرياضيات	جامعة النجاح الوطنية
4.	د. محمد طالب دبوس	قياس وتقويم تربوي	جامعة الإستقلال
5.	د. محمود الشمالي	مناهج وطرق تدريس	جامعة النجاح الوطنية

ملحق (3): الإستبانة بعد التحكيم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

حضرة الأستاذة المحترمة:

تقوم الباحثة بدراسة حول " مدى رضا أعضاء الهيئة التدريسية عن التدريب والدعم الفني المُقدّم من مركز التعلّم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية " استكمالاً لمتطلبات نيل الماجستير في المناهج وطرق التدريس في جامعة النجاح الوطنية.

لذا أرجو من حضرتكم قراءة فقرات الاستبانة بتمعن والإجابة عن فقراتها بموضوعية علماً بأن اجابتم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي وستُعامل بموضوعية وسرية تامة.

شاكراً لكم حسن تعاونكم

الباحثة: بديّة دراوشة

القسم الأول: البيانات الشخصية:

النوع الاجتماعي:

() ذكر () أنثى

التخصص:

() كليات إنسانية () كليات علمية

الدرجة العلمية:

() ماجستير () دكتوراه

سنوات الخبرة:

() أقل من 5 سنوات () 5- إلى أقل 10 () أكثر من 10 سنوات

القسم الثاني:

ويتناول التدريب الذي يقدمه مركز التعلم الإلكتروني:

الرقم	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	أعارض بشدة	أعارض بشدة
المجال الأول: الدورات التدريبية ومحتواها						
1.	تتسم أهداف الدورات التدريبية التي شاركت بها في مركز التعلم الإلكتروني بالوضوح.					
2.	يتناسب محتوى الدورة التدريبية مع أهدافها.					
3.	يتناسب كم المادة التدريبية مع فترة التدريب.					
4.	تواكب محتوى الدورات التدريبية التطورات التي أحتاجها.					
5.	ترتيب المادة التدريبية منظم بشكل منطقي ومتسلسل.					
6.	يرتبط محتوى المادة التدريبية للدورات التدريبية التي شاركت فيها مع احتياجاتي الوظيفية.					
7.	تحتوي المادة التدريبية على عدد كافٍ من الأنشطة والتدريبات العملية.					
8.	تساهم التدريبات والأنشطة في تحسين إستيعابي للمحتوى					
9.	يمكنني أن استخدم المعارف والمهارات المكتسبة من هذا التدريب في مواقف جديدة.					
10.	أتوقع ان أنقل الخبرات المكتسبة من التدريب لزملائي بالعمل.					

أعراض بشدة	أعراض	محايد	أوافق	أوافق بشدة	الفقرة	الرقم
					تساهم الدورات التدريبية التي ألتقاها من مركز التعلّم الإلكتروني على تحسين أدائي في العمل.	.11
					يسهل التعامل مع محتوى الدورات التدريبية.	.12
المجال الثاني: المدرب						
					يحدد المدرب أهداف كل دورة تدريبية بصورة واضحة.	.13
					يتمتع المدرب بالمؤهلات العلمية المطلوبة للقيام بالتدريب.	.14
					يُلمّ المدرب بموضوع الدورة التدريبية.	.15
					يُقدم المدرب المادة بشكل منظم ومتسلسل.	.16
					يستخدم المدرب أساليب متنوعة لإيصال المعلومة.	.17
					يستثمر المدرب الوقت المخصص للتدريب.	.18
					يتميز المدرب بقدرته على توصيل المعلومات.	.19
					يتعامل المدرب مع المتدربين بمرونة.	.20
					يتعامل المدرب مع المتدربين بإحترام.	.21
					يراعي المدرب الفروق الفردية بين المتدربين.	.22
					يجيب المدرب عن أسئلة المتدربين.	.23
					ينقبل المدرب ملاحظات المشاركين.	.24
					يقدم المدرب التغذية الراجعة للمتدربين بأنواعها.	.25

الرقم	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	أعارض بشدة	أعارض بشدة
المجال الثالث مكان وزمان التدريب (بيئة التدريب)						
26.	يسهل الوصول إلى مكان التدريب					
27.	يتوفر في مكان التدريب الإنارة والتهوية المناسبة.					
28.	يتوفر في مكان التدريب المرافق والخدمات العامة.					
29.	تتناسب أوقات التدريب مع أوقات عملي.					
30.	وقت الدورة الكامل مناسب لتغطية محتواها.					
31.	المدة الزمنية للجلسة التدريبية الواحدة مناسبة.					
المجال الرابع: الدعم الفني						
32.	يوفر المركز آليات اتصال وتواصل واضحة مع المتدربين.					
33.	يتم الاتصال والتواصل بسهولة وسرعة مع فريق الدعم الفني.					
34.	يمكنني الرجوع إلى الصفحة الإلكترونية الخاصة بمركز التعلم الإلكتروني بسهولة.					
35.	يستجيب فريق الدعم الفني بشكل يلبي احتياجاتي.					
36.	يساعدني الدعم الفني مباشرة في حال حاجتي إليهم.					
37.	يقدم الدعم الفني حلولاً واضحة لجميع المشكلات التي تواجهني.					
38.	يقدم الدعم الفني شرحاً واضحاً للمهام والعناصر التي يصعب علي التعامل معها.					

أعراض بشدة	أعراض	محايد	أوافق	أوافق بشدة	الفقرة	الرقم
					يُعطيني فريق مركز التعلّم الإلكتروني اهتماماً فردياً.	39.
					يراعي فريق الدعم احتياجاتي الخاصة.	40.
					الصفحة الإلكترونية لمركز التعلّم الإلكتروني معن عنها بوضوح.	41.
المجال الخامس: المتابعة بعد التدريب						
					يمكنني أن أحصل على متابعة مباشرة من مركز التعلّم الإلكتروني بعد الدورات التي ألتقاها.	42.
					يمكنني التواصل مع المدربين بسهولة بعد الدورات التي ألتقاها.	43.
					يمكنني تبليغ المدرب بالمشكلات التي أواجهها بما يتعلق بالتدريب الذي تلقّيته.	44.
					تتم متابعة المشاكل التي أواجهها خلال عملي بما يتعلق بالتدريب الذي تلقّيته.	45.
					يتم تنفيذ جلسات تدريبية تطبيقية مع المتدرب لاستكمال النقص الذي لم يتم استيفاءه في التدريب.	46.
					يؤخذ برأيي في عملية المتابعة لأدائي من أجل معرفة الاحتياجات المستقبلية.	47.
					يؤخذ بالاقترحات التي أقدمها للمدربين بما يتعلق بالتدريب الذي تلقّيته.	48.

ملحق (4): كتاب تسهيل المهمة

An-Najah
National University
Faculty of Graduate Studies

جامعة
النجاح الوطنية
كلية الدراسات العليا

التاريخ: 2015/9/1

حضرة الدكتور مساعد الرئيس للشؤون الأكاديمية المحترم

الموضوع: تسهيل مهمة الطالبة/ بنية محمود دراوشة، رقم تسجيل (11256368)
تخصص ماجستير مناهج وطرق تدريس

تحية طيبة وبعد ...

الطالبة/ بنية محمود دراوشة، رقم تسجيل 11256368، ماجستير مناهج وطرق تدريس في كلية الدراسات العليا، وهي بصدد اتخاذ الأطروحة الخاصة بها والتي عنوانها:
(مدى رضا أعضاء الهيئة التدريسية عن التدريب والدعم الحسي المقدم من مركز التعلم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية)

يرجى من حضرتكم تسهيل مهمتها في توزيع امتحانها لطلاب جامعة النجاح الوطنية، وذلك لاستكمال مشروع البحث.

شاكرين لكم حسن تعاونكم.

مع وافر الاحترام ...

عميد كلية الدراسات العليا
د. احمد الزبيدي

جامعة النجاح الوطنية
كلية الدراسات العليا
مبنى التعليم

الطريق: بامبر، مرجع 7، 707، نابلس (2345114، 2345114، 2345114، 09، 2345114، 972) * الفاكس: 09، 2342907، 972
3200 (5) Nablos, P. O. Box (*) * Tel. 972/9 2345113, 2345114, 2345114
* Facsimile: 972/92342907 * www.najah.edu - email: fg@najah.edu

**An-Najah National University
Faculty of Graduate Studies**

**The Extant of Satisfaction of Faculty Members on
Training and Technical Support Provided by the E-
learning Center at An-Najah National University**

**By
Badiya Mahmmuod Darawsha**

**Supervised by
Dr. Saida Jaser Affouneh
Dr. Soheil Hussein Salha**

**This Thesis is Submitted in Partial Fulfillment of the
Requirements for the Degree of Master of Curricula and
Teaching Methods, Faculty of Granduate Studies, An-Najah
National University, Nablud, Palestine.**

2016

**The Extant of Satisfaction of Faculty Members on Training and
Technical Support Provided by the E-learning Center at An-Najah
National University**

By

Badiya Mahmmuod Darawsha

Supervised by

Dr. Saida Jaser Affouneh

Dr. Soheil Hussein Salha

Abstract

The aim of this study is to identify the extent of satisfaction of faculty members on training and technical support provided by the E-learning center at An-Najah National University. The variables of the study were gender, academic specialization, academic qualification, and years of experience.

The researcher adopted a descriptive approach using questionnaire as tool to collect data. Cronbach alpha equation was used to measure reliability which reached (0.97).

The questionnaire was distributed to (141) teachers from An-Najah National University who benefit from the training and technical support provided by the E-learning center. The data was collected and analyzed using the Statistical packages of Social Sciences, SPSS.

Among the finding of the study; the extent of satisfaction of faculty members on training and technical support provided by the E-learning center at An-Najah National University was very high. And there were no statistically significant differences between the extent of satisfaction of

faculty members due to the variables gender, academic specialization, academic qualification, and years of experience.

The study concluded several recommendations among them: the necessity refer to the faculty before determining training times and choose the appropriate times for them. The time of the courses whole must be appropriate to the content, implement practical training sessions with the trainee to complete the shortage that has not been fulfilled in training.