

العوامل المؤثرة في رضا الطلاب عن المقررات الإلكترونية بالجامعة السعودية الإلكترونية وعلاقتها بتحصيلهم الدراسي

د. حمادة السعدون

أستاذ مساعد بالجامعة السعودية الإلكترونية

المستخلص: هدفت الدراسة الحالية إلى قياس مدى رضا الطلاب عن المقررات الإلكترونية المتاحة في الجامعة السعودية الإلكترونية وإلى معرفة ما إذا كان للرضا علاقة بتحصيل الطلاب، وكذلك إلى معرفة أثر أربعة عوامل على مستوى الرضا وهي: التفاعل مع المحتوى والتفاعل مع أعضاء هيئة التدريس والتفاعل مع الطلاب والتفاعل مع التقنية. وتمت الدراسة المنهج الوصفي والأسلوب الارتباطي. إذ طبقت الدراسة على عينة من طلاب وطالبات الجامعة السعودية الإلكترونية والبالغ عددهم (٢١٣) طالب وطالبة، وقد بينت النتائج مستوى رضا عالي لطلاب الجامعة السعودية الإلكترونية عن المقررات المتاحة، كما كشفت الدراسة عن وجود علاقة بين مستوى الرضا للطلاب وتحصيله. كما وجدت أن ٦٠٪ من التفاوت في رضا الطلاب عن المقررات الإلكترونية يمكن تفسيره من خلال معرفة العوامل الأربعة وهي مدى تفاعل الطلاب مع المحتوى ومع أعضاء هيئة التدريس ومع زملائهم الطلاب ومع التقنية. ولهذا أوصت الدراسة بضرورة توعية أعضاء هيئة التدريس ومصممي التعليم بأهمية الأخذ بالإجراءات التي تزيد من التفاعل مع هذه العوامل مما يزيد من رضا الطلاب عن المقررات.

الكلمات المفتاحية: رضا الطلاب، المقررات الإلكترونية، التحصيل الدراسي، الجامعة السعودية الإلكترونية.

Factors affecting Students' Satisfaction with the e-courses in the Saudi Electronic University and its impact on their achievement

Dr. Hamada Al-Saadoun

Assist. Professor of Saudi Electronic University

Abstract: The study aims to assess the students' satisfaction with the e-courses in the Saudi Electronic University and to investigate whether there is a significant relationship between the students' satisfaction and their achievement. The study also aims to investigate the impact of students' interaction with content, their interaction with faculty, interaction with other students, and interaction with the computer on their satisfaction with the e-courses in the Saudi Electronic University. Regression, correlation, and descriptive analytical approach are used for data analysis. The study found that students were satisfied with their e-courses and there was a significant relationship between students' satisfaction and their achievement. The study also found that 60% of the variance in the students' satisfaction with e-courses can be explained by the four factors.

Key words: Institutions of Higher Education, students' satisfaction with e-courses, factors affect students' satisfaction.

مقدمة

تتطور تقنيات ووسائل التعليم بشكل متسارع ولا بد للتعليم أن يتماشى مع متطلبات المجتمع والطلاب، وتبعاً لذلك ظهرت تغيرات جوهرية على وسائل التعليم وطرق التدريس وتعمل المؤسسات التعليمية على الاستفادة من التطورات التقنية من خلال توظيف بيئة تعليمية متطورة يتم من خلالها تقديم المحتوى العلمي للطلاب المستفيدين وفق معايير تحقق الأهداف التعليمية، ويعتبر الإنترنت من أكثر التقنيات التي أحدثت ثورة في مجال التعليم. حيث تم تطبيق التعليم عبر الإنترنت أو ما يعرف بالتعلم الإلكتروني حتى يكون التعليم أعم ويصل إلى شريحة أكبر من المتعلمين (Amro, 2014) وقد تحقق ذلك حيث مكن التعليم عبر الإنترنت أو التعلم الإلكتروني المؤسسات التعليمية من توسيع دائرة الطلاب المستفيدين وسمح لهم بإبراز مكانهم في المجتمع (Mapuva, 2009).

ويعتبر رضا الطلاب عن خبراتهم التعليمية أمر بالغ الأهمية لنجاح الخبرة التعليمية (Amro, 2014) فهو سبب لاستمرار الطلاب في مقرراتهم كما أنه يعطيهم الفرصة للتعلم مع الاستمرار في وظائفهم وأعمالهم وواجباتهم الأسرية (Westbrook, 1993). ولذا تسعى المؤسسات التعليمية إلى تحقيق رضا الطلاب عن خبراتهم التعليمية ومنها رضاهم عن المقررات الدراسية ومنها المقررات الإلكترونية. فالمخرجات التعليمية للطلاب والرضا عن المقرر الدراسي هما عاملين رئيسيين عند تقييم نجاح أي برنامج (Wiechowski & Washburn, 2014).

وتعتمد الجامعة السعودية الإلكترونية نظام التعليم المدمج الذي يجمع بين التعليم التقليدي والتعلم الإلكتروني إذ يتم توفير مقررات إلكترونية تتيح لهم الوصول إلى المحتوى التعليمي أو المقررات الإلكترونية في أي وقت وزمان وتمكنهم من التفاعل مع أعضاء هيئة التدريس ومع زملائهم، ولا شك أن اختلاف نمط التعليم يؤثر على رضا الطلاب عن المقررات الإلكترونية فقد قارن ليم وآخرون (Lim, Kim, Chen & Ryder, 2008) بين ثلاث بيئات تعليمية هي التعليم التقليدي والتعليم الإلكتروني التام والتعليم المختلط الذي مزج بين النوعين ووجدوا أن تحصيل الطلبة في التعليم في البيئتين المختلطة والإلكترونية التامة كان أعلى من تحصيل الطلبة في المجموعة التقليدية بينما كان مستوى الرضا في مجموعة التعليم المختلط أعلى من مستوى الرضا في المجموعتين الأخرين. وقد أشارت دراساتهم إلى أن الطلبة في مجموعة التعليم المختلط كانوا راضين عن مستوى التفاعل مع عضو هيئة التدريس أكثر من الطلبة في المجموعات الأخرى كما كانت أدوات التواصل والتعاون في المقررات الإلكترونية من الأدوات التي زادت من هذا التفاعل وبالتالي من مستوى الرضا.

ونظراً لحداثة الجامعة السعودية الإلكترونية فإن هذه الدراسة تسعى إلى معرفة مدى رضا طلاب الجامعة السعودية الإلكترونية عن المقررات الإلكترونية وما إذا كان هناك علاقة بين رضاهم عن المقررات الإلكترونية وتحصيلهم العلمي، كما تسعى إلى معرفة مدى تفاعل الطلاب مع المحتوى الدراسي في المقررات الإلكترونية ومدى

تفاعلهم مع زملائهم ومع أعضاء هيئة التدريس ومع التقنية. إذ تؤكد الدراسات على أن الرضا يعزز الأداء الأكاديمي ويحسن نتائج التعلم وأن على المؤسسات التعليمية أن تقوم بقياس رضا الطلاب بشكل أو بآخر والاستفادة من التغذية الراجعة للطلاب لتحسين الخدمات والبرامج المقدمة لهم وذلك بهدف تحسين النتائج التعليمية لهم (Martirosyan, et al., 2014).

مشكلة الدراسة

يعد رضا الطلاب وتصوراتهم عن المقررات الدراسية من أهم العوامل التي يجب أن تؤخذ بالاعتبار لتحسين الخبرات التعليمية، فقد أشارت الدراسات إلى أثر ذلك على زيادة مخرجات التعليم المرجوة كالتحصيل والدافعية (Martirosyan, Saxon, Wanjohi, 2014; Lim, Kim, Chen & Ryder, 2008; Foss, Graf & Melton, 2009). كما تشير الدراسات إلى ارتباط رضا الطلاب عن مقرراتهم الدراسية بعدة عوامل من أبرزها: تفاعلهم مع المحتوى ومع عضو هيئة التدريس ومع زملائهم الطلاب والتقنية (Seaberry, 2008; Chang, 2011; McFarland & Hamilton, 2005)

وتزداد أهمية دراسة عامل الرضا عند حداثة نظام طرح المقررات، كما هي الحال في الجامعة السعودية الإلكترونية إذ تعتمد الجامعة على نمط تعليم يجمع بين التعلم عن طريق نظام إدارة التعلم والحضور وجها لوجه (القواعد المنظمة للدراسة والاختبارات بالمرحلة الجامعية في الجامعة السعودية الإلكترونية، ١٤٣٥ هـ) وقد تم تطوير مقررات دراسية إلكترونية تلائم نمط التعليم المدمج المستخدم في الجامعة و توفر التفاعل بين الطلاب والمعلمين والطلاب مع الطلاب أنفسهم والتفاعل بين الطلاب والمحتوى من خلال أدوات تفاعلية متوفرة في نظام الإدارة الصفية المستخدم في الجامعة السعودية الإلكترونية وهو نظام (البلاك بورد). ورغم أن نسبة التعلم الإلكتروني في الجامعة السعودية الإلكترونية مرتفع مقارنة بالنمط التقليدي فيها إلا أنه لا يوجد دراسات تناولت مدى رضا الطلاب عن المقررات الإلكترونية فيها أو مدى تفاعلهم مع المحتوى أو مع أعضاء هيئة التدريس أو مع الطلاب أو التقنية. ولهذا فإن دراسة رضا طلاب الجامعة السعودية الإلكترونية عن مقرراتهم الإلكترونية ودراسة مدى تحقق هذه الانواع من التفاعلات سيساعد في تطوير هذه المقررات الدراسية وتحسين الخبرة التعليمية لدى الطلاب وتحقيق مخرجات أفضل كما يوجه القائمين على تصميم المقررات الإلكترونية إلى تحديد الجوانب التي من شأنها رفع مستوى الرضا لدى الطلاب.

أسئلة الدراسة

١. ما مدى رضا الطلاب عن المقررات الإلكترونية في الجامعة السعودية الإلكترونية؟
٢. هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين رضا الطلاب عن المقررات الإلكترونية في الجامعة السعودية الإلكترونية وتحصيلهم؟

حماده السعدون: العوامل المؤثرة في رضا الطلاب عن المقررات الإلكترونية بالجامعة السعودية ...

٣. هل يوجد ترابط بين رضا الطلاب عن المقررات الإلكترونية والعوامل التالية: التفاعل مع المحتوى، التفاعل مع عضو هيئة التدريس، التفاعل مع الطلاب، التفاعل مع التقنية على مستوى رضا الطلاب العام عن المقررات في الجامعة السعودية الإلكترونية.

أهداف الدراسة

١. التعرف على مدى رضا الطلاب عن المقررات الإلكترونية في الجامعة السعودية الإلكترونية.
٢. التعرف على العلاقة ذات الدلالة الاحصائية بين رضا الطلاب عن المقررات الإلكترونية في الجامعة السعودية الإلكترونية وتحصيلهم.
٣. التعرف على مدى وجود علاقة بين رضا الطلاب عن مقرراتهم الدراسية والعوامل التالية: التفاعل مع المحتوى، التفاعل مع عضو هيئة التدريس، التفاعل مع الطلاب، التفاعل مع التقنية على مستوى رضا الطلاب العام عن المقررات في الجامعة السعودية الإلكترونية.

أهمية الدراسة

بما أن التعليم الإلكتروني أصبح ضرورة ملحة من ضرورات التعليم الجامعي في العالم العربي (مسعود، ٢٠١٤) وفي ضوء التوجه للتوسع في الاستفادة من أنظمة التعليم الإلكتروني في العالم العربي عموماً وفي المملكة العربية السعودية خصوصاً، فإن أهمية هذه الدراسة تأتي من كونها تتناول مجالاً تم التطرق إليه قليلاً في الأبحاث العربية رغم الحاجة لدراسة أهمية رضا الطلاب عن المقررات الدراسية الإلكترونية والأدوات المستخدمة فيها وخاصة التي تدعم التواصل بين الطلاب لأن الرضا قد يتأثر بعوامل ثقافية وبالتالي فإن ما ينطبق على الطلاب الأجانب في موضوع الرضا قد لا ينطبق على الطلاب السعوديين. كما ستسهم الدراسة بمساعدة القائمين على تطوير المقررات الدراسية على تحسين وتطوير المقررات الدراسية بما يحقق رضا الطلاب ويزيد مستوى التحصيل العلمي وبالتالي استمرارهم في برامج التعلم الإلكتروني. كما تتناول أربعة عوامل تؤثر في رضا الطلاب وهي تفاعل الطلاب مع أعضاء هيئة التدريس ومع المقرر ومع بعضهم البعض ومع التقنية لمعرفة أثرها على مستوى الرضا مما يسهم في تفعيل الفرص التي تؤدي إلى زيادة رضا الطلاب عن مقرراتهم الإلكترونية.

يمكن أن تسهم هذه الدراسة في:

- قياس مدى رضا الطلاب في الجامعة السعودية الإلكترونية عن مقرراتها الإلكترونية.
- مساعدة القائمين على تطوير المقررات الدراسية على تحسين وتطوير المقررات الدراسية بما يحقق رضا الطلاب ويزيد مستوى التحصيل العلمي.
- فهم أثر رضا الطلاب عن تصميم المقررات الدراسية على تحصيلهم العلمي.

- فهم أثر تفاعل الطلاب مع أعضاء هيئة التدريس ومع المقرر ومع بعضهم البعض ومع التقنية على مستوى الرضا.

حدود الدراسة

حدود مكانية: الجامعة السعودية الإلكترونية في الرياض.

حدود زمانية: المقررات الدراسية للفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي ١٤٣٦-١٤٣٧ هـ الموافق ٢٠١٥-٢٠١٦ م.

حدود بشرية: طلاب السنة التحضيرية في الجامعة السعودية الإلكترونية.

حدود موضوعية: المقررات الدراسية في عمادة السنة التحضيرية (أساسيات الحاسب - مبادئ الرياضيات - مهارات الاتصال).

مصطلحات الدراسة

الرضا: وهو المستوى العام لاستمتاع الشخص بالتجربة في مدرسته (McWherter, 2012). كما يمكن تعريفه بأنه " شعور يتتاب الطالب نتيجة حكمه المقارن بين أداء خدمات الجامعة وتوقعاته " (لحول، حنتشي، باشة، ٢٠١٥، ص ١٠٠). ويمكن تعريفه إجرائياً بمتوسط الدرجة التي حصل عليها الطالب في أداة جمع البيانات.

التحصيل: يقاس تحصيل الطالب بالدرجة أو الأداء في الاختبار النهائي، حيث يكون القياس في عدة مقررات لأغراض المراقبة (Chiu,2002) ويمكن تعريفه إجرائياً في هذه الدراسة بمعدل الطالب GPA الذي رصده في أداة جمع البيانات.

المقرر الإلكتروني: ويعرف المقرر الإلكتروني على أنه: "محتوى تعليمي تتم صياغته بشكل رقمي باستخدام برامج خاصة لتأليف المقررات الإلكترونية، بالاستعانة بعناصر الوسائط المتعددة التفاعلية، بحيث يتم التعامل مع جميع أجزاء المقرر أو بعضها من خلال شبكة الإنترنت، يتخللها أشكال مختلفة من التفاعلات بين الطلاب وبعضهم البعض، وبينهم وبين المعلم، وبينهم وبين محتوى المقرر" (موسى، ٢٠١٣، ص ٣٤٢). وهو مقرر دراسي يتم تحويله إلى محتوى إلكتروني مؤلف من وسائط متعددة ويتم وصول الطلاب للمقرر الإلكتروني عن طريق نظام إدارة تعلم إلكتروني أو وسائط متنقلة بحيث يستطيع الطلاب الوصول للمحتوى بأي وقت وأي مكان. ويُعرف المقرر الإلكتروني إجرائياً بأنه "محتوى تعليمي إلكتروني ثري بعناصر الوسائط المتعددة التفاعلية (يشمل أنشطة تعليمية واختبارات ومصادر تعلم إضافية)، يمثل كل المقرر الدراسي الجامعي المعتمد أو بعضاً منه ويتلقاها المتعلم عبر الإنترنت، مع توفير التفاعل المتزامن وغير المتزامن بين المتعلم والمحتوى، والمتعلم وأقرانه، والمتعلم وأستاذ المقرر، ويقدم للمتعلمين باستخدام أحد أنظمة إدارة المقررات الإلكترونية" (الدسوقي، ٢٠١٤، ص ٣٠٥).

المحتوى: ويعرف إجرائياً بأنه المحتوى التعليمي المتوفر في البلاك بورد من ملفات نص، أو مقاطع فيديو، أو مقاطع صوتية، أو أنشطة تفاعلية، أو اختبارات قصيرة وكل ما يوفره المعلم لطلابه داخل البلاك بورد لغرض تحقيق أهداف التعلم.

التقنية: تعرف إجرائياً بأي جهاز إلكتروني يمكن للطلاب من خلاله الوصول إلى المقرر الإلكتروني داخل البلاك بورد سواء كان حاسب شخصي أو محمول أو هاتف ذكي.

الطلاب: يقصد بهم في هذا البحث طلاب الجامعة السعودية الإلكترونية.

أعضاء هيئة التدريس: يقصد بهم أعضاء هيئة التدريس في الجامعة السعودية الإلكترونية.

الإطار النظري

التعلم الإلكتروني

يعرف التعلم الإلكتروني على أنه التعليم الذي يفصل بين الطالب ومعلمه مسافة ويتواصل معه من خلال الإنترنت ومؤتمرات الفيديو ووسائط الاتصال التقنية الأخرى (Phipps, 1998) ولذا فإن ما يميز التعليم الإلكتروني أو التعليم عبر الإنترنت عن التعليم التقليدي هو الفصل الجغرافي أو المكاني بين الطلاب ومعلميهم خلال إيصال المحتوى التعليمي. كما أنه يركز على أنشطة تعطي المتعلم مسؤولية أكبر تجاه تعليمه، ومع توفر وانتشار التقنيات زادت الفرص للحصول على تعليم أو تدريب عن بعد يكون فيه الوسط الرئيسي هو الإنترنت (Chiu, 2002).

ويمكن تحديد أربعة معالم تميز التعلم الإلكتروني وهي:

١. أن عملية التعلم والتعليم تشمل أنشطة يقوم بها الطالب وهو بعيد عن المؤسسة التعليمية،
٢. يتم استخدام مجموعة من الوسائط التقنية كالهاتف والفيديو والإنترنت والبريد الإلكتروني ومؤتمرات الفيديو، الخ،
٣. المعارف والمعلومات متوفرة على مصادر متنوعة وليس من المعلم فقط،
٤. توصيل المحتوى يتم في أي وقت وأي مكان والتواصل المباشر متوفر بين المعلم والطالب والطلاب بعضهم بعض (Phipps, 1998).

وقد كان الإنترنت والاتصال السريع وراء تطور التعلم الإلكتروني بشكل ملحوظ إذ تزايد عدد المؤسسات التي تقوم بطرح مقررات إلكترونية لتغطية عدد أكبر من الطلاب (Amro, 2014) ومن الواضح أن استخدام الإنترنت هو ما يميز التعلم الإلكتروني عن التعلم التقليدي وهو نفسه العامل الذي يميز المقررات الإلكترونية عن المقررات التقليدية.

المقررات الإلكترونية

يُعرف المقرر الإلكتروني بأنه "محتوى تعليمي تتم صياغته بشكل رقمي باستخدام برامج خاصة لتأليف المقررات الإلكترونية، بالاستعانة بعناصر الوسائط المتعددة التفاعلية، بحيث يتم التعامل مع جميع أجزاء المقرر أو بعضها من خلال شبكة الإنترنت، يتخللها أشكال مختلفة من التفاعلات بين الطلاب بعضهم البعض، وبينهم وبين المعلم، وبينهم وبين محتوى المقرر" (موسى، ٢٠١٣، ص ٣٤٢). وتساعد المقررات الإلكترونية في تحسين إنجاز الطلاب وتنمية مهارات القرن الحادي والعشرين لديهم وتضمن أن الطلاب وغيرهم من العاملين في المؤسسة التعليمية لديهم المعارف والمهارات اللازمة لاستخدام التقنيات بفعالية في عملية التعليم والتعلم (الغريب، ٢٠٠٩). كما أن استخدام الإنترنت في التعلم الإلكتروني من العوامل التي زادت من رضا الطلاب عن هذا النوع من التعليم لأنه سهل الوصول إلى المعلومات عند الحاجة كما يوفر الإنترنت آلية للمتعلمين للبحث وتجميع المعلومات، ولاكتشاف كيف وأين يجدوا الإجابات والحلول (Chiu, 2002). ويمكن أن يتكون المقرر الإلكتروني من عدد من الأدوات التي تحدد أهداف المقرر وتختلف باختلاف الأهداف وعضو هيئة التدريس القائم على المقرر. ويمكن تصنيف المقررات الإلكترونية إلى مقررات مساندة للتعليم التقليدي ومقررات مدمجة مع التعليم التقليدي (الدسوقي، ٢٠١٤) وهذا النوع الأخير هو النوع المستخدم في الجامعة السعودية الإلكترونية.

مكونات المقرر الإلكتروني في الجامعة السعودية الإلكترونية

تستخدم الجامعة السعودية الإلكترونية نظام البلاك بورد كنظام إدارة صفية وفيما يلي عرض للأدوات الرئيسية التي يوفرها البلاك بورد وتتيح لأعضاء هيئة التدريس توفير المقررات الإلكترونية من خلالها كما يتم من خلالها تفاعل الطلاب مع المقرر الإلكتروني، شكل (١) يبين هيكل هذه الأدوات:

١. قائمة المقرر الدراسي: تحتوي على المحتوى العلمي الإلكتروني سواء كان ملفات، أو روابط، أو ملفات فيديو، أو ملفات صوتية. ويتم تخصيص قائمة المقرر الدراسي والروابط المتاحة فيها اعتماداً على أسلوب التدريس ونوع المحتوى بما يلي الأهداف التعليمية.

٢. الصفحة الرئيسية: ويمكن للطلاب من خلالها الاطلاع على الإعلانات التي يقوم بنشرها معلم المقرر الدراسي، والمهام الواجب على الطالب القيام بها وكل ما هو جديد في المقرر الدراسي.

٣. أدوات المقرر الدراسي والتي يمكن تصنيفها إلى ثلاثة أقسام

أولاً- أدوات التواصل Communication Tools

وهي أدوات تسهل تواصل المعلم مع طلابه ومنها:

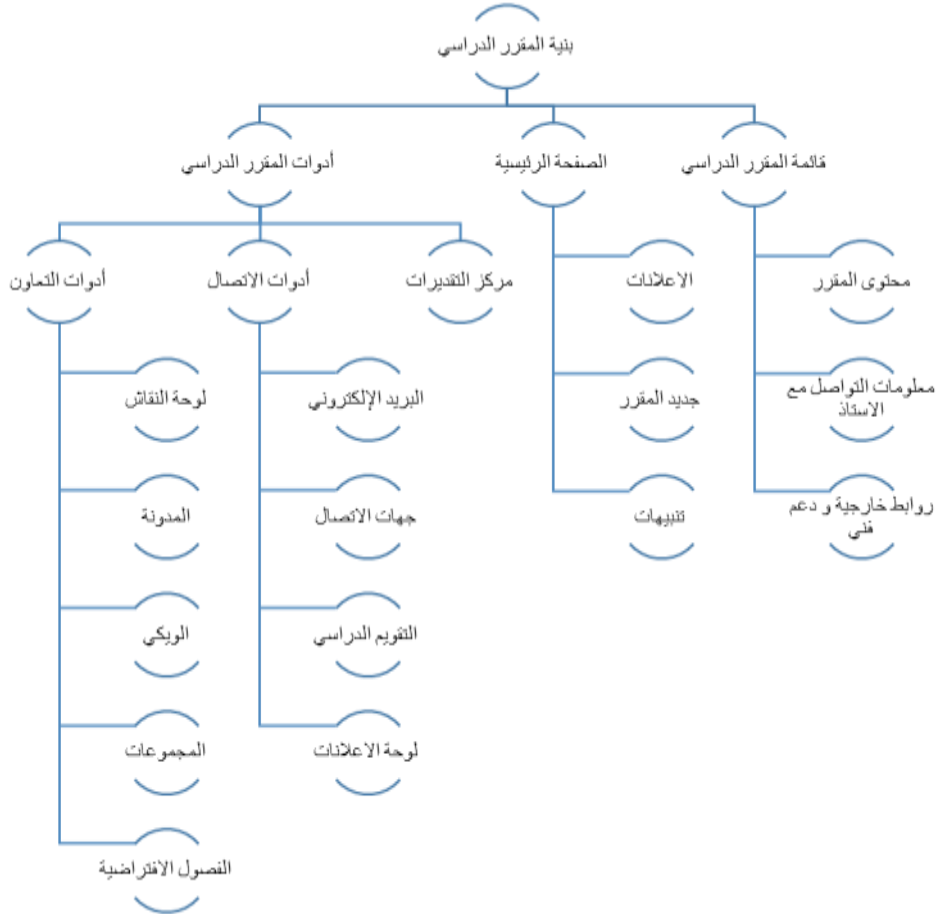
حماده السعدون: العوامل المؤثرة في رضا الطلاب عن المقررات الإلكترونية بالجامعة السعودية ...

- أ. البريد الإلكتروني: والذي يُمكن معلم المقرر الدراسي من إرسال رسالة بريد إلكتروني إلى جميع الطلاب أو الأشخاص الملتحقين بالمقرر الدراسي أو مجموعة منهم.
- ب. جهات الاتصال: تمكن المعلم من إنشاء ملف معلومات شخصي خاص به يوضح من خلاله الساعات المكتبية وطريقة تواصل الطلاب معه.
- ج. التقويم الدراسي: وهو من الأدوات المهمة التي يعتمد عليها معلم المقرر الدراسي في تحديد تاريخ أنشطة المقرر الدراسي وكذلك تاريخ ووقت الاجتماعات والساعات المكتبية ومواعيد تسليم الواجبات.
- د. لوحة الإعلانات: يستطيع الطلاب من خلال لوحة إعلانات المقرر الدراسي الاطلاع على الإعلانات التي يضعها معلم المقرر الدراسي حول الواجبات والاختبارات واللقاءات والمحتوى الذي يقوم المعلم بإضافته وكل ما يخص المقرر الدراسي.

ثانياً - أدوات التعاون Collaboration Tools

- وتشمل الأدوات التي تُمكن الطلاب من التعاون فيما بينهم وبالتالي تعزز التعلم التعاوني والتعلم ضمن مجموعات، ومنها:
- أ. لوحة النقاش: حيث تمكن هذه الأداة المعلم من كتابة موضوع معين ويطلب من الطلاب المشاركة والتعليق وإثراء النقاش بالآراء والردود حيث ستظهر معلومات الشخص الذي أنشأ موضوع النقاش والأشخاص الذين يضيفوا تعليقات حول الموضوع.
 - ب. المدونة: وهي عبارة عن يومية شخصية عبر الإنترنت يستطيع من خلالها الطلاب طرح المواضيع والآراء والرد والتفاعل مع بعضهم البعض وإضافة النصوص والصور والارتباطات والوسائط المتعددة.
 - ج. الويكي: وهي أداة تساعد المعلم والطلاب على إنشاء صفحات خاصة بالمحتوى العلمي للمقرر الدراسي ويمكن للطلاب التعاون فيما بينهم لبناء المحتوى مما يعزز التعلم التعاوني وتساعد في تعزيز التعلم.
 - د. المجموعات: تعتبر مجموعات المقرر الدراسي من أهم أدوات التعاون التي تساعد الطلاب على حل المشكلات والتوافق والاتصال وتبادل المعلومات حيث يستطيع المعلم تقسيم طلاب المقرر الدراسي إلى مجموعات وتزويد هذه المجموعات بالأدوات اللازمة.
 - هـ. الفصول الافتراضية: وهي أداة تمكن المعلم من عقد اللقاءات الافتراضية وتساعد المعلمين على التواصل مع الطلاب في الوقت الحقيقي واستخدام لوحة المعلومات في عملية التدريس ومشاركة الملفات والتطبيقات والحصول على تغذية راجعة من الطلاب الحاضرين للفصل الافتراضي وكأنهم في فصل حقيقي وجها لوجه.
 - و. ثالثاً- أدوات التقديرات ومتابعة الطلاب

يستطيع معلم المقرر الدراسي رصد درجات وواجبات واختبارات وأنشطة الطلاب في لوحات النقاش والويكي والمدونات وكل الأدوات التفاعلية. والحصول على تقارير عن النتائج المرصودة، كما يستطيع الطالب معرفة درجاته من خلال جدول التقديرات المتاح له.



شكل (١): بنية المقرر الإلكتروني

مراحل إنتاج المقررات الإلكترونية

إن عملية تحويل المقرر الدراسي إلى مقرر إلكتروني يناسب ويحقق أهداف العملية التعليمية تتألف من عدة مراحل متكاملة تبدأ بالتحليل ولا تتوقف، بل تستمر في مرحلة التقويم، ولقد أشارت العديد من البحوث السابقة إلى خطوات تصميم المقررات الإلكترونية، ويشير أحمد وسعيد (٢٠١٤) إلى ستة مراحل من إنتاج المقررات الإلكترونية تتلخص في:

١. مرحلة التحليل: ويتم خلالها تحليل البيئية التعليمية وتحديد الإمكانيات البشرية والمادية والمصادر والمواد التعليمية وتحديد الاحتياجات التعليمية.

حماده السعدون: العوامل المؤثرة في رضا الطلاب عن المقررات الإلكترونية بالجامعة السعودية ...

٢. مرحلة التنظيم والتصميم: وفيها يتم تنظيم أهداف العملية التعليمية ومحتوى المادة التعليمية واختيار الوسائل التعليمية وأساليب تقويمها.

٣. مرحلة التطوير والإنتاج: وهي عبارة عن ترجمة لمرحلة التصميم ويتم فيها تطوير التعليم وفق المواصفات التي وضعت إلى مواد تعليمية مادية أو حقيقية.

٤. مرحلة التنفيذ: وفيها يتم التطبيق الفعلي للمنهج أو المقرر الإلكتروني.

٥. مرحلة الإدارة: ويتم فيها التأكد من حسن سير العملية التعليمية ومراقبة النظام.

٦. مرحلة التقييم: وهي المرحلة الأخيرة وفيها يتم الحكم على مدى تحقيق الأهداف تحديد نقاط الضعف ومعالجتها وتطوير النموذج المستخدم وفق التغذية الراجعة.

كما أن هناك نماذج مختلفة ترسم الإطار الاجرائي لإنتاج المواد التعليمية بحيث تساعد المصمم التعليمي في كل مرحلة من مراحل تطوير المقرر الإلكتروني ومن هذه النماذج ADDIE، Brain Blum، Dick and Carey، Kemp's Instructional Design Model Model

معايير جودة التعلم الإلكتروني

إن أسلوب تطوير المقررات الإلكترونية وتصميمها له دور في رضا الطلاب وفي جودة تعلم الطالب ويمكن تحديد جودة التعلم الإلكتروني من خلال مدى تحقق أهداف التعلم وتفعيل دور الطالب في بيئة التعلم وأساليب التعلم المستخدمة وأنشطته ودور المعلم فيها وفي طريقة طرح المقررات الإلكترونية وطريقة تطويرها. ومن المهم الأخذ برأي كل من الطالب والمعلم في تقويم جودة المقررات الإلكترونية وعدم الاعتماد على طرف محدد. ويعتمد نجاح أي نظام تعليمي وتدريبى بشكل كبير على التزامه بمعايير جودة متفق عليها عالمياً. كما أشار فريدنبرق (Frydenberg, 2002) إلى ضرورة أن تشمل معايير جودة التعلم الإلكتروني المجالات التالية:

١. التزام المؤسسة التعليمية من حيث الالتزام المالي والدعم التقني والالتزام القانوني وغيرها

٢. البنية التحتية اللازمة لضمان جودة البرنامج التعليمي.

٣. خدمات الطلاب التي تتضمن

أ. خدمات الطالب التي يحتاجها قبل دخول الفصل الافتراضي

ب. الدعم خلال عملية التعلم

ج. التواصل المستمر بين المتعلمين والمؤسسة التعليمية بعد انتهاء برنامج أو مقرر.

٤. التصميم التعليمي وتطوير المقرر

٥. التعليم وخدمات المعلمين التي تنقسم إلى خدمات ما قبل وأثناء وبعد انتهاء تدريس المقرر الدراسي.

٦. تسليم المقرر الدراسي

٧. الموارد المالية

٨. الالتزام القانوني والتنظيمي

٩. تقييم البرنامج

رضا الطالب

يعتبر رضا الطالب من أهم العوامل المؤثرة في نجاح أو فشل الطالب في التعلم الإلكتروني. وهو من الأهداف الرئيسية للكليات والجامعات (Kirtley, 2002)، ويمكن تعريف رضا الطالب على أنه شعور الطالب حول تفاعله مع المعلمين والزملاء وبنية المقرر والدعم المؤسسي والمرونة (Yukselturk & Yildirim, 2008)، كما يمكن تعريفه على أنه اطمئنان الطالب إلى الخدمات المقدمة بالمقارنة مع توقعات الطالب حول هذه الخدمات (Moret, 2004)، وهو المستوى العام لاستمتاع الشخص بالتجربة في مدرسته (McWherter, 2012). فقد وجد سيبري (Seaberry, 2002) أن الطلاب الراضين عن المقررات الدراسية هم أكثر نجاحاً من الطلاب الغير راضين عن المقررات التي تُقدم عبر الإنترنت .

عوامل رضا الطلاب

أُجريت العديد من الأبحاث والدراسات لمعرفة رضا الطلاب عن المقررات الإلكترونية وتناولت العديد من العوامل التي تؤثر في رضا الطلاب واستمراريتهم ومن هذه الدراسات يمكن تلخيص العوامل المؤثرة على رضا الطلاب عن خبراتهم التعليمية فيما يلي:

- ١- أسلوب التعلم (Qureshi, 2004; Chang, 2011)
- ٢- الخبرة السابقة في المقررات الإلكترونية (Qureshi, 2004)
- ٣- مرونة المقرر وجوده ووضوح التعليمات (Amro, 2014)
- ٤- توفر التغذية الراجعة (Seaberry, 2008; Amro, 2014 ; Gallien, 2005)
- ٥- تفاعل الطلاب مع أستاذ المقرر (Chang, 2011; Seaberry, 2008; Amro, 2014)
- ٦- تفاعل الطلاب وتعاونهم مع بعضهم البعض (Seaberry, 2008; Chang, 2011)
- ٧- تفاعل الطلاب مع المحتوى (Seaberry, 2008; Chang, 2011)
- ٨- تفاعل الطالب مع التقنية (Chang, 2011)
- ٩- مهارة الطالب التقنية (McFarland & Hamilton, 2005; Chang, 2011)

التحصيل والرضا

يمكن تعريف التحصيل العلمي على أنه درجات الامتحانات التي يحصل عليها. وأيضا هو النتائج التي يحققها الطلاب وذلك نتيجة لخبرتهم الأكاديمية (El-Hilali, Al-Jaber, Hussein, 2014). وقد أشارت بعض الدراسات إلى أن العلاقة بين رضا الطالب عن البرنامج أو الكلية بالتحصيل العلمي للطلاب تسهم في المعرفة المتعلقة بالمقررات الإلكترونية وأن رضا الطالب هو مؤشر على نجاحه (Flores,2013). كما أن قرار الطالب على الاستمرار في الكلية قد يتأثر بإدراك الطالب بمدى تعامل المؤسسة مع الطالب كفرد. وقد هدفت دراسة كيم ولي (Kim, Lee, 2014) إلى قياس رضا الطلاب لعينة يبلغ عددها ٣٦٩ طالب. وتوصلت الدراسة إلى أن التحصيل الأكاديمي مرتبط بالرضا حيث كان الطلاب الأعلى في تحصيلهم الأكاديمي هم الطلاب الذين لديهم درجة رضا أعلى. وفي دراسة لفيوس وآخرون (Foss, et al., 2009) لمقارنة التحصيل والرضا بين بيئتين التعليم التقليدي والتعليم المختلط لم يجدوا فروق ذات دلالة احصائية في مستوى التحصيل بين المجموعتين لكنهم رصدوا فروق ذات دلالة احصائية بين المجموعتين في مستوى الرضا. وقد كشفت دراسة لمارتيروسيان وآخرون (Martirosyan, et al., 2014) لمعرفة العلاقة بين رضا الطلاب والأداء الأكاديمي في التعليم العالي على عينة بلغت ٣٧٢ طالب، عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رضا الطالب والأداء الأكاديمي الذي مثله المعدل الأكاديمي للطلاب (GPA) حيث حقق الطلاب ذو مستوى الرضا الأعلى عن تجربتهم الكلية التعليمية معدلات عالية في تحصيلهم الأكاديمي.

الدراسات السابقة

هدفت دراسة تشانج (Chang, 2011) إلى معرفة العوامل المؤثرة على رضا الطلاب عن المقررات المختلفة، وقد أجرى دراسته على عينة بلغت ٩١٦ توزعت بين طلاب يدرسون بالطريقة التقليدية وتعلم إلكتروني وآخرون يدرسون بطريقة التعلم المدمج. ووجدت الدراسة ما يلي: (١) كان تفاعل الطلاب مع المحتوى هو العامل الرئيسي في رضا جميع طلاب أنماط التعلم المختلفة، (٢) كان طلاب النمط التقليدي في المستويات الأولى راضين بشكل كبير عن التفاعل مع المعلمين، (٣) كان طلاب النمط التقليدي راضين بشكل كبير عن التفاعل مع زملائهم (الطلاب، ٤) طلاب النمط المدمج - خصوصاً الذكور والطلاب في المستويات العليا - وطلاب النمط الإلكتروني هم الأكثر رضا بخصوص تفاعل الطالب مع التقنية.

أما في دراسة لكورشي (Qureshi, 2014) فقد عملت على تحديد العوامل المؤثرة على رضا الطلاب عن مكونات المقرر الدراسي وقد خلصت إلى العوامل التالية: (١) الخصائص الديموغرافية (العمر، الوظيفة، حالة الطالب)، (٢) الخبرة السابقة وتمثل في المقررات الإلكترونية السابقة التي درسها الطالب، (٣) أساليب التعلم

(سمعية/بصرية - تسلسلي/شامل)، (٤) العوامل التحفيزية من تحفيز داخلي وقيمة العمل والكفاءة الذاتية، (٥) مكونات التصميم التعليمي للمقرر الدراسي.

أما دراسة أمرو (Amro, 2014) فقد حددت عوامل رضا الطالب بالعوامل التالية: ملائمة المقرر الدراسي والمرونة وأوقات توفر المعلم وسهولة التواصل والحصول على التغذية الراجعة والأدوات الفعالة في تصميم المقرر وجودة تعليمات التصميم. كما وجد سيبري (Seaberry, 2008) أن العوامل التي تسهم في رضا الطلاب عن المقررات الإلكترونية هي التغذية الراجعة الفورية وتفاعل وتعاون الطلاب بين بعضهم والتفاعل مع المعلم والتفاعل مع المحتوى.

ووجد مكفارلاند وهاملتون (Mcfarland, Hamilton, 2005) أن هناك عدة عوامل تسهم في تشكيل رضا الطلاب في التعلم الإلكتروني ممثلة بمدى انشغال الطلاب ومستوى الخبرة السابقة ومدى فاعلية لوحات النقاش في مساعدة الطلاب في فهم المادة التعليمية وكذلك فاعلية الطلاب في المساعدة لتعلم المادة التعليمية ومهارة الطالب التقنية، كلها تسهم في تحقيق رضا الطلاب.

وقد وجدت جالين (Gallien, 2005) في دراستها التي تناولت أثر التغذية الراجعة على رضا الطلاب أن نوع التغذية الراجعة من المعلم يؤثر في رضا الطالب، حيث وجدت أن التغذية الراجعة الفردية من المعلم على واجبات الطالب تسهم في تحقيق رضا الطالب أكثر من التغذية الراجعة الجماعية. كما وجدت دراسة أجراها الهلالي وآخرون (El-Hilali, et al., 2014) حول رضا الطلاب والانجاز والقدرة الاستيعابية في التعليم العالي أن سمعة وصورة الكلية والبرنامج الأكاديمي وطرائق التدريس المتبعة تؤثر في رضا الطلاب.

منهج الدراسة

تتبع الدراسة المنهج الوصفي بالأسلوب المسحي اذ تسعى لتحديد مدى رضا الطلاب عن المقررات الإلكترونية من خلال أداة الاستبانة كما تسعى لرصد ما إذا كان هناك علاقة بين الرضا والتحصيل باستخدام الأسلوب الارتباطي وكذلك أثر العوامل التي تتناولها الدراسة على الرضا.

عينة الدراسة

شارك في الدراسة ٢١٣ طالباً وطالبة من طلاب السنة التحضيرية في الجامعة السعودية الإلكترونية وتم اختيار شعبهم عشوائياً وهي شعب مقررات أساسيات الحاسب - مبادئ الرياضيات - مهارات الاتصال. بلغ عدد الذكور ١٤٩ أي ما نسبته ٧٠٪ أما الإناث فقد بلغ عددهم ٦٤ أي ما يعادل ٣٠٪ من إجمالي المشاركين في الدراسة. وقد تراوحت مهاراتهم التقنية بين منخفض ومتوسط ومتقدم وقد صنف أغلبهم أنفسهم على أنهم يملكون مهارات تقنية متوسطة فما فوق حيث بلغت نسبة الذين يملكون مهارات تقنية منخفضة ١٠٪ فقط من إجمالي العينة.

حماده السعدون: العوامل المؤثرة في رضا الطلاب عن المقررات الإلكترونية بالجامعة السعودية ...

جدول (١) يعرض توزيع العينة حسب الجنس والمهارات التقنية. أما بالنسبة لخبراتهم في مجال المقررات الإلكترونية في الجامعة السعودية فقد كانت الغالبية العظمى منهم ممن امضوا اقل من ٣ فصول دراسية في الجامعة السعودية الإلكترونية في الوقت الذي تم فيه تطبيق الدراسة بمعنى أن غالبية العينة هم من الطلاب الأقل خبرة في مجال المقررات الإلكترونية.

جدول رقم (١) خصائص عينة الدراسة وفقا للمتغيرات (ك = ٢١٣)

المتغيرات	العدد	النسبة
الجنس	ذكور	١٤٩
	اناث	٦٤
المهارات التقنية	منخفضة	٣٢
	متوسطة	١٠١
	عالية	٨٩
الخبرة في المقررات الإلكترونية	١	٥٩
	٢	١٤٥
	٣ فأكثر	٩

أداة الدراسة

قام الباحث بتصميم استبانة بعد الرجوع إلى الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة لتحقيق هدف الدراسة، وتشمل الاستبانة على ٤ أجزاء (١) بيانات عامة مثل الجنس والمهارات التقنية وعدد المقررات الإلكترونية التي درسها الطلاب (٢) بيانات لقياس ٤ محاور خاصة بالعوامل التي تؤثر على رضا الطلبة وهي التفاعل مع المحتوى والتفاعل مع المعلم والتفاعل مع الطلاب والتفاعل مع التقنية كل محور مكون من ٤ عناصر يستخدم فيها مقياس لكيرت الخماسي (٣) بيانات لقياس رضا الطلاب عن المقرر وتشمل ٤ عناصر أيضا تم فيها استخدام مقياس لكيرت الخماسي. (٤) فقرة للحصول على معدل الطالب. ملحق (أ) يوضح عناصر المحاور الأربعة الخاصة بالعوامل المؤثر على الرضا وعناصر محور الرضا.

للتأكد من مصداقية الاستبانة وتوافق عناصرها وسلامة صياغتها تم تحكيمها من قبل ٦ محكمين وتم تطبيقها على عينة تجريبية. ولاختبار ثبات الأداة الداخلي تم تطبيق اختبار Cronbach's Alpha للمحاور الخمسة التي تقيسها الاستبانة جدول رقم (٢) يبين قيم Cronbach's Alpha لكل محور وعدد العناصر في كل محور. وقد رصدت كل المحاور درجات مقبولة من الاتساق الداخلي.

جدول (٢) النبات الداخلي للمحاور التي تقيسها الاستبانة

المحور	عدد العناصر	CRONBACH'S ALPHA	المتوسط
١	٤	٠,٨٠	٣,٦
٢	٤	٠,٨٨	٣,٨
٣	٤	٠,٨٣	٣,٦
٤	٤	٠,٧٨	٣,٨
٥	٤	٠,٨٨	٣,٩

عرض النتائج

للإجابة على السؤال الأول: ما مدى رضا الطلاب عن المقررات الإلكترونية في الجامعة السعودية الإلكترونية؟ تم استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية. يبين جدول (٣) المتوسطات والتكرارات والنسب المئوية للعناصر المكونة لمحور الرضا العام.

جدول (٣) رضا الطلاب العام عن المقررات

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	
١ أشعر برضا عام عن المقررات الإلكترونية في الجامعة السعودية الإلكترونية	١٠٦ %٤٩,٨	٥٦ %٢٦,٣	٣٨ %١٧,٨	٨ %٣,٨	٥ %٢,٣	٤,٢	١	
٢ المقررات الإلكترونية في الجامعة السعودية الإلكترونية حققت أهدافها التعليمية التي خططت لها	١٠٠ %٤٦,٩	٥٩ %٢٧,٧	٤١ %١٩,٢	٩ %٤,٢	٤ %١,٩	٤,١	٠,٩	
٣ أنصح بالدراسة في الجامعة السعودية الإلكترونية	٦٣ %٢٩,٦	٧٣ %٣٤,٤	٥٠ %٢٣,٥	١٧ %٨	١٠ %٤,٧	٣,٧	١,١	
٤ أفضل نمط التعلم الإلكتروني المستخدم في الجامعة السعودية الإلكترونية	٦١ %٢٨,٦	٦٦ %٣١	٥٠ %٢٣,٥	٢١ %٩,٩	١٥ %٧	٣,٦	١,١	
المتوسط العام							٣,٦٤	٠,٨٥

حماده السعدون: العوامل المؤثرة في رضا الطلاب عن المقررات الإلكترونية بالجامعة السعودية ...

من الجدول (٣) يتضح أن متوسطات رضا الطلبة عن المقررات الإلكترونية تتراوح من (٣,٦ - ٤,٢) وهي نسب عالية واعتمد البحث المعيار التالي في تحديد مدى رضا الطلبة عن المقررات: رضا عن المقرر اذا كان المتوسط أعلى من ٣ وعدم رضا اذا كان أقل من ذلك. وبناء على هذا المعيار فإن الطلاب والطالبات المشاركين في الدراسة قد حققوا رضا عالي عن المقررات الإلكترونية في الجامعة السعودية الإلكترونية.

وللإجابة على السؤال الثاني وهو هل يوجد ترابط ذو دلالة احصائية بين رضا الطلاب عن المقررات الإلكترونية في الجامعة السعودية الإلكترونية وتحصيلهم؟ تم عمل اختبار الترابط Pearson Correlation وكانت النتيجة وجود ترابط موجب مقداره (r= ٠,١٩٠) عند مستوى الدلالة (p< 0.05)

للإجابة على السؤال الثالث وهو ما مدى تأثير العوامل التالية: التفاعل مع المحتوى، التفاعل مع عضو هيئة التدريس، التفاعل مع الطلاب، التفاعل مع التقنية على مستوى رضا الطلاب العام عن المقررات في الجامعة السعودية الإلكترونية، تم حساب العوامل الأربعة من خلال البيانات التي تم جمعها بواسطة الاستبانة. جدول (٤) يبين المتوسطات والانحرافات المعيارية لهذه العوامل.

جدول رقم (٤): متوسطات العوامل المؤثرة في الرضا وانحرافات المعيارية

العوامل	المتوسط	الانحراف المعياري
التفاعل مع المحتوى	٣,٦٤	٠,٨٥
التفاعل مع أعضاء هيئة التدريس	٣,٨٣	٠,٩١
التفاعل مع الطلاب	٣,٦٤	٨٧٠
التفاعل مع التقنية	٣,٨٢	٠,٨٥

بعد ذلك، تم إجراء اختبار تحليل الانحدار Regression للكشف عن مدى تأثير هذه العوامل الأربعة على رضا الطلاب العام. وكانت نتيجة اختبار الانحدار دالة إحصائياً وهذا يعني أنه يمكن تفسير ما مقداره ٦٠٪ من التفاوت في رضا الطلاب العام عن المقررات من خلال معرفة مدى تفاعلهم مع المحتوى ومع أعضاء هيئة التدريس ومع الطلاب الآخرين ومع التقنية. وقد كانت جميع هذه العوامل دالة احصائية في الكشف عن رضا الطلاب.

جدول رقم (٥): ملخص نموذج تحليل الانحدار

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R	نموذج
٠,٥٧٥	٠,٦١٨	٠,٦٢٦	٠,٧٩١	١

نموذج		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	ثابت	٠,٢٠٦	٠,٢٠٥		١,٠٠٢	٠,٣١٧
	التفاعل مع المحتوى	٠,٢٥٦	٠,٠٧٠	٠,٢٣٥	٣,٦٤٦	٠,٠٠٠
	التفاعل مع أعضاء هيئة التدريس	٠,٢١٥	٠,٠٦٣	٠,٢١٢	٣,٤٠٥	٠,٠٠١
	التفاعل مع الطلاب	٠,٢٦٧	٠,٠٦٧	٠,٢٥١	٣,٩٦٥	٠,٠٠٠
	التفاعل مع التقنية	٠,٢٥٩	٠,٠٦٤	٠,٢٣٦	٤,٠٢٦	٠,٠٠٠

مناقشة النتائج

هدفت الدراسة الحالية إلى قياس مدى رضا الطلاب عن المقررات الإلكترونية وتحديد علاقته بتحصيلهم الأكاديمي وتحديد مدى أثر التفاعل مع المحتوى والطلاب وأعضاء هيئة التدريس والتقنية على رضا الطلاب. وقد بينت النتائج أن طلاب الجامعة السعودية الإلكترونية قد حققوا نسبة رضا عالية عن المقررات الإلكترونية (م = ٣,٦). وتتوافق هذه النتيجة مع دراسة ليم وآخرون (Lim, Kim, Chen & Ryder, 2008) التي وجدت أن مستوى الرضا لدى الطلاب الذين درسوا بنمط التعليم المختلط كان أعلى من مستوى الرضا لدى الطلاب الذين درسوا بالنمط التقليدي.

كما كشفت الدراسة عن وجود ترابط دال احصائيا بين الرضا عن المقرر والتحصيل الدراسي مقداره (r = ٠,١٩٠)، وهذه النتيجة تتوافق مع ما وجدته الدراسات السابقة كدراسة كيم ولي (Kim, Lee, 2014) التي توصلت إلى أن التحصيل الأكاديمي للطلاب كان مرتبطا بالرضا حيث كان الطلاب الأعلى في تحصيلهم الأكاديمي هم الطلاب الذين رصدوا درجة رضا أعلى. وكذلك وافقت نتائج دراسة مارتيروسيان وآخرون (Martirosyan, et al., 2014) التي كشفت عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رضا الطالب والأداء الأكاديمي حيث حقق الطلاب ذوو مستوى الرضا الأعلى عن خبرتهم التعليمية معدلات عالية في تحصيلهم الأكاديمي.

كما سعت الدراسة إلى الكشف عن مدى تأثير أربعة عوامل على رضا الطلاب. وقد كشفت الدراسة أن ٦٠٪ من التفاوت في رضا الطلاب يمكن تفسيره من خلال معرفة مدى تفاعلهم مع العوامل الأربعة وهي التفاعل مع المحتوى والتفاعل مع أعضاء هيئة التدريس والتفاعل مع الطلاب والتفاعل مع التقنية. وجميع هذه العناصر كان لها أثر دال احصائيا في التفاوت بين مستويات رضا الطلاب عن المقررات. وهذه النتيجة متوافقة مع الدراسات الأخرى التي أثبتت أثر هذه العوامل في رضا الطلاب عن المقررات (Seabery, 2008; Chang, 2011; Amro, 2014) وكذلك مع الدراسات التي أشارت إلى أن أدوات التواصل والتعاون في المقررات الإلكترونية كانت من الأدوات التي زادت من تفاعل الطلاب مع المحتوى وأعضاء هيئة التدريس ومع الزملاء وبالتالي زادت من مستوى الرضا.

الخلاصة والتوصيات

هدفت الدراسة إلى قياس مدى رضا طلاب الجامعة السعودية عن المقررات الإلكترونية وكشفت نتائجها تحقيقهم لنسبة عالية من الرضا. كما سعت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين رضاهم عن المقررات الإلكترونية وتحصيلهم الدراسي. وقد كشفت النتائج عن وجود علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية وهذا ما يزيد من أهمية العمل على رفع مستوى رضا الطلاب عن مقرراتهم الإلكترونية. كما سعت الدراسة إلى معرفة ما اذا كانت أربعة عوامل مؤثرة في الرضا أم لا وهذه العوامل هي: التفاعل مع الطلاب والتفاعل مع أعضاء هيئة التدريس والتفاعل مع المحتوى والتفاعل مع التقنية وقد وجدت الدراسة أن ما مقداره ٦٠٪ من نسبة التفاوت في رضا الطلاب عن المقررات الإلكترونية يمكن أن يتم تفسيره بالعوامل الأربعة. وتعتبر ٦٠٪ نسبة عالية. ومما سبق من النتائج فإن الدراسة توصي أعضاء هيئة التدريس ومصممي التعليم وأصحاب المؤسسات التعليمية بضرورة زيادة الاجراءات التي تزيد من التفاعل مع هذه العوامل مما يزيد من رضا الطلاب عن المقررات وبالتالي من تحصيلهم الدراسي.

المراجع

أحمد، هالة ابراهيم حسن، سعيد، فيصل محمد عبدالوهاب (٢٠١٤). تقويم المقررات الإلكترونية بجامعة السودان المفتوحة في ضوء معايير جودة المقررات الإلكترونية. المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح: مج. ٤، ع. ٨، كانون الثاني

٢٠١٤

الدسوقي، وفاء، (٢٠١٤). اتجاه طلاب تكنولوجيا التعليم نحو تعلم المقررات إلكترونيا وعلاقته بدافعية الإنجاز الأكاديمي لديهم. دراسات تربوية واجتماعية مج ٢٠، ٢٤ (٢٩٥ - ٣٤٢).

الغريب، زاهر إسماعيل (٢٠٠٩). المقررات الإلكترونية: تصميمها - إنتاجها - نشرها - تطبيقها- تقويمها. القاهرة: عالم الكتب

القواعد المنظمة للدراسة والاختبارات بالمرحلة الجامعية في الجامعة السعودية الإلكترونية، صفر ١٤٣٥ هـ. (لائحة تنظيمية متوفرة على موقع الجامعة السعودية الإلكترونية).

لحول، سامية، حنتشي، راوية، باشة، ريمة (٢٠١٥). أثر جودة التعليم الجامعي على تحقيق رضا الطالب: دراسة حالة: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة باتنة-الجزائر. المجلة العربية لضمان الجودة في التعليم الجامعي، مج ٨، ع ٢٢ (٩٥-١٢٢)

مسعود، فاطمة مبروك (٢٠١٤). واقع التعليم الإلكتروني الجامعي في العالم العربي، جامعة عين شمس، مركز تطوير التعليم الجامعي (المؤتمر القومي السنوي الثامن عشر لمركز تطوير التعليم الجامعي بجامعة عين شمس بعنوان: تطوير منظومة الأداء في الجامعات العربية في ضوء المتغيرات العالمية المعاصرة - مصر.

موسى، مصطفى كمال رمضان. (٢٠١٣). مهارات تصميم المقررات الإلكترونية الواجب توافرها لدى طلاب تكنولوجيا التعليم، (رسالة الدكتوراه في التربية تخصص تكنولوجيا التعليم كلية التربية جامعة عين شمس).

Amro, H. J. (2014). The effects of motivation, technology, and satisfaction on student achievement in face-to-face and online classes in college algebra at a college in South Texas. Texas A&M University-Kingsville.

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

Chiu, K. Y. C. (2002). Relationships among student demographic characteristics, student academic achievement, student satisfaction, and online business-course quality, (Doctoral Dissertation University of Missouri).

El-Hilali, N., & Al-Jaber, S., Hussein, L. (2014). Students' Satisfaction and Achievement and Absorption Capacity in Higher Education, Global Conference on Contemporary Issues in Education, GLOBE-EDU 2014, 12-14 July 2014, Las Vegas, USA.

Flores, A. M. (2009). Student Satisfaction with an Online University and its Mentoring Program as Predictors of Student Academic Performance, (Doctoral Dissertation, Grand Canyon University)

Foss, J., Graf, H., & Melton, B. (2009). Achievement and satisfaction in blended learning versus traditional general health course designs. International Journal for the Scholarship of Teaching and Learning, 3(1), 1-13.

- Frydenberg, J. (2002). Quality standards in eLearning: A matrix of analysis. *The International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 3(2).
- Gallien, T., & Oomen, J. (2005). Personalized Versus Collective Feedback in Online Health Courses: Does Type of Instructor Feedback Affect Student Satisfaction, Performance and Perceived Connectedness with the Instructor? In *E-Learn: World Conference on E-Learning in Corporate, Government, Healthcare, and Higher Education* (Vol. 2005, No. 1, pp. 2062-2067).
- Kim, Y. L., & Lee, S. M. (2014). Effect of satisfaction in major at university on academic achievement among physical therapy students, Department of Physical Therapy, Sahmyook University: 26-21 Gongneung2-dong, Nowon-gu, Seoul 139-742, Republic of Korea.
- Kirtley, K. E. (2002). A study of student characteristics and their effect on student satisfaction with online courses (Doctoral dissertation, West Virginia University).
- Lim, J., Kim, M., Chen, S. S., & Ryder, C. E. (2008). An empirical investigation of student achievement and satisfaction in different learning environments. *Journal of Instructional Psychology*, 35(2), 113-119.
- Mapuva, J. (2009). Confronting challenges to e-learning in higher education institutions, *International Journal of Education and Development using Information and Communication Technology (IJEDICT)*, 5(3). 101-114
- Martirosyan, N. M., & Saxon, D. P. & Wanjohi, R. (2014). Student Satisfaction and Academic Performance in Armenian Higher Education, *American International Journal of Contemporary Research*, Vol. 4 No. 2; February.
- McFarland, D., & Hamilton, D. (2005). Factors affecting student performance and satisfaction: Online versus traditional course delivery. *Journal of Computer Information Systems*, 46(2), 25-32.
- McWherter, S. (2012). The Effects of Teacher and Student Satisfaction on Student Achievement, (Doctoral Dissertation, Gardner-Webb University).
- Moret, L. (2004). A Study of Student Satisfaction in Selected Online and Face-to-face College of Business Courses at a Southeastern United States University (Doctoral dissertation, East Carolina University).

- Phipps, R. A., Wellman, J. V., & Merisotis, J. P. (1998). Assuring quality in distance learning. Washington, DC: Council of Higher Education Accreditation.
- Qureshi, E. (2004). Investigation of factors affecting students' satisfaction with online course components. (Doctoral dissertation, University of Windsor)
- Seaberry, B. J. (2008). A case study of student and faculty satisfaction with online courses at a community college. University of California, Davis.
- Westbrook, T. (1993). Changes in student's attitude toward graduate business instructions via interactive television. *The American Journal of Distance Learning*, 11, 55-69.
- Wiechowski, L., & Washburn, T. L. (2014). Online finance and economics courses: A comparative study of course satisfaction and outcomes across learning models. *American Journal of Business Education (Online)*, 7(1), 37.
- Yukselturk, E., & Yildirim, Z. (2008). Investigation of Interaction, Online Support, Course Structure and Flexibility as the Contributing Factors to Students' Satisfaction in an Online Certificate Program. *Educational Technology & Society*.