



*International Journal of Educational Psychological Studies, Vol. 1, No. 2, April 2017, pp. 207-252*  
Copyright © Science Reflection, 2017  
[www.sciencereflection.com](http://www.sciencereflection.com)

## Academic Services Management for Distance Learning at Taibah University in Madinah

**Dr. Ali. H. Houriah**

Associate professor in planning and Economics of Education-  
Taibah University- Saudi Arabia  
[Houriah22@yahoo.com](mailto:Houriah22@yahoo.com)

**Afaf Kheder Wasel Al-Qurashi**

Educational Management- Ministry of Education- Saudi Arabia  
[Afafq2618@hotmail.com](mailto:Afafq2618@hotmail.com)

---

### Abstract

The study aimed to identify the reality of Management of Academic Electronic Services Deanship of Distance Learning at the University of Taibah. Through the study of the level of manpower and technical services. From the perspective of students and faculty members, Using descriptive approach, the study population consisted of 244 students, and 12 members. The study relied on two tools: questionnaire applied to the students, and interviews with faculty members.

The study found a range of results, are:

- The general level of the Department of Academic Services Deanship of Distance learning at the University was average, from the standpoint of students, and

from the point of view of faculty members between absolute most, while focused on the responses of unanimity.

-The Manpower level of Deanship of Distance Learning at Taibah University, from the point of view of students was average, with a mean( 3.18). While the views of faculty members came from absolutely most-, while focused on the responses in often.

-The level of technical services in the Deanship of Distance Learning at the University Taibah, from the point view of students was average, with a mean( 3.19), while focused on the responses of unanimity.

According the results, some recommendations and suggestions were set which may help officials Deanship of Distance Learning in raising the level of provided Academic services.

**Key words:** Distance Learning, E-learning, Academic Services, Deanship of Distance Learning

---



Science  
Reflection

المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية

Website: <http://www.sciencereflection.com>

المجلة الدولية للدراسات  
التربوية والنفسية  
INTERNATIONAL JOURNAL OF  
EDUCATIONAL &  
psychological studies



*International Journal of Educational Psychological Studies, Vol. 1, No. 2, April 2017, pp. 186-231*

Copyright © Science Reflection, 2017

[www.sciencereflection.com](http://www.sciencereflection.com)

## إدارة الخدمات الأكاديمية للتعليم عن بعد في جامعة طيبة بالمدينة المنورة

د.علي حسين حورية

أستاذ اقتصاديات التعليم وتخطيطه المشارك

جامعة طيبة - المدينة المنورة - المملكة العربية السعودية

[Houriah22@yahoo.com](mailto:Houriah22@yahoo.com)

أ.عفاف خضر واصل القرشي

مشرفة تربوية - إدارة تعليم المدينة المنورة

وزارة التعليم - المملكة العربية السعودية

[Afafq2618@hotmail.com](mailto:Afafq2618@hotmail.com)

### المخلص:

هدفت الدراسة التعرف إلى واقع إدارة الخدمات الأكاديمية الإلكترونية بعمادة التعليم عن بعد في جامعة طيبة بالمدينة المنورة، من خلال دراسة مستوى القوى البشرية والخدمات التقنية من وجهة نظر الطالبات وعضوات هيئة التدريس. استخدام المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من ٢٤٤ طالبة من أصل ١٦٠٨ طالبات يمثلن

المجتمع الأصلي، و ١٢ عضوة من عضوات هيئة التدريس من أصل ٣١ عضوة. اعتمدت الدراسة على أداتين: الاستبانة التي طبقت على الطالبات، والمقابلة التي أجريت مع عضوات هيئة التدريس.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها:

- المستوى العام لإدارة الخدمات الأكاديمية بعمادة التعليم عن بعد بجامعة طيبة كان متوسطاً من وجهة نظر الطالبات. ومن وجهة نظر عضوات هيئة التدريس فقد تراوحت الاستجابات ما بين الإجماع والإجماع المطلق، لكنها تركزت حول الإجماع.

- مستوى القوى البشرية بعمادة التعليم عن بعد بجامعة طيبة كان متوسطاً من وجهة نظر الطالبات وبمتوسط حسابي (٣.١٨). في حين جاءت آراء عضوات هيئة التدريس ما بين الإجماع - الإجماع المطلق، وتركزت الاستجابات حول الإجماع.

- مستوى الخدمات التقنية بعمادة التعليم عن بعد بجامعة طيبة كان متوسطاً من وجهة نظر الطالبات وبمتوسط حسابي (٣.١٩). في حين تركزت آراء عضوات هيئة التدريس ما بين الإجماع والإجماع المطلق، وتركزت الاستجابات حول الإجماع.

وفي ضوء النتائج تم وضع عدد من التوصيات والمقترحات التي قد تساعد المسؤولين بعمادة التعليم عن بعد في رفع مستوى الخدمات الأكاديمية المقدمّة.

**الكلمات المفتاحية:** التعليم عن بعد، التعليم الإلكتروني، الخدمات الأكاديمية، عمادة التعليم عن بعد.

---

## المقدمة

يُعد التعليم الإلكتروني أحد أنواع التعليم عن بعد، تُقدّم من خلاله المادة العلمية بشكل مختلف عما يُقدّم في الكتاب، من خلال توظيف تكنولوجيا الحاسب الآلي والاتصال، سواء أكان بين الطلاب أنفسهم أم بين الطلاب والأساتذة. ويتابع الطالب درسه حسبما تؤهله قدراته ووقته وإمكانياته، دون الالتزام بالحضور إلى القاعات الدراسية، معتمداً على الوسائط المتعددة (الصوت والصورة والحركة) التي تُقدّم من خلال الحاسب الآلي، والأقمار الصناعية، والإنترنت

(Boxer & Johnson, 2002؛ Sankey, Birch, & Gardiner, 2010)؛ الحمادي

وبوشيت، ٢٠١١م).

ومع تطور التعليم الإلكتروني ظهرت أنظمة إدارة التعلم ( Learning Management System, LMS)، التي تعمل على تقديم طريقة سهلة ومبسطة للتعلم، تحاكي التعليم المنتظم، من حيث: حضور المحاضرات (التزامنية، وغير التزامنية)، وتفاعل الطلاب، والقيام بالأنشطة المختلفة من خلال القاعات الافتراضية، ورفع واستقبال المقررات الإلكترونية، والواجبات، وتفعيل المنتديات التعليمية والبريد الإلكتروني وغيرها (عمادة التعليم عن بعد، ١٤٣٤هـ)؛ لذا أصبح هذا النوع من التعليم وسيلة يُعتمد عليها في التدريس الجامعي، من خلال أنظمة تعلم إلكتروني مفتوح المصدر (مجانية) مثل مودل (Moodle)، أو مغلقة المصدر (تجارية) مثل بلاكبود (Blackboard) (Jones, Morales, & Rnelek, 2005).

لذلك كله برزت أهمية التعليم الإلكتروني كأحد أساليب التعليم عن بعد في حل المشكلات، وتوفير الوقت والجهد والكلفة، والارتقاء بالعملية التعليمية والإدارية، وهذا ما يؤكد كابلبي (٢٠١٣م) حيث يرى أن أهمية التعليم الإلكتروني تكمن في سهولة عملية التعلم والبحث عن المعلومة، وإيجاد حلول للمشكلات التعليمية، ووضوح المحتوى التعليمي، وتوفير الوقت والجهد والكلفة. ومع استخدام وتطبيق أي نظام تبرز مجموعة من المعوقات، حيث يرى كافيليوسين وانوسيني وبيودزيكايتيني (Anusiene, & Puodziukaitiene, 2013Kavaliauskiene,) أن هناك جملة من المعوقات بدرجات متفاوتة تواجه استخدام وتطبيق التعليم الإلكتروني في الجامعة؛ لذا برزت الحاجة إلى دراسة إدارة الخدمات الأكاديمية الإلكترونية بعمادة التعليم عن بعد، من خلال التعرف على مستوى القوى البشرية، والخدمات التقنية أثناء تقديم الخدمة لمستخدميها من الطلبة وأعضاء هيئة التدريس.

## مشكلة الدراسة وتساؤلاتها

يحتاج النظام التعليمي إلى تطوير مستمر؛ لما يواجهه من تحديات متجددة، كزيادة الحاجة إلى البيئة التعليمية المعتمدة على الوسائط المتعددة، وتبادل الخبرات، وزيادة أعداد الطلاب، وقلة الأكاديميين، ومحدودية الإمكانيات المادية والمكانية (الشناق وبني دومي، ٢٠١٠م؛ Holmberg, 1995)؛ مما دعا إلى توظيف تقنيات الحاسب الآلي والاتصال في التعليم، فأصبحت إحدى البدائل المهمة في نشر التعليم، متجاوزة بذلك عقبات الزمان والمكان (حسين، ٢٠١١م)، ومستوعبةً الزيادة المستمرة في أعداد الطلاب، حيث أسهمت برامج التعليم عن بعد في تعزيز الطاقة الاستيعابية للتعليم العالي في المملكة العربية السعودية خلال العام الدراسي ١٤٣٤/١٤٣٥هـ، من خلال توفير ٣٨١.٩٣٥ مقعدًا شاغراً في خمس وعشرين جامعة حكومية سعودية (وزارة التعليم العالي، ١٤٣٤هـ)، وبذلك وفرت مقاعد شاغرة لعدد كبير من خريجي الثانوية، البالغ عددهم ٣٨٣.٥٨٢ طالباً وطالبة.

وحرصاً من جامعة طيبة على التعليم وإتاحته للجميع، أنشأت عمادة التعليم عن بعد؛ أُوكلت إليها مهمة التعليم الإلكتروني ونشره. بدأت العمادة بتقديم خدماتها لطلبات الانتظام، وأضيف إليها مع مطلع العام الدراسي ١٤٣٤/١٤٣٥هـ، برنامج الانتساب بعد تحويله إلى برنامج تعليم عن بعد، وهو أحد أساليب التعليم؛ يعتمد على الدراسة التفاعلية من خلال برنامج إدارة التعلم الإلكتروني (LMS)، يدرس الطالب كل مادة بأسلوب التفاعل والتزامن بما لا يقل عن ٢٥% من كل أسلوب (عمادة القبول والتسجيل، ١٤٣٤/١٤٣٥هـ). ولما يواجهه الطلبة وأعضاء هيئة التدريس من معوقات إزاء هذا التحول من النظام التقليدي إلى الإلكتروني، حيث أشارت نتائج العديد من الدراسات إلى جملة من المعوقات التي قد تصحب عملية التحول وتطبيق النظام الإلكتروني، كالبنية التحتية، والتكاليف المادية، وعدم القدرة على التكيف مع النظام الإلكتروني

وتأثيره على الطلبة (Guri-Rosenblit, 2005؛ Marquet, 2011). إضافة إلى عمل الباحثة الثانية كمنسقة في فترة إعداد البحث؛ كانت تقوم بتعريف الطالبات بالتعليم الإلكتروني في كلية الطب بجامعة طيبة، حيث لاحظت تخوف وعدم تقبل بعض الطالبات لهذا النوع من التعليم، وتعدد المشكلات التقنية التي يواجهونها، بالإضافة إلى المعوقات التي يواجهنها عضوات هيئة التدريس، من ضعف الإلمام بمهارة استخدام الحاسب الآلي والإنترنت، والحاجة المستمرة إلى المساعدة الفنية، في ظل عدم توفر البنية التحتية الجيدة، إضافة إلى عدم الاقتناع بجدوى هذا النوع من التعليم. جاءت هذه الدراسة لاستكشاف واقع إدارة الخدمات الأكاديمية الإلكترونية بعمادة التعليم عن بعد بجامعة طيبة من وجهة نظر الطالبات وعضوات هيئة التدريس، من خلال الإجابة عن الأسئلة التالية:

١. ما مستوى إدارة الخدمات الأكاديمية بعمادة التعليم عن بعد بجامعة طيبة من حيث القوى البشرية والخدمات التقنية المقدمة للطلبة ولأعضاء هيئة التدريس في الجامعة؟
٢. هل توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ بين وجهات نظر الطالبات حول مستوى القوى البشرية والخدمات التقنية بعمادة التعليم عن بعد بجامعة طيبة، تعزى لمتغيرات (التخصص، والفئة العمرية، والحصول على دورات تدريبية في الحاسب الآلي)؟

## أهداف الدراسة

أجريت الدراسة بغرض استكشاف:

- واقع إدارة الخدمات الأكاديمية الإلكترونية بعمادة التعليم عن بعد بجامعة طيبة من حيث مستوى القوى البشرية والخدمات التقنية المقدمة للطلبة ولأعضاء هيئة التدريس في الجامعة.

- التعرف على اختلاف آراء الطالبات حول مستوى القوى البشرية، والخدمات التقنية بعمادة التعليم عن بعد بجامعة طيبة، وفقاً للمتغيرات التالية: (التخصص، والفئة العمرية، والحصول على دورات تدريبية في الحاسب الآلي).

## مصطلحات الدراسة

عمادة التعليم عن بعد: أحد المراكز في الجامعات السعودية المعنية بتطوير التعليم عن بعد والإشراف عليه (وكالة الوزارة للشؤون التعليمية، ١٤٣٣هـ).

التعليم عن بعد: نمط من أنماط التعليم تُستخدم فيه وسائل وتقنيات إلكترونية في العملية التعليمية وإدارة التفاعل بها، يتصف بانفصال بين الأستاذ والطالب، أو بين الطلاب أنفسهم، أو بين الطلاب ومصادر التعلم، ويكون الانفصال بالبعد المكاني خارج المؤسسة التعليمية أو بالبعد الزمني لزمان التعلم، أو بهما معاً (وكالة الوزارة للشؤون التعليمية، ١٤٣٣هـ).

الخدمات الأكاديمية الإلكترونية: تعرف إجرائياً بأنها انتقال جميع العمليات الأكاديمية (التعليمية، والإدارية) داخل الجامعة من الشكل التقليدي إلى الإلكتروني، وذلك باستخدام برامج خاصة تدير العملية الأكاديمية بجميع جوانبها، بما يحقق أهداف العملية التعليمية.

## حدود الدراسة

تقتصر الدراسة موضوعياً على إدارة الخدمات الأكاديمية الإلكترونية، حيث تُقدّم الجامعة العديد من الخدمات الأكاديمية، منها الجانب الإلكتروني الذي ستركز عليه هذه الدراسة المتمثل بالقوى البشرية، والخدمات التقنية بعمادة التعليم عن بعد بجامعة طيبة، إذ سُنطبق الدراسة على عضوات هيئة التدريس والطالبات في صورة مقابلات واستبانات، خلال الفصل الدراسي الثاني لعام ١٤٣٤هـ/١٤٣٥هـ.

### الأدب النظري والدراسات السابقة:

يتناول هذا الجزء من الدراسة القوى البشرية والخدمات التقنية اللازم توفيرها للتعليم عن بعد، كما يتناول الدراسات السابقة التي تطرقت لذات الموضوع.

#### القوى البشرية

تعد القوى البشرية من أبرز العناصر التي تقود المنظمات إلى تحقيق التقدّم والرقى، كما تعد من أبرز أسباب نجاح المؤسسات واستمرارها، أو فشلها وتوقفها؛ لذا لا بد من تأهيل العناصر البشرية تأهيلاً جيداً، وعلى مستوى عالٍ من الكفاءة. يذكر النمر وخالقجي ومحمود وحمزاوي (٢٠٠٦م) ضرورة الاهتمام بتخطيط الموارد البشرية وتنميتها وتدريبها؛ لمواكبة التطور التقني. كما يؤكد غنيم (٢٠٠٤م) على ضرورة إعداد الكوادر البشرية الفنية المتخصصة ذات الارتباط بالبنية المعلوماتية، ونظم العمل على شبكات الاتصالات الإلكترونية، ويكون ذلك من خلال تنفيذ البرامج التدريبية.

إلا أن النقص في عدد الأفراد المؤهلين للتعامل مع البيئة الرقمية، يعد عائقاً أمام تقديم الخدمات بفاعلية. يؤكد جيسب وفالسيش (Jessup & Valacich, 2006) على أن نقص القوى البشرية المؤهلة للتعامل مع العصر الرقمي يعد معوقاً أمام المؤسسات التي تستخدم

التكنولوجيا. كما يرى المسعودي (٢٠١٠م) أن هناك معوقين هامين يقفان أمام القوى البشرية في الوطن العربي، هما: الأمية المعلوماتية، واللغة. ويضيف التون وكالاسي وأي في سي أي (Altun; Kalaci; & AVCI, 2011) على أن مقاومة الموظفين للتغيير، وخوفهم من التقنية يعد معوقاً يواجه الجهات التعليمية عند تطبيق التعليم عن بعد. كما ينبغي أن تتميز الكوادر الإدارية التي تدير التعليم عن بعد بعدة صفات، منها: المرونة، والجرأة، والقدرة على حل المشكلات، وجرأة صنع القرار، والتكيف في مواجهة التغيرات (الهندي، ٢٠١٠م).

والقوى البشرية في إدارات الجامعة بعامة وفي إدارة الخدمات الأكاديمية للتعليم عن بعد بخاصة معنية بالمرونة والشفافية واللباقة أثناء تقديم الخدمة، وتسهيل التواصل مع الطلاب وأعضاء وعضوات هيئة التدريس، والوعي بأهمية التعليم عن بعد وكيفية التعامل مع نظام إدارة التعليم (LMS)، كما أنها معنية بتحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة، ومدى الاهتمام بما يرد للإدارة من مشاكل واستفسارات.

## الخدمات التقنية

تعتبر الخدمات التقنية هي شريان التعليم عن بعد، والذي لا يمكن أن يقدم بصورة جيدة ما لم يراعى توفير مستوى جيد من التقنية وتطبيقاتها، حيث توضع المنظمات في موقع التنافس عن طريق توظيف التقنية في إدارتها ومؤسساتها، غير أن معظمها يواجه تحديات تقنية خاصة فيما يتعلق بالبنية التحتية، وتزداد هذه المشكلة في الدول النامية بشكل كبير، فلا تزال أغلب الدول النامية تعاني من عدة معوقات، تقف أمام توظيف التقنية في مؤسساتها، خاصة الضعف في مستوى البنية التحتية (المسعودي، ٢٠١٠م). وتوفر الدعم الفني الذي يعمل على تذليل

الصعوبات، وتوجيه المنظمات لتؤدي عملها دون توقف؛ وبذلك يمكن تقسيم الخدمات التقنية إلى: البنية التحتية، والدعم الفني.

البنية التحتية تؤكد على دفع التحول للتعليم عن بعد إلى الارتقاء بالبنية التحتية لشبكة الحاسب الآلي بالجامعات، من خلال استخدام شبكة الألياف الضوئية، وتوزيع الخدمات التي تقدمها الجامعة على مجموعة الخوادم؛ لضمان توفير الخدمة، وعدم تعطيلها كلياً. كما تراعي الجامعات توفير خوادم غير قابلة للتوقف، أي جعلها تعمل ٢٤ ساعة، دون الحاجة للتوقف عن العمل لإجراء الصيانة (عبد المعطي، ٢٠٠٦م).

أما الدعم الفني فيؤكد على أن التعليم عن بعد يقوم على استخدام الحاسب الآلي والإنترنت؛ لذلك كثير ما يحتاج عضوات هيئة التدريس والطالبات إلى من يقدم لهم المساعدة التقنية، أو الفنية، أو المعلوماتية لحل المشكلات التي تواجههم. ويمكن أن تقاس فاعلية خدمات الدعم الفني بمدى القدرة على توفير المعلومة والمساعدة المناسبة في الوقت المناسب، وبالشكل والكيفية الجيدة؛ مما يساعد على تقديم الخدمات والتقدم في الدروس دون توقف (عبد المعطي، ٢٠٠٦م). يؤكد ياسين وملحم (٢٠١١م)، وكانتوما وتوركول والتونيسيك (Kantoğlu, Torkul & Altunışık, 2013) على أن من أهم معوقات تطبيق التعليم عن بعد عدم توفر الدعم الفني. ويمكن الإشارة إلى أن الخدمات التقنية تركز على دراسة توفر التجهيزات والاتصال الجيد بشبكة الإنترنت، ومدى تطوير وتحديث البرامج، وحماية حسابات المستخدمين، والتعامل مع نظام إدارة التعلم (LMS)، كما يهتم بدراسة مستوى الدعم الفني.

الدراسات السابقة

يُعد التعليم الإلكتروني من الموضوعات ذات الاهتمام بالبحث من قبل العديد من الباحثين، وإن اختلفوا في دراسته من جوانب مختلفة، وبمناهج عدة بغية التوصل لنتائج صادقة يُستفاد منها في صناعة القرار. إلا أن الدراسات التي درست التعليم الإلكتروني كأحد أساليب التعليم عن بعد شحيحة، حيث إن بعضها ارتبط بالجودة، والبعض الآخر اهتم بدراسة أثر التعليم الإلكتروني على التحصيل الدراسي. في حين ركزت جُل الدراسات العربية والأجنبية على دراسة المعوقات التي قد تصحب تطبيق واستخدام التعليم الإلكتروني. وقد تم عرض الدراسات السابقة عرضاً تصاعدياً حسب التاريخ، بعد تقسيمها إلى دراسات عربية وأجنبية.

### الدراسات العربية

اهتم محمد والشيخ وعطية (٢٠٠٦م) بدراسة معوقات التعلم الإلكتروني في الجامعة الهاشمية، من خلال استخدام المنهج الوصفي، جمع البيانات بواسطة استبانة طُبقت على ٦٠٠ طالب في مرحلة البكالوريوس، وتوصل إلى مجموعة معوقات من أهمها: عدم الوعي بالتعليم الإلكتروني، وقلة المتخصصين.

ودرس عفيفي (٢٠٠٧) واقع ومستقبل التعليم عن بعد في المملكة العربية السعودية، مستخدماً المنهج الوصفي، وجمع البيانات من خلال استبانة طبقت على عينة غرضية مكونة من ٤٠ عضو من أعضاء وعضوات هيئة التدريس في الجامعات السعودية، وتوصل إلى مجموعة من النتائج، من أهمها: توافر الكوادر الإدارية المدربة لإدارة التعليم عن بعد، وضرورة العناية بتدريب أعضاء هيئة التدريس.

كما استخدم القحطاني (٢٠١٠م) المنهج الوصفي، لدراسة واقع استخدام الفصول الافتراضية في برنامج التعليم عن بعد بجامعة الملك عبد العزيز بجدة، من خلال تطبيق استبانة طُبقت على

١٦٩ عضواً؛ يمثلون جميع أعضاء هيئة التدريس الذين يستخدمون الفصول الافتراضية، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة نتائج أهمها: الاتفاق بين آراء العينة حول استخدام الفصول الافتراضية في برامج التعليم عن بعد بمتوسط حسابي (٣.٩٣).

ومن أجل تقويم تجربة التعليم الإلكتروني أجرى الغديان (٢٠١١م) دراسة لتقويم تجربة التعليم الإلكتروني بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، مستخدماً المنهج الوصفي، طبقت الدراسة من خلال استبانته على عينة عشوائية مكونة من ١٥٠ طالب وطالبة، وتوصل إلى مجموعة نتائج، أهمها: أن ٥٢,٨% من الطلاب يمتلكون خبرة قليلة في استخدام الحاسب الآلي والإنترنت.

كما درس ياسين وملحم (٢٠١١م) معوقات استخدام التعلم الإلكتروني التي تواجه المعلمين في مديرية التربية والتعليم لمنطقة إربد الأولى، من خلال استبانة شملت على ١٨٦ معلم ومعلمة بشكل عشوائي، توصل إلى مجموعة معوقات تقنية وبشرية من خلال المنهج الوصفي، منها: نقص الأجهزة، وارتفاع كلفة البرمجيات، وضعف البنية التحتية، وعدم توفر الدعم الفني والخبرة الكافية لتطبيق التعليم عن بعد، وعدم توفر الخبرة الكافية لتطبيق التعليم الإلكتروني، والتدريب على استخدام الأجهزة والبرامج.

ومن خلال المنهج التجريبي بحث عبد الوهاب وعلي (٢٠١٢م) صعوبات استخدام نظام إدارة التعلم الإلكتروني مودل (Moodle) ببعض الجامعات المصرية، إذ جمع البيانات بطريقة طبقية عشوائية، باستخدام استبانتين وجهت الأولى لعينة من ٨٠ عضو من أعضاء هيئة التدريس، والأخرى لعينة من ٧٠٠ طالب وطالبة، توصل إلى مجموعة من الصعوبات أبرزها الأعطال المستمر للنظام، وصعوبة التعامل معه، إضافة إلى نقص الصيانة الدورية للأجهزة، وندرة التحديثات للأنظمة، وبطء شبكة الإنترنت.

أما الدليل (٢٠١٣م) فقد درس واقع تطبيق التعليم الإلكتروني بكلية المعلمين بجامعة الملك سعود، مستخدماً المنهج الوصفي التحليلي، إذ جمع البيانات من خلال استبانته طُبقت على عينة طبقية مكونة من ١٠٠ طالب، على أساس التخصص والمستوى، وتوصل إلى مجموعة من المعوقات، أهمها ضعف البنية التحتية للتعليم الإلكتروني، وضعف مهارات التعامل مع الحاسب والإنترنت، وقلة الوعي بأهمية استخدام التعليم الإلكتروني في التعليم، وقلة توافر الكوادر البشرية الفنية لاستخدام التعليم الإلكتروني. وقد عزى هذه النتائج إلى قلة استغلال الإمكانيات المادية المتوفرة في الكلية، ونقص مهارات استخدام التعليم الإلكتروني من قبل أعضاء هيئة التدريس.

## الدراسات الأجنبية

أجرى هانيوم وإيرفين وبانكس وفارمر (Hannum, Irvin, Banks, & Farmer, 2009) دراسة استقصائية في المناطق الريفية بالولايات المتحدة، على ٣٩٤ منطقة باستخدام المقابلات الهاتفية، هدفت للتعرف على أهم المعوقات، وأوضحت النتائج حاجة ثلثي المناطق المدروسة إلى مزيد من الدورات لتأهيل المستخدمين لاستخدام التعليم الإلكتروني.

درس مشهور وصالح ( Mashhour & Saleh,2010)، التعليم الإلكتروني في المؤسسات الأردنية، مستخدماً المنهج الوصفي، جُمعت البيانات من خلال استبانة طبقت على ٢٧٣ طالب بشكل عشوائي في أربع جامعات، توصل إلى مجموعة من المشكلات المتعلقة بالبنية التحتية، منها: مشكلات يواجهها الطلبة في عملية الدخول إلى شبكة الإنترنت، وعدم توفر أجهزة الحاسب الآلي طوال الوقت.

أهتم كانتوما وتوركول والتونيسيك (Kantoğlu, Torkul & Altunışık, 2013) من خلال المنهج الوصفي، بدراسة ستة جوانب تؤثر على تقبل طلاب جامعة ساكاريًا بتركيا للتعليم الإلكتروني، جمع البيانات باستبانته طبقت على ٥٦٢ طالب. توصلت الدراسة إلى مؤشرات إيجابية.

### التعليق على الدراسات السابقة

يُلاحظ من الدراسات السابقة، اشتراك أغلبها في منهج البحث مع الدراسة الحالية، كما تشترك في تركيزها على دراسة المعوقات التي تواجه استخدام وتطبيق التعليم الإلكتروني كأسلوب للتعليم عن بعد، وإن اختلفت في المجالات. تركز الدراسة الحالية على دراسة الواقع في مجالين: القوى البشرية، والخدمات التقنية، يلاحظ إغفال الدراسات السابقة دراسة القوى البشرية التي تدير النظام بشكل كبير، وتطرق إليها كبند ضمن دراسة الوعي والإقبال على التعليم الإلكتروني. كما نلاحظ اشتراك دراسة الدايل (٢٠١٣م)، وياسين وملحم (٢٠١١م) مع الدراسة الحالية في دراسة القوى البشرية، والخدمات التقنية للتعليم عن بعد، وإن اقتصرت دراسة الدايل على الطلاب. واشتراكها مع دراسة عبد الوهاب وعلي (٢٠١٢م) في دراسة الجوانب التقنية، وكما تتفق مع دراسة مشهور وصالح (Mashhour & Saleh,2010) في دراسة البنية التحتية، ومع دراسة عفيفي (٢٠٠٧م)، وهانيوم وإيرفين وبانكس وفارمر (Hannum, Irvin, Banks, & Farmer, 2009)، والقحطاني (٢٠١٠م)، والغديان (٢٠١١م) في عرض وتقييم واقع استخدام التعليم عن بعد. كما تشترك مع دراسة محمد والشيخ وعطية (٢٠٠٦م) في دراستها لمعوقات تطبيق التعليم الإلكتروني، وتتفق جزئيًا مع دراسة كانتوما وتوركول والتونيسيك (Kantoğlu, Torkul & Altunışık, 2013) التي ركزت مدى الاستعداد لاستخدام التعلم الإلكتروني؛ وبالتالي ستتميز

هذه الدراسة عن غيرها بتركيزها على محوري القوى البشرية، والخدمات التقنية، بالإضافة إلى استخدام الاستبانة والمقابلة كأدوات لجمع البيانات، واستهدافها لفئة الطالبات بعمادة التعليم عن بعد بجامعة طيبة.

## الإجراءات المنهجية للدراسة

يستعرض هذا الفصل الإجراءات المنهجية، لتحقيق أهداف الدراسة، والإجابة عن تساؤلاتها، وذلك من خلال استعراض منهج الدراسة ومجتمعها، والأدوات والمراحل الأساسية التي مر بها بناء الأداة (الاستبانة، والمقابلة)، كما يشتمل على الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات ومعالجتها.

## منهج الدراسة وإجراءاتها

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي نظراً لطبيعته الاستكشافية، حيث يدرس الواقع ويهتم بوصفه وصفاً دقيقاً، كما يعمل على تفسير الظواهر والعلاقات فيما بينها (سليمان، 2008م). وبذلك يعطي وصفاً لإدارة الخدمات الأكاديمية بعمادة التعليم عن بعد، بعد جمع المعلومات اللازمة ومعالجتها؛ بهدف التوصل إلى الإيجابيات وتدعيمها، والوقوف على المعوقات ومحاولة حلها (يوسف، 2009م).

تم جمع البيانات من خلال المنهج المختلط، الذي يجمع بين البيانات الكمية والنوعية. تم اختياره؛ لهدف الوصول إلى نتائج أكثر قوة، بالجمع بين الأسلوب الكمي المبني على الأرقام والمعادلات، والأسلوب النوعي الذي يمكننا من التعرف على معلومات أكثر وأعمق. وهو ما ذكره بل (2004م/2008م) بـ"المنهج ثلاثي الأطراف"، الذي يعتمد على استقاء المعلومات من عدة

جهات، وبأكثر من أسلوب، ومقارنة المعلومات بغيرها بهدف الوصول إلى دراسة كاملة ومتوازنة قدر الإمكان.

## مجتمع الدراسة وعينتها

يتكون مجتمع الدراسة من ٣١ عضوه من عضوات هيئة التدريس، و١٦٠٨ طالبة، تم اختيارهم لتعاملهم المباشر مع النظام؛ ولغرض الوصول إلى نتائج يُستفاد منها. جُمعت البيانات من عينة قصدية تتكون من ١٢ مقابلة فردية شبة مقننة لعضوات هيئة التدريس؛ وذلك لمرونة جمع البيانات، وفهم تفكير المبحوث وسلوكه دون إسقاط فرضيات الباحث السابقة. أما الطالبات فجُمعت البيانات من عينة عشوائية تكونت من ٢٤٤ طالبة باستخدام استبانة الكترونية؛ وذلك لطبيعة مجتمع الدراسة الكبير والمنتشر.

## أدوات الدراسة

اعتمدت الدراسة على أداتين، هما: الاستبانة طُبِّقت على ٢٤٤ طالبة من طالبات التعليم عن بعد، والمقابلة المقننة مع ١٢ عضوه من عضوات هيئة التدريس؛ لجمع البيانات اللازمة لإجراء الدراسة.

## خصائص عينة الدراسة

تشمل المعلومات الأولية للعيينة من طالبات التعليم عن بعد اللاتي طُبِّقت عليهن الاستبانة وفقًا لمتغيرات التخصص، والفئة العمرية، والحصول على دورات في الحاسب الآلي، كما يلي:

جدول 1: توزيع عينة الدراسة حسب التخصصات

النسبة المئوية	العينة	التخصص
23.36%	57	الدراسات الإسلامية
21.72%	53	إدارة الأعمال
20.49%	50	التاريخ
12.29%	30	الجغرافيا
12.29%	30	اللغة العربية
9.84%	24	تفسير وعلوم القرآن
100%	244	المجموع

يُوضح الجدول ١ توزيع العينة حسب التخصص، حيث جاءت أعلى نسبة استجابة لتخصص الدراسات الإسلامية بنسبة 23,36%، وحصل تخصص تفسير وعلوم القرآن على أدنى استجابة بنسبة 9,84%؛ وقد يعود ذلك لقلّة عدد الطالبات بالنسبة لبقية التخصصات، كما قد يعود لطبيعة المجتمع المنتشرة، وضعف قنوات الاتصال بهن.

جدول ٢: توزيع عينة الدراسة حسب الفئات العمرية

النسبة المئوية	العينة	الفئة العمرية
29.10%	71	١٨-٢٢ سنة
70.90%	173	٢٢ سنة فأكثر
100%	244	المجموع

يوضح الجدول ٢ توزيع العينة حسب الفئات العمرية، نجد أن ٢٩,١٠% من العينة تتراوح أعمارهم ما بين ١٨-٢٢ سنة، وهو ما يعتبر سنة الدراسة الجامعية، بينما نلاحظ أن ٧٠,٩٠% من المستجيبات تزيد أعمارهن عن سن الدراسة الجامعية.

جدول ٣: توزيع عينة الدراسة حسب الحصول على دورات في الحاسب الآلي

النسبة المئوية	العينة	حصلت على دورة في الحاسب الآلي
٣٣.٢٠%	٨١	نعم
٦٦.٨٠%	١٦٣	لا
١٠٠%	٢٤٤	المجموع

يتضح من الجدول ٣ أن أكثر من نصف العينة لم تحصل على دورات في الحاسب الآلي، وهو ما يعادل ٦٦,٨٠% من حجم العينة، بينما حصل ٣٣,٢٠% من العينة على دورات في الحاسب الآلي.

تم اختيار المقابلة كأسلوب يوافق الطبيعة الاستكشافية، فعادةً ما تُرجح المقابلة للدراسات الاستكشافية؛ لأنها تتيح فهم موقف المحيطين بالظاهرة موضوع الدراسة، فهي أكثر انفتاحًا وقربًا للظاهرة المدروسة، فنجد صورة واضحة للظاهرة من منظور الباحثين (العبد الكريم، ٢٠١٢م)، كذلك لحدثة تطبيق أسلوب التعليم عن بعد بجامعة طيبة، حيث انطلق مطلع العام الدراسي ١٤٣٤هـ/١٤٣٥هـ.

صممت المقابلة شبه المقننة؛ لغرض التعديل والتغيير حسب ما يقتضيه الموقف، تم التعديل عليها حتى وصلت إلى شكلها النهائي، الجدول ٤ يوضح استجابات عينة الدراسة حسب التخصصات.

جدول ٤: استجابات عينة الدراسة للمقابلات حسب التخصصات

النسبة المئوية	العينة	التخصص
٣٣.٣٣%	٤	التاريخ
٢٥%	٣	الجغرافيا
١٦.٦٦%	٢	تفسير وعلوم القرآن
٨.٣٣%	١	إدارة الأعمال
٨.٣٣%	١	الدراسات الإسلامية

اللغة العربية	١	٨.٣٣%
المجموع	١٢	١٠٠%

## عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

تناول هذا الفصل عرضًا لنتائج الدراسة، من خلال تحليل النتائج المتعلقة بكل سؤال من

أسئلة الدراسة ومناقشتها، وذلك على النحو التالي:

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما مستوى إدارة الخدمات الأكاديمية بعمادة التعليم عن بعد بجامعة طيبة من حيث القوى البشرية والخدمات التقنية المقدمة للطلبة ولأعضاء هيئة التدريس في الجامعة؟ وقد تم الإجابة عن هذا السؤال من خلال تحديد:

أ. مستوى القوى البشرية بعمادة التعليم عن بعد بجامعة طيبة.

ب. مستوى الخدمات التقنية التي تقدمها عمادة التعليم عن بعد بجامعة طيبة.

أ. مستوى القوى البشرية بعمادة التعليم عن بعد بجامعة طيبة.

وللإجابة عن هذا الجزء من السؤال الأول، تم استخدام التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لترتيب الفقرات ترتيبًا تنازليًا حسب متوسطاتها الحسابية، وفقًا لمستوى الموافقة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة (الطالبات)، وذلك لكل محور من محاور الدراسة على حده، والجداول التالية توضّح ذلك. كما تم الإجابة عن هذا الجزء من خلال مقابلات أُجريت على عينة من عضوات هيئة التدريس (حللت نوعياً)؛ وذلك لتعامل الطالبات وعضوات هيئة التدريس المباشر مع النظام.

## التحليل الكمي (آراء الطالبات)

جدول ٥: التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى القوى البشرية بعمادة التعليم عن بعد (ن=٢٤٤)

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
١	تتحلى موظفات العمادة بالتعامل الجيد مع الطالبات	٣.٤٥	١.٠٨	عالي	١
٧	تقدم الموظفات الخدمة بالسرية اللازمة	٣.٤٤	٠.٩٦	عالي	٢
١	تمتلك الموظفات معرفة بتقنيات الحاسب الآلي	٣.٤١	٠.٨	عالي	٣
١	تمتلك الموظفات الوعي بأهمية الحماية وأمن المعلومات	٣.٣٧	٠.٨٥	متوسط	٤
١	تقدم موظفات عمادة التعليم عن بعد الخدمات بمرونة	٣.٣٦	٠.٩٦	متوسط	٥
٣	تمتلك الموظفات قدر من الوعي بأهمية التعليم عن بعد	٣.٢٦	٠.٩٦	متوسط	٦
٥	تمتلك الموظفات الإلمام الكافي للتعامل مع نظام إدارة التعلم (LMS)	٣.٢٢	٠.٩٨	متوسط	٧
١	تقدم الموظفات الخدمة دون أخطاء	٣.١٨	١.٠٢	متوسط	٨
٦	تقدم الموظفات الخدمة بشفافية	٣.١٦	٠.٩٠	متوسط	٩
١	تبدي الموظفات اهتمامًا بالمشكلات التي تتعرض لها الطالبات	٣.١٥	١.١٥	متوسط	١٠
٨	تقدم الموظفات الخدمة بشكل إلكتروني	٣.١٤	٠.٩٠	متوسط	١١
١	تقدم الموظفات الخدمة بجودة عالية	٣.٠٨	١.٠٨	متوسط	١٢
٢	تقدم الموظفات الخدمة بأقل قدر من الإجراءات	٣.٠٧	٠.٨٠	متوسط	١٣
١	تقدم الموظفات الخدمات للطالبات في وقتها المحدد	٣.٠٧	١.٠٧	متوسط	١٤
٤	يمكنك التواصل مع موظفات التعليم عن بعد	٣.٠٠	١.١٨	متوسط	١٥
٩	ترد الموظفات على الشكاوى والاستفسارات	٢.٥٧	١.٢٣	منخفض	١٦

متوسط	٠.٧٧	٣.١٨	المجموع
-------	------	------	---------

يبين الجدول ٥ المتوسط الحسابي العام لآراء الطالبات حول مستوى القوى البشرية بعمادة التعليم عن بعد، حيث بلغ ٣.١٨، أي بمستوى متوسط. في حين تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين ٣.٤٥ و ٢.٥٧؛ وقد يعود ذلك إلى قلة عدد الموظفين مقارنة بعدد عضوات هيئة التدريس والطالبات، وضغط العمل بين أعمال إدارية، وتدريب عضوات هيئة التدريس والطالبات، والرد على الاستفسارات، وحل المشكلات (عبر الخطابات، والهاتف، والتويتر، والبريد الإلكتروني)، وهذه النتيجة تخالف ما جاء في دراسة عفيفي (٢٠٠٧)، التي توصلت إلى أن توافر الكوادر الإدارية المدربة في الجامعات السعودية، جاء بمتوسط ١.٧٩ وفق لمقياس ليكرت الخماسي؛ وقد يعود هذا الاختلاف للمدة الزمنية الفاصلة بين الدراستين. توصل آل عامر (٢٠١٣م) إلى أن هناك حاجة مستمرة لتدريب الإداريين في كافة المستويات، حيث إن التعليم عن بعد يحتاج إلى تدريب مستمر وفقاً للمستجدات التقنية، ويضيف غلام (٢٠٠٨م) إلى أن عدم توفر الكادر الإداري والفني المؤهل والمدرّب يعدّ من أعلى المعوقات المؤثرة على إنجاح عملية تطبيق التعليم الإلكتروني، ويؤكد عمر (٢٠١٣م) على ضرورة توفير مساعدين تقنيين لاستمرارية العمل بنجاح في برنامج التعليم عن بعد.

احتل تحلي الموظفين بالتعامل الجيد مع الطالبات أعلى مرتبة بمتوسط حسابي ٣.٤٥، يليه بفارق بسيطة سرية الموظفين في تقديم الخدمات بمتوسط حسابي ٣.٤٤، في حين احتل امتلاك الموظفين للمعرفة بتقنيات الحاسب الآلي المرتبة الثالثة بمتوسط ٣.٤١. أما المراتب الثلاث الأخيرة فجاءت على التوالي، تقديم الموظفين الخدمات للطالبات في وقتها المحدد بمتوسط ٣.٠٧، يليه إمكانية تواصل الطالبات مع موظفات التعليم عن بعد بمتوسط ٣.٠٠، واحتل المرتبة الأخيرة بمتوسط ٢.٥٧ رد الموظفين على الشكاوى والاستفسارات؛ وقد يعود ذلك لحدثة

تطبيق التعليم عن بعد بجامعة طيبة، ولكثرة الأعباء الملقاة على الموظفين، في ظل حاجتهم للتدريب المستمر، كذلك قد يعود لضعف وسائل الاتصال بالعمادة، وما يعترئها من أعطال مستمر. يؤكد عمر (٢٠١٣م) أن قلة اهتمام الإدارة بالرد على الاستفسارات وحل المشكلات، من معوقات التعليم الجامعي.

### التحليل النوعي (آراء عضوات هيئة التدريس)

شمل التحليل النوعي فيما يخص القوى البشرية في هذا الجزء من السؤال الأول: الجانب المعرفي والمهاري للموظفات، وتعامل الموظفين، وتقديم الخدمة.

### الجانب المعرفي والمهاري للموظفات

يقوم التعليم عن بعد على المعرفة الجيدة باستخدام التقنية عامة والحاسب الآلي خاصة، وهو ما اتفقت عليه عينة الدراسة، إذ أجمعن على امتلاك الموظفات بعمادة التعليم عن بعد على قدر من المعرفة بالحاسب الآلي، تذكر (الدكتورة٦): أن "الموظفات فاهمين أوي في الكمبيوتر"؛ وهذا يدل على مدى التأهيل الجيد للموظفات لتقديم الخدمات، وهو ما يخالف آراء الطالبات في الجزء الكمي من الدراسة، حيث رأين أن الموظفات يمتلكن معرفة متوسطة بالحاسب الآلي؛ وقد يعود هذا الاختلاف لطبيعة العلاقات الإنسانية بين الموظفات وعضوات هيئة التدريس، يؤكد محمد وعقيلان (٢٠١٠م) على أن من المتطلبات المهمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في التعليم: التدريب والتوعية، وهو ما يتطلب تدريب الموظفات بشكل مستمر لمواكبة التغيرات. كما ذكرت غالبية العينة أن موظفات التعليم عن بعد يتمتعن بالإلمام الكافي للتعامل مع نظام إدارة التعلم

(LMS)، تقول (الأستاذة ٥): "تدربنا عندهم يوم قبل ما نبدأ في التدريس بالبرنامج، وحسيت أنهم عارفين كل شيء عنه"، وتخالفها (الأستاذة ١٢) "ما حسيت أنهم أعطونا فكره كاملة، يعني ما تحسي أنهم ملمين بالتعليم عن بعد، والفصول الافتراضية"؛ وقد يرجع ذلك إلى حداثة تطبيق البرنامج، وهو ما يتوافق إلى حد قريب مع آراء الطالبات، حيث بلغ متوسط تعامل الموظفات مع نظام إدارة التعلم (LMS) ٣.٢٢، أي بمستوى متوسط. يذكر هانيوم وإبرفين وبانكس وفارمر (Hannum, Irvin, Banks, & Farmer, 2009) أن ١٤.٥% من المدارس الريفية بالولايات المتحدة الأمريكية توقفت عن استخدام التعليم عن بعد لنقص خبرة التعامل معه؛ وهذا ما يؤكد على ضرورة إلمام الموظفات بالنظام وكافة المستجدات حوله.

من المهم أن تشعر الموظفات بأهمية ما يقمن به من عمل، وهو ما أجمعت عليه المستجيبات أن الموظفات لديهن وعي بأهمية التعليم عن بعد، تذكر (الأستاذة ١٢): "عندهم وعي أنه شيء مهم"، وتأيدها (الدكتورة ٦) "حاسين أنهم يعملون حاجة مهمة"، وهو ما يتوافق جزئياً مع آراء الطالبات حيث يرين أن الموظفات لديهن مستوى متوسط من الوعي بأهمية التعليم عن بعد، ويؤكد ياسين وملحم (٢٠١١م)، والدايل (٢٠١٣م)، ومحمد والشيخ وعطية (٢٠٠٦م)، على أن من أهم معوقات تطبيق التعليم الإلكتروني، قلة الوعي بأهمية هذا النوع من التعليم. كما يعتبر توفير الأمن والحماية المعلوماتية من أهم متطلبات الإدارة الإلكترونية (محمد وعقيلان، ٢٠١٠م)، وهو ما اتفقت عليه غالبية العينة، أن الموظفات لديهن وعي أمني وحماية معلوماتية، حيث تذكر (الدكتورة ٧): "حسيت أنهم مهتمين بتعريفنا بأهمية الحماية، أقصد حماية الكمبيوتر، والملفات اللي أرفعها للطالبات"، في حين أبدت أربع مستجيبات، وهن ما يمثلن ثلث العينة، عدم معرفتهن بمستوى وعي الموظفات عن ذلك، تقول (الدكتورة ٣): "ما أعرفش"، وهو يتفق إلى حد قريب مع آراء الطالبات حيث يرين أن الموظفات يمتلكن مستوى متوسط من الأمن والحماية المعلوماتية؛

وقد تعود هذه النتيجة إلى عدم احتكاك عضوات هيئة التدريس، والطالبات بالموظفات بشكل كبير، حيث توجد منسقة للتعليم عن بعد في كل قسم، تم اختيارها من عضوات هيئة التدريس اللاتي يدرسن طالبات التعليم عن بعد.

## تعامل الموظفات

يعتبر التعامل الجيد جزء من الخدمة الجيدة، ويُقصد به إمكانية التواصل مع الموظفات، والاهتمام بالمشكلات والاستفسارات التي ترد إليهن، وحُسن ولباقة الحديث معهن. وقد اتفقت غالبية المستجيبات على تمكنهن من التواصل مع موظفات التعليم عن بعد، تذكر (الأستاذة ١٠): "في أي وقت ممكن أمرهم العمادة". وتخالفها (الدكتورة ١) "لازم يكون فيه أرقام تليفونات للموظفات المتخصصة بالناحية الفنية"، في حين رأت الطالبات أن مستوى التواصل مع الموظفات يأتي بمستوى متوسط، وهو ما يخالف دراسة عمر (٢٠١٣م)، الذي توصل إلى أن التواصل يتم بمستوى عالي بين الطالبات وموظفات عمادة التعليم عن بعد؛ وقد يعود اختلاف الآراء بين العينتين (عضوات هيئة التدريس، والطالبات) إلى تواجد منسقة التعليم عن بعد في كل قسم بشكل دائم بين عضوات هيئة التدريس بخلاف الطالبات. كما رأت سبع مستجيبات، أي ما يمثل نسبة متوسطة من العينة، أن الموظفات يقمن بالرد على الشكاوى والاستفسارات، تقول (الدكتورة ٤): "الموظفات متعاونات، ويردوا على كل سؤال نسأله"، وتوافقها (الأستاذة ٥) "حقيقة هم ما قصروا كانوا يردون علينا"، وتخالفهم (الدكتورة ٢) "من كثر المشاكل كانوا ما يتعاونوش". وهو ما يخالف آراء الطالبات اللاتي رأين أن التواصل بالموظفات يأتي بمستوى منخفض؛ وقد يعود هذا الاختلاف إلى طبيعة الاهتمام بعضو هيئة التدريس، فضلاً عن قلة عدد العضوات مقارنة بأعداد الطالبات، كما أن المشكلة التي تتعرض لها عضوة هيئة التدريس تؤثر بشكل غير مباشر

على مجموعة من الطالبات اللاتي تقوم بتدريسهم، بخلاف الطالبات التي تعتبر مشكلاتهم فردية إلى حد كبير.

اتفقت نسبة قليلة من العينة على أن المشكلات اللاتي يتعرضن لها تلقى اهتمام من قبل الموظفات، تذكر (الدكتورة ١): "كانوا يحاولون قد ما يقدرّون أنهم يحلون المشكلة، ويردون علينا"، وتخالّفها (الدكتورة ٣) "من كثر الضغط والمشاكل والأسئلة، معادش يسألوا في مشاكلنا"، وهو ما يتعارض مع آراء الطالبات اللاتي رأين أن الموظفات يبدين اهتمامًا بالمشكلات بمستوى متوسط؛ وقد يعود ذلك إلى الاختلاف بين العينتين في مفهوم الاهتمام، فطبيعة عضوات هيئة التدريس، ومستوى التعامل والاهتمام المطلوب، يختلف عن الطالبات. أما رأيّ العينة حول تعامل الموظفات بصفة عامة، فتذبذبت الآراء لنفس المستجيبة، حيث أجمعن على أن تعامل الموظفات جيد، لكن عند الضغط وكثرت الأسئلة قد يكون غير جيد، فنقول (الدكتورة ٣): "تعامل الموظفات حلو، لكن لما زدنا عن حدنا كانوا يتترّفزو"، وهو ما يتفق مع آراء الطالبات بأن الموظفات يتحلين بالتعامل الجيد بمستوى عالي.

## تقديم الخدمة

اتفقت العينة على أن الخدمات المقدمة لهن لا تتم مطلقًا بشكل إلكتروني، من ناحية: الخطابات، الاستفسارات، الشكاوى ... وغيرها، تذكر (الدكتورة ١): "لما أكلّمهم أطلب منهم شيء، يقولون تعالي العمادة"، وتضيف (الأستاذة ١٢) "لو عندي أي مشكلة أخذ جهازني وأروح العمادة"، وهو ما يخالف آراء الطالبات من أن الخدمة تقدم بشكل إلكتروني بمستوى متوسط؛ وقد يعود ذلك إلى اختلاف المشكلات التي تواجهها كلا العينتين. كما اتفقت غالبية العينة على أن الموظفات يقدمن الخدمة بأقل قدر من الإجراءات "ما كانوا يعقدونها"، وتخالّفها (الأستاذة ١٢)

"يعني ربطتي بطالباتي ما يأخذ ضغط زر، طولوها وراح علي لقاءين"، وهو ما يخالف آراء الطالبات، أن الخدمة تقدّم لهن بأقل قدر من الإجراءات بمستوى متوسط؛ وقد يعود ذلك لإجراءات أخرى خارج العمادة، كرفع خطابات للقبول والتسجيل... وغيرها. أما عن مستوى السرية أثناء تقديم الخدمات، أجمعت المستجيبات أن الخدمة تقدّم بسرية، تذكر (الأستاذة ٥): "حقيقة كانوا ملتزمين بالسرية"، وهو ما يتفق إلى حد قريب مع آراء الطالبات اللاتي أجمع على أن مستوى سرية الخدمات عالي، يؤكد ياسين وملحم (٢٠١١م) على أن عدم المحافظة على الخصوصية والسرية أثناء تقديم الخدمة تشكل أحد معوقات تطبيق التعليم الإلكتروني. كما اتفقت غالبية العضوات أن الموظفات يقدمن الخدمة بجودة، ودون أخطاء، تذكر (الدكتورة ١١): "خدماتهم جيدة، ما عمر صار خطأ"، وتخالفها (الأستاذة ١٢) "أنا أطلب شيء وهم يعملون شيء ثاني"، وهو ما يتفق إلى حد قريب مع آراء الطالبات أن مستوى جودة الخدمة، وخلوها من الأخطاء جاء بمستوى متوسط؛ وقد يعود ذلك لحداثة تطبيق النظام في الجامعة.

ب. مستوى الخدمات التقنية التي تقدمها عمادة التعليم عن بعد بجامعة طيبة.

للإجابة عن الجزء (ب) من السؤال الأول، تم عرض نتائج آراء الطالبات باستخدام البحث الكمي المتمثل في الاستبانة، ثم عرض نتائج آراء عضوات هيئة التدريس من خلال استخدام البحث النوعي بصورة مقابلة؛ من أجل الوصول إلى نتائج أكثر دقة.

### التحليل الكمي (آراء الطالبات)

جدول ٦: التكرار والنسبة المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمستوى الخدمات التقنية بعمادة التعليم عن بعد (ن=٢٤٤)

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
٥	تتوفر حماية جيدة لحسابات الطالبات	٣.٦١	٠.٩٨	عالي	١
١٢	يسمح نظام (LMS) بتنزيل المواد التعليمية	٣.٥٩	١.٠٨	عالي	٢
٦	تتوفر أدلة إرشادية توضح آليات تطبيق النظام LMS	٣.٥٢	١.١٣	عالي	٣
١٤	يعمل نظام إدارة التعلم (LMS) على مدار الساعة	٣.٥٠	١.٠٥	عالي	٤
٧	تتميز واجهة نظام إدارة التعلم (LMS) بالسهولة	٣.٤٦	١.١١	عالي	٥
٨	يتعامل نظام إدارة التعلم (LMS) مع جميع التطبيقات	٣.٣١	٠.٩٩	متوسط	٦
١٠	يسمح نظام إدارة التعلم (LMS) بالدخول بأكثر من متصفح	٣.٢٣	١.١٦	متوسط	٧
١٣	يقدم النظام فصول افتراضية بمستوى جيد	٣.١٧	١.٢١	متوسط	٨
٩	تعمل جميع روابط نظام إدارة التعلم (LMS)	٣.١٢	١.٠٤	متوسط	٩
١١	يسمح نظام (LMS) بتحميل أكثر من ملف في وقت واحد	٣.٠٨	١.٠٩	متوسط	١٠
٤	يتوفر تحديث دوري لنظام إدارة التعلم (LMS)	٣.٠٧	١.٠٨	متوسط	١١
٣	يوجد تجديد للبرمجيات بشكل دوري	٢.٩٩	١.٠٢	متوسط	١٢
١	تتوفر تجهيزات للتعليم عن بعد بالجامعة	٢.٩٢	١.١٤	متوسط	١٣
١٥	يتوفر الدعم الفني على مدار الساعة	٢.٨٢	١.١٥	متوسط	١٤
٢	يتوفر اتصال بشبكة الإنترنت	٢.٥٣	١.٠٤	منخفض	١٥
	المجموع	٣.١٩	٠.٧٨	متوسط	

يبين الجدول ٦ أن المتوسط الحسابي العام لآراء الطالبات حول مستوى الخدمات التقنية المقدمة بعمادة التعليم عن بعد، بلغ ٣.١٩ أي بمستوى متوسط. في حين تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين ٣.٦١ - ٢.٥٣، أي ما بين عالي إلى منخفض، حيث جاءت خمس فقرات بمستوى عالي، وتسع فقرات بمستوى متوسط، وفقرة بمستوى منخفض. وهو ما يتفق مع دراسة الحازمي (٢٠٠٨م)، ويخالف دراسة عفيفي (٢٠٠٧م) التي رأت أن توافر الدعم الفني في التعليم عن بعد في الجامعات السعودية، والذي هو من أهم جوانب الخدمات التقنية، جاء بمتوسط ١.٧٩؛ وقد يعود هذا الاختلاف للمدة الزمنية الفاصلة بين الدراستين؛ كما قد تعزى هذه النتيجة

إلى أن المشكلات التقنية مشكلات متجددة، خاصة إذا ما كانت تجربة التعليم عن بعد حديثة في الجامعة.

حصل مستوى حماية حسابات الطالبات على أعلى مرتبة بمتوسط ٣.٦١، تلاه السماح بتنزيل المواد التعليمية بمتوسط ٣.٥٩. أما المراتب الثلاث الأخيرة، فجاء توفر تجهيزات التعليم عن بعد بمتوسط ٢.٩٢، تلاه بفارق ٠.١٠ توفر الدعم الفني على مدار الساعة، وهو ما يتفق مع دراسة الغديان (٢٠١١م) الذي توصل إلى أن توفر الدعم الفني يأتي بدرجة متوسطة، كما حصل توفر اتصال بشبكة الإنترنت على أقل مستوى بمتوسط حسابي ٢.٥٣؛ وقد يعود ذلك للضغط على النظام في فترات الذروة (المحاضرات)، وهي مشكلة تشترك فيها الطالبة حيث يتطلب النظام توفر اتصال جيد بالإنترنت، وهو ما يتطلب على الطالبة توفيره، حيث إن الدراسة تتم عن بعد.

### التحليل النوعي (آراء عضوات هيئة التدريس)

شمل التحليل النوعي فيما يخص الخدمات التقنية في هذا الجزء من السؤال الأول: التجهيزات التقنية (العتاد)، والتجهيزات التقنية (البرامج)، والتعامل مع النظام، والدعم الفني.

### التجهيزات التقنية (العتاد)

تعتبر التجهيزات خطوة أولى قبل البدء في أي برنامج، وقد اتفقت المستجيبات على أن الجامعة لم توفر مطلقاً أي تجهيزات، سواء أكانت متعلقة بالأجهزة أو الإنترنت خاصة بالتعليم عن بعد، لكن تم التأكيد على توفير جهاز حديث، وإنترنت سريع دون ذكر المواصفات التي تتلاءم مع النظام. تذكرت (الدكتورة ١) باستياء "لم توفر الجامعة أي تجهيزات، أو حاسب، أو إنترنت"، وتضيف (الدكتورة ٢) "أهم حاجة الجهاز يكون حديث والننت قوي". ويؤكد على ذلك ما

توصل إليه عبد الوهاب وعلي (٢٠١٢م)، والعتيبي (٢٠٠٦م)، وياسين وملحم (٢٠١١م)، وأندرسون (Anderson, 2008) بأن بطء شبكة الإنترنت، وعدم جاهزية البنية التحتية، وقلة الأجهزة تعد من معوقات التعليم الإلكتروني، كما توصل هانيوم وإيرفين وبانكس وفارمر (Hannum, Irvin, Banks, & Farmer, 2009) إلى أن ٩.٧% من المدارس الريفية في الولايات المتحدة الأمريكية توقفت عن استخدام التعليم عن بعد، بسبب عدم توفر البنية التحتية الملائمة. كما يؤكد محمد وعقيلان (٢٠١٠م) على أن توافر البنية التحتية يعد مطلبًا ضروريًا لإدخال الجانب الإلكتروني في التعليم، حيث أتى بمستوى عالي وبمتوسط حسابي ٤.٦٢، وهو ما احتل المراتب الأخير بين آراء الطالبات في الجزء الكمي من هذه الدراسة، ما بين متوسط إلى منخفض؛ وقد يعود ذلك إلى أن توفير البنية التحتية والإنترنت لعضوات هيئة التدريس من اختصاص الجامعة، بعكس الطالبات اللاتي يتلقين المحاضرات في منازلهن؛ وكما قد يعود عدم تجهيز العضوات بالأجهزة والإنترنت، لأن العضوات يقَدمن المحاضرات من منازلهن، ويأخذن مكافأة إضافية على ذلك، كما أن عمادة تقنية المعلومات هي الجهة المسؤولة عن توفير الحواسيب والإنترنت لجميع منسوبي الجامعة، سواء أكان يعمل في التعليم عن بعد أم لا.

### التجهيزات التقنية (البرامج)

قد تشكل المتطلبات البرمجية لبعض الأنظمة عائق أمام المستخدمين. وبسؤال المستجيبات، أجمعن على أن نظام إدارة التعلم عن بعد لا يحتاج إلى برامج خاصة، ماعدا برنامج الفلاش

بليير (Flash Player) وقد تم توفيره على الموقع، فعند دخول أي مستفيد للنظام لا يتوفر برنامج الفلاش بليير على جهازها، يُطلب منها السماح بتنزيل البرنامج على جهازها. تذكر (الدكتورة ٨) "ما يحتاج برامج إلا برنامج الفلاش بليير، ونزلته من النظام". أما حماية الحسابات، فيقصد به تأمين كافة الموارد المستخدمة في معالجة المعلومات (محمد وعقيلان، ٢٠١٠م)، وهو ما أجمعن عليه المستجيبات، أن هناك حماية جيدة للحسابات، تؤكد (الدكتورة ٨) قائلة: "الحسابات محمية أوي"، وهو ما أتفق مع آراء الطالبات اللاتي رأين أن الحماية تتم بمستوى عالي. يؤكد آل عامر (٢٠١٣م) أن عدم حماية حسابات المستخدمين من الهجمات والاختراقات يعد من أهم معوقات تطبيق التعليم الإلكتروني بالجامعات. كما اتفقت أغلب المستجيبات أنهن لا يعلمن إن كان هناك تحديثات للنظام أم لا، ما عدا مستجيبة واحدة رأيت أن النظام لم يتم تحديثه منذ الفصل الدراسي الأول، فتقول: (الدكتورة ١) "البرنامج والنظام ما حدثوه من الفصل الأول"، وهذه النتيجة تخالف آراء الطالبات اللاتي رأين أن تحديث النظام يتم بمستوى متوسط، بمتوسط حسابي ٣,٠٧؛ وقد يعود هذا الاختلاف بين العينتين إلى أن الطالبات يتعاملن مع النظام بشكل أكبر، بحكم تعدد المواد اللاتي يدرسونها.

## التعامل مع النظام

تقدم العمادة مجموعة من الأدلة الإرشادية المقدّمة للطلبة وللمحاضرة، وهي: دليل استخدام الفصول الافتراضية للمحاضر، والدليل الإرشادي لطلبة التعليم عن بعد ١٤٣٤/١٤٣٥هـ، ودليل

الطالب لاستخدام نظام طبية الإلكتروني LMS، ودليل المحاضر لاستخدام نظام طبية الإلكتروني LMS، وجميعها متوفرة على موقع إدارة التعلم الإلكتروني بعمادة التعليم عن بعد بموقع جامعة طيبة. وهو ما أجمعت المستجيبات على توفره، تذكر (الدكتورة ٧) "الأدلة الإرشادية ممتازة بس التنفيذ هو المشكلة"، وتضيف (الأستاذة ١٢) بشيء من الارتياح "الدليل استندت منه أكثر من الدورة، الدليل وضح عندي بعض الأشياء اللي ما فهمتها في الدورة"، وهو ما يتفق إلى حد قريب مع آراء الطالبات اللاتي رأين أن مستوى الأدلة الإرشادية المقدمة من العمادة عالي. يرى المسعودي (٢٠١٠م) أن نقص الأدلة الإرشادية الموضحة لآليات التطبيق، يشكل معوق بدرجة كبيرة في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

اتفقت أغلب المستجيبات على سهولة استخدام واجهة النظام، تذكر (الأستاذة ١٢) "واجهة النظام كويسة للي عنده خبرة في الكمبيوتر ما يحس بصعوبة"، تخالفها (الأستاذة ١٠) بعد تفكير "حسيتها ما هي سهلة"، وهو ما يتفق مع آراء الطالبات، حيث جاء سهولة واجهة النظام بمستوى عالي. كما أجمعت المستجيبات أن جميع الروابط والتطبيقات تعمل بشكل جيد مع نظام إدارة التعلم، تقول (الدكتورة ٨) "النظام يعمل مع جميع التطبيقات"، وتضيف (الدكتورة ٢) "أن روابط النظام كانت شغالة، رغم أنني تعذبت في الحصول عليها"، وتضيف (الدكتورة ١) "الروابط كلها شغالة"، في حين جاءت نتائج الطالبات بمستوى متوسط؛ وقد يعود ذلك إلى أن الطالبات يتعاملن مع النظام بشكل أكبر، كما قد يعود إلى عدم فهمهن للمقصود بالروابط.

يسمح النظام بالدخول بأكثر من متصفح، وإن كان متصفح الفايروفوكس (Firefox)، والوجل كروم (Chrome Google) يعملان مع النظام بكفاءة أكبر من غيرهما. وهو ما أجمعت عليه المستجيبات، تذكر (الأستاذة ٥): "النظام يشتغل على كل المتصفحات بس هم يطلبون منا متصفح جوجل كروم، الثانية تفتح بس بطيئة"، وهو ما يخالف آراء الطالبات اللاتي رأين أن

النظام يعمل مع أكثر من متصفح بمستوى متوسط؛ وقد يعود ذلك لمشكلات تقنية أخرى أثرت على استجابة الطالبات: كبطء الإنترنت، أو مشكلات في جهاز الطالبة الخاص. كما أجمعن على أن النظام يسمح بتنزيل المواد التعليمية، ورفع أربع ملفات في وقت واحد، تقول (الأستاذة ١٠) بأن "النظام يشتغل على كل حاجة، يقبل كل الصيغ إلى حد ٢٠٠ ميجا"، وتضيف "أقدر أحمل أكثر من أربع ملفات في وقت واحد، وأنزل كل المواد التعليمية"، وهو ما اتفق إلى حد قريب مع آراء الطالبات، اللاتي رأين أن النظام يسمح بتنزيل المواد التعليمية بمستوى متوسط.

## الدعم الفني

يعتبر الدعم الفني من الركائز الأساسية للتعليم عن بعد؛ وذلك لأن الدعم الفني الجيد يساعد على استمرار النظام دون توقف. وقد أجمعت المستجيبات على توفر دعم فني جيد يعمل منذ الصباح، فضلاً عن توفره في أوقات المحاضرات من الساعة ٤-١٠ مساءً، لكن أغلب العضوات كانت علاقتهن المباشرة بالدعم الفني داخل كل قسم، متمثلاً في منسقات التعليم عن بعد بالأقسام، تذكر (الأستاذة ٩): "فيه دعم الفني كويس شغال على ما أظن من ٤-٩ أو ١٠ مساءً، بس مدري هو على طول ولا أيام معينة"، وهو ما يخالف آراء الطالبات اللاتي رأين أن توفر الدعم الفني على مدار الساعة في مراتب متأخرة، وبمستوى متوسط؛ وقد يعود هذا الاختلاف رغم تعدد مصادر الدعم الفني (المنتدى، البريد الإلكتروني، التويتر، منسقة القسم) إلى جهل الطالبات بهذه المصادر. يذكر هانيوم وإيرفين وبانكس وفارمر (Hannum, Irvin, 2009) أن ١١,٣% من المدارس الريفية بالولايات المتحدة الأمريكية

توقفت عن استخدام التعليم عن بعد بسبب عدم توفر الدعم الفني؛ مما يؤكد على ضرورة الاهتمام بتوفير الدعم الفني الجيد.

كما أجمعت العضوات على أن الفصول الافتراضية تجربة جميلة، ولكن المشكلات التقنية والتنظيمات الإدارية المعقدة؛ قد تقلل من كفاءة الفصول، تقول (الدكتورة ١) بنظرة إعجاب "الفصل الافتراضي تجربة حلوة لكن مشكلته التقنية"، وهو ما يتفق مع دراسة القحطاني (٢٠١٠م)، ويخالف آراء الطالبات اللاتي رأين أن مستوى الفصول الافتراضية جاءت بمستوى متوسط؛ وقد يعود ذلك لحدائثة التجربة، وتعود الطالبات على النظام التقليدي في تلقي المحاضرات. من خلال ما سبق يمكن الإجابة على السؤال الأول، باستخدام المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري لكلا المحورين، وللمحورين ككل، والجدول ٧ يوضح ذلك.

جدول ٧: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لمستوى إدارة الخدمات الأكاديمية للتعليم عن بعد بجامعة طيبة

آراء عضوات هيئة التدريس	آراء الطالبات				
	الترتيب	المستوى الإداري	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المحور
إجماع	١	متوسط	٠.٧٨	٣.١٩	الخدمات التقنية
غالبية	٢	متوسط	٠.٧٧	٣.١٨	القوى البشرية
إجماع	متوسط		٠.٧٢	٣.١٩	مستوى إدارة الخدمات الأكاديمية

يتضح من الجدول السابق تقارب المتوسطات الحسابية لمحوري الدراسة بين آراء الطالبات، حيث أتى في المرتبة الأولى الخدمات التقنية بمستوى متوسط. في حين تركزت آراء عضوات هيئة التدريس لمحور الخدمات التقنية حول الإجماع، حيث أجمعن على توافر الأدلة الإرشادية الجيدة، وحماية الحسابات، والدخول على النظام بأكثر من متصفح، وعمل جميع الروابط، وإمكانية تنزيل المواد التعليمية، وتوفر الدعم الفني، وعمل الفصول الافتراضية بمستوى جيد، وهي مؤشرات إيجابية تدلّ على أن الخدمات التقنية تقدم لعضوات هيئة التدريس بمستوى عالي جداً، وقد أعزى عميد عمادة التعليم عن بعد (د. فهد الوهبي) هذه الاختلاف بين آراء أفراد العينة

(الطالبات، وعضوات هيئة التدريس)، إلى انتشار الخبرة السيئة بين الطالبات أكثر من الخبرات الإيجابية.

أما مستوى القوى البشرية، فقد جاء في المرتبة الثانية بين آراء الطالبات، وبفارق بسيط عن المحور الخدمات التقنية. في حين تركزت آراء عضوات هيئة التدريس تجاه القوى البشرية حول الغالبية، حيث جاءت آراء غالبية عضوات هيئة التدريس بإمام الموظفات بالنظام، ووعيهن بالأمن والحماية المعلوماتية، وإمكانية التواصل مع الموظفات، وتقديم الخدمة دون أخطاء، وبأقل قدر من الإجراءات، وهو ما يدل على أن مستوى القوى البشرية من وجهة نظر عضوات التدريس عالي، وقد أعزى عميد التعليم عن بعد (د. فهد الوهبي) هذه النتيجة إلى الانطباع الأول الذي تكون لدى الطالبات بداية انطلاق النظام، مطلع العام الدراسي الحالي (١٤٣٤هـ/١٤٣٥هـ)، وما رافقه من مشكلات.

كما جاء مستوى إدارة الخدمات الأكاديمية بعمادة التعليم عن بعد بجامعة طيبة من وجهة نظر الطالبات، من خلال دراسة المحورين متوسطاً، بمتوسط حسابي ٣,١٩. في حين جاء من وجهة نظر عضوات هيئة التدريس، مابين إجماع إلى مطلقاً، وتركزت أغلب الاستجابات حول إجماع؛ وقد يعود الاختلاف بين آراء العينتين (الطالبات، وعضوات هيئة التدريس) إلى طبيعة العلاقة بين عضوات هيئة التدريس والموظفات، وما تحظى به عضوات هيئة التدريس من اهتمام وتقدير، كما قد يعود الفارق الكبير بين النتيجتين إلى تضرر الطالبات بالعادة، وضيق حدود صبرهم الناتج عن قلقهم المستمر أثناء دراستهم، وإلى عضوات هيئة التدريس اللاتي قد يسعين إلى امتصاص بعض جوانب القصور في الخدمة، وهو أمر طبيعي في كل مؤسسة يحاول منسوبيها من تقليل الخلل، وإبراز النواحي الإيجابية.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ بين وجهات نظر الطالبات حول مستوى القوى البشرية والخدمات التقنية بعمادة التعليم عن بعد بجامعة طيبة، تعزى للمتغيرات التالية: (التخصص، والفئة العمرية، والحصول على دورات تدريبية في الحاسب الآلي)؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One- Way ANOVA)، للكشف عن الفروق وفقاً لمتغير التخصص، واختبار شيفيه (Scheffe) للكشف عن مصادر هذه الفروق، كما تم التحقق من تجانس التباين باستخدام اختبار ليفين (Levene)، قبل إجراء اختبار "ت" للعينات المستقلة (Independent-Samples T Test)، للكشف عن الفروق تبعاً لمتغير الفئة العمرية، والحصول على دورات في الحاسب الآلي.

#### - الفروق بين آراء الطالبات تبعاً لمتغير (التخصص)

جدول ٨: تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين آراء العينة نحو مستوى القوى البشرية، والخدمات التقنية، تبعاً للتخصص (ن=٢٤٤)

م	المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	مستوى الدلالة الفعلية	مستوى الدلالة الإحصائية عند ٠,٠٥
١	الخدمات التقنية	بين المجموعات	٤,٣٢	٥	٠,٨٦	١,٤١	٠,٢٢	غير دالة
		داخل المجموعات	١٤٥,٧٥	٢٣٨	٠,٦١			
٢	القوى البشرية	بين المجموعات	١٧,٨٩	٥	٣,٥٧	٦,٧٠	٠,٠٠	دالة
		داخل المجموعات	١٢٧,١١	٢٣٨	٠,٥٣			

يوضح جدول ٨ بأنه لا توجد فروق دالة إحصائية بين وجهات نظر طالبات التعليم عن بعد، نحو محور الخدمات التقنية، تعود لمتغير التخصص، حيث إن مستوى الدلالة لقيمة "ف" أكبر

من مستوى الدلالة الإحصائية ٠.٠٥، أي غير دالة إحصائياً؛ وقد يعزى ذلك لتشابه الخدمات التقنية المقدّمة من عمادة التعليم عن بعد. أما محور القوى البشرية، جاءت الفروق دالة إحصائياً بين وجهات نظر طالبات التعليم عن بعد، تبعاً لمتغير التخصص، حيث إنّ مستوى الدلالة لقيمة "ف" أقل من مستوى الدلالة الإحصائية ٠.٠٥، أي دالة إحصائياً، وللكشف عن هذه الفروق ذات الدلالة الإحصائية، تم استخدام اختبار "شيفيه" (Scheffe).

جدول ٩: اختبار شيفيه (Scheffe) لمتغير التخصص (ن=٢٤٤)

م	القوى البشرية بعمادة التعليم عن بعد بجامعة طيبة	المتوسط الحسابي	الأعمال	التاريخ	القرآن وعلوم تفسيره	الجغرافيا	الدراسات الإسلامية	اللغة العربية	الفرق لصالح
١	إدارة الأعمال	٢.٩٧							
٢	التاريخ	٣.٥٢	*٠.٥٤٨	-					لصالح التاريخ
٣	تفسير وعلوم القرآن	٣.٢٩			-				
١	الجغرافيا	٣.٥٦	*٠.٥٨٧			-			لصالح الجغرافيا
٢	الدراسات الإسلامية	٣.٠٢					-		
٣	اللغة العربية	٢.٨٣						-	

يبين الجدول ٩ أن دلالة الفروق في مجال القوى البشرية تبعاً لمتغير التخصص، جاءت بين تخصص التاريخ وكلاً من إدارة الأعمال، والدراسات الإسلامية، واللغة العربية لصالح تخصص التاريخ، حيث بلغ المتوسط الحسابي له ٣,٥٢، كما توجد علاقة بين تخصص الجغرافيا وكلاً من إدارة الأعمال واللغة العربية، لصالح تخصص الجغرافيا بمتوسط حسابي ٣.٥٦؛ وقد يعود ذلك إلى جهود المنسقة الأكاديمية للتعليم عن بعد بقسمي التاريخ والجغرافيا، ودورهما في تدريب العضوات، والرد على الأسئلة والاستفسارات، وتقديم المساعدة، وحل المشكلات التي تواجه عضوات هيئة التدريس والطالبات، وهو ما يتفق مع رأي عميد عمادة التعليم عن بعد (د. فهد الوهبي)، حيث يرى أن هذه النتيجة قد تعود إلى فعالية قسمي التاريخ والجغرافيا.

## - الفروق بين آراء الطالبات تبعًا لمتغير (الفئة العمرية)

ولمعرفة ما إذا كان هناك فروق دالة إحصائية بين آراء أفراد العينة نحو مستوى القوى البشرية، والخدمات التقنية بعمادة التعليم عن بعد بجامعة طيبة، تبعًا لمتغير الفئة العمرية، فقد تم استخدام اختبار "ت" للعينات المستقلة، بعد التحقق من تجانس التباين باستخدام اختبار ليفين، وجد أن قيمة "ف" = ٠.٨٩ للقوى البشرية، و ٠.٥١ للخدمات التقنية، أي أنها غير دالة إحصائية للقيمتين؛ وهذا يدل على أن العينتين متجانستين؛ وبالتالي تم تطبيق اختبار "ت".

جدول ٩: قيم اختبار "ت" للعينات المستقلة المتجانسة لدلالة الفروق بين آراء العينة تبعًا للفئة العمرية (ن=٢٤٤)

م	المحور	ن=٧١		ن=١٧٣		قيمة "ت"	مستوى الدلالة الفعلية	مستوى الدلالة الإحصائية عند ٠,٠٥
		سنة ٢٢-١٨		سنة فأكثر				
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري			
١	القوى البشرية	٣.٠٦	٠.٧٦	٣.٢٣	٠.٧٧	- ١.٤٩	١.٣٧	غير دالة
٢	الخدمات التقنية	٢.٩٤	٠.٨١	٣.٢٩	٠.٧٥	- ٣.٢٥	٠.٠٠	دالة

يوضح الجدول ١٠ عدم وجود فروق دالة إحصائية بين وجهات نظر طالبات التعليم عن بعد، نحو محور القوى البشرية، حيث إن مستوى الدلالة لقيمة "ت" = ١,٣٧، أي أن مستوى الدلالة أكبر من ٠,٠٥؛ وهي غير دالة إحصائية؛ ويشير ذلك إلى أن هناك اتفاقاً بين وجهات نظر الطالبات نحو مستوى القوى البشرية بعمادة التعليم عن بعد باختلاف الفئة العمرية، سواء أكانت في سن الجامعة أم أكبر من سن الجامعة.

أما محور الخدمات التقنية فتوجد فروق دالة إحصائية بين وجهات نظر طالبات التعليم عن بعد، حيث إن مستوى الدلالة لقيمة "ت" = ٠,٠٠ أي أن مستوى الدلالة أقل من ٠,٠٥؛ وهي دالة إحصائية، لصالح الفئة العمرية "٢٢ سنة فأكثر"، بمتوسط حسابي ٣,٢٩ مقابل ٢,٩٤، وهو ما

يتفق مع دراسة الزامل (٢٠٠٦م)؛ وقد يعود ذلك إلى أن الطالبات الفئة العمرية "٢٢ سنة فأكثر" لديهن إدراك واهتمام أكثر من الطالبات في سن الدراسة الجامعة "١٨-٢٢ سنة"، وهو ما يتفق مع رأي عميد عمادة التعليم عن بعد، الذي يرى أن الطالبات فوق سن الجامعة لديهم نضج أكبر لتعامل مع التقنية.

## - الفروق بين آراء الطالبات تبعًا لمتغير (الحصول على دورات في الحاسب الآلي)

لمعرفة إذا كانت هناك فروق دالة إحصائية بين آراء أفراد العينة حول مستوى القوى البشرية، ومستوى الخدمات التقنية، تبعًا لمتغير الحصول على دورات في الحاسب الآلي، فقد تم استخدام اختبار "ت" للعينات المستقلة، بعد التحقق من تجانس التباين باستخدام اختبار ليفين، وجد أن قيمة "ف" = ٠,٧٦ للقوى البشرية، و ٠,٤٢ للخدمات التقنية، أي أنها غير دالة إحصائية للقيمتين؛ ويدل ذلك على تجانس العينتين؛ وبالتالي تم تطبيق اختبار "ت".

جدول ١٠: قيم اختبار "ت" للعينات المستقلة المتجانسة لدلالة الفروق بين آراء العينة تبعًا للحصول على دورات في الحاسب الآلي (ن=٢٤٤)

م	المحور	ن=٨١		ن=١٦٣		قيمة "ت"	مستوى الدلالة الفعلية	مستوى الدلالة الإحصائية عند ٠,٠٥
		حاصلة على دورات		غير حاصلة على دورات				
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري			
١	القوى البشرية	٣.٣٠	٠.٨٠	٣.١٢	٠.٧٥	١.٧٦	٠.٠٧	غير دالة
٢	الخدمات التقنية	٣.٤٣	٠.٧١	٣.٠٨	٠.٧٩	٣.٣٣	٠.٠٠	دالة

يبين الجدول ١١ أنه لا توجد فروق دالة إحصائية بين وجهات نظر طالبات التعليم عن بعد نحو مستوى القوى البشرية بعمادة التعليم عن بعد، تعود إلى متغير الحصول على دورات في الحاسب الآلي، حيث إن مستوى الدلالة لقيمة "ت" كانت أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية

٠٠٠٥، أي غير دالة إحصائياً، ويشير ذلك إلى أن هناك اتفاقاً بين وجهات نظر الطالبات نحو مستوى القوى البشرية بعمادة التعليم عن بعد باختلاف الحصول على دورات، سواء أكانت الطالبة حصلت على دورات في الحاسب الآلي أم لم تحصل؛ وقد يعود ذلك إلى أن القوى البشرية تقدّم خدماتها للطالبات بمستوى متساوٍ.

أما بالنسبة لمحور مستوى الخدمات التقنية بعمادة التعليم عن بعد بجامعة طيبة فتوجد فروق دالة إحصائياً بين وجهات نظر طالبات التعليم عن بعد، تعود إلى متغير الحصول على دورات في الحاسب الآلي، حيث إنّ مستوى الدلالة لقيمة "ت" كانت أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية ٠٠٠٥، أي دالة إحصائياً لصالح الطالبات الحاصلات على دورات في الحاسب الآلي بمتوسط حسابي ٣.٤٣ مقابل ٣.٠٨، للطالبات اللاتي لم يحصلن على دورات في الحاسب الآلي؛ وقد يعود ذلك إلى أن الطالبات اللاتي تلقين تدريب في الحاسب الآلي لديهن مهارة في التعامل مع التقنية، وقدرة وحصيلة معرفية ومهارية تمكنهن من تحديد المشكلة للموظفات بشكل أدق من غيرهن، ولديهن القدرة على استيعاب توجيهات الموظفات نحو حل المشكلة بشكل أكبر من اللاتي لم يحصلن على دورات.

### **ملخص النتائج والتوصيات والمقترحات**

في ضوء ما أسفر عنه الإطار النظري للدراسة، وما كشفت عنه نتائج تحليل البيانات الكمية والمقابلات الشخصية، فقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، والتوصيات يمكن عرضها على النحو التالي:

### **ملخص النتائج**

جاء المستوى العام لإدارة الخدمات الأكاديمية بعمادة التعليم عن بعد بجامعة طيبة من وجهة نظر الطالبات متوسطاً، بمتوسط حسابي ٣.١٩.

جاء المستوى العام لإدارة الخدمات الأكاديمية بعمادة التعليم عن بعد بجامعة طيبة من وجهة نظر عضوات هيئة التدريس ما بين إجماع- مطلقاً، في حين تركزت الاستجابات حول الإجماع. جاء مستوى القوى البشرية بعمادة التعليم عن بعد بجامعة طيبة، من وجهة نظر الطالبات متوسطاً، بمتوسط حسابي ٣.١٨، في حين تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين ٣.٤٥ و ٢.٥٧، أي بين مستوى عالي إلى منخفض.

جاء مستوى القوى البشرية بعمادة التعليم عن بعد بجامعة طيبة، من وجهة نظر عضوات هيئة التدريس ما بين إجماع- مطلقاً، في حين تركزت الاستجابات حول غالبية. جاء مستوى الخدمات التقنية بعمادة التعليم عن بعد بجامعة طيبة، من وجهة نظر الطالبات متوسطاً، بمتوسط حسابي ٣.١٩، في حين تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين ٣.٦١- ٢.٥٣، أي بين مستوى عالي إلى منخفض.

جاء مستوى الخدمات التقنية المقدمة بعمادة التعليم عن بعد بجامعة طيبة، من وجهة نظر عضوات هيئة التدريس ما بين إجماع- مطلقاً، وإن تركزت الاستجابات حول الإجماع. لا توجد فروق دالة إحصائية بين وجهات نظر طالبات التعليم عن بعد بجامعة طيبة، نحو مستوى الخدمات التقنية بعمادة التعليم عن بعد بجامعة طيبة، تعود لمتغير التخصص. توجد فروق دالة إحصائية بين وجهات نظر طالبات التعليم عن بعد بجامعة طيبة، نحو مستوى القوى البشرية بعمادة التعليم عن بعد، تعود لمتغير التخصص، لصالح تخصص التاريخ، والجغرافيا.

لا توجد فروق دالة إحصائية بين وجهات نظر طالبات التعليم عن بعد بجامعة طيبة، نحو مستوى القوى البشرية بعمادة التعليم عن بعد، تعود لمتغير الفئة العمرية.

توجد فروق دالة إحصائيًا بين وجهات نظر طالبات التعليم عن بعد بجامعة طيبة، نحو مستوى الخدمات التقنية بعمادة التعليم عن بعد، تعود لمتغير الفئة العمرية، لصالح الفئة العمرية "٢٢ سنة فأكثر".

لا توجد فروق دالة إحصائيًا بين وجهات نظر طالبات التعليم عن بعد بجامعة طيبة، نحو مستوى القوى البشرية بعمادة التعليم عن بعد، تعود إلى متغير الحصول على دورات في الحاسب الآلي.

توجد فروق دالة إحصائيًا بين وجهات نظر طالبات التعلم عن بعد بجامعة طيبة، نحو مستوى الخدمات التقنية بعمادة التعليم عن بعد، تعود إلى متغير الحصول على دورات في الحاسب الآلي، لصالح الطالبات اللاتي حصلن على دورات في الحاسب الآلي.

## التوصيات

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، توصي الدراسة بالآتي:

التأكيد على نشر ثقافة التعليم عن بعد من خلال التوسع في برامج التدريب والتأهيل للكوادر العاملة في التعليم عن بعد.

رفع مستوى مهارات أعضاء هيئة التدريس في توظيف واستخدام الحاسوب في التعليم، من خلال التدريب.

التركيز على تدريب الطالبات قبل التحاقهن بالبرنامج، والتنبية على ضرورة توفير متطلبات التعليم عن بعد التقنية.

التأسيس لبنية تحتية جيدة لاستخدام التعليم عن بعد بالجامعة.

دعم وحدة الدعم والمساندة الفنية، من خلال: زيادة عدد الموظفين، والعمل على تطويرهن بشكل مستمر، واستحداث خطوط ساخنة للرد على الاستفسارات وحل المشكلات خاصة في أوقات عقد المحاضرات.

التحديث الدوري والمستمر للنظام والبرامج.

التعاون مع أحد مزودي خدمة الإنترنت، لتوفير إنترنت جيد لطلاب الجامعة برسوم مخفضة.

## المقترحات

إجراء دراسة مماثلة بإضافة متغير نوع الشهادة الثانوية، وتاريخ الحصول عليها.

إجراء دراسة مماثلة على الموظفين (الإداريات، والفنيات).

إجراء دراسة مماثلة وضع آلية لتطوير العمل في عمادة التعليم عن بعد.

## المراجع العربية

بل، جوديث (٢٠٠٨م). كيف تعد مشروع بحثك العلمي؟، (ترجمة دار الفاروق). (ط٢)، القاهرة: دار الفاروق للنشر والتوزيع.

البلداوي، عبد الحميد عبد المجيد (٢٠٠٧م). أساليب البحث العلمي والتحليل الإحصائي: التخطيط للبحث وجمع وتحليل البيانات يدوياً وباستخدام برنامج SPSS، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.

جامعة طيبة، عمادة القبول والتسجيل (١٤٣٤هـ/١٤٣٥هـ). دليل الالتحاق بالجامعة، المدينة المنورة: المؤلف.

الحازمي، عصام عبد المعين (٢٠٠٨م). واقع استخدام التعليم الإلكتروني في مدارس أهلية مختارة بمدينة الرياض من وجهة نظر المعلمين والطلاب، رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التربية، جامعة الملك سعود. الرياض.

حسين، هشام بركات (٢٠١١م). اتجاهات أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية نحو استخدام نظام إدارة التعلم الإلكتروني (جسور)، مجلة القراءة والمعرفة، م٢(١١١)، ص٢١١-٢٣٥.

الحمادي، فايزة صالح؛ وبوبشيت، الجوهرة إبراهيم (٢٠١١م). التعليم الإلكتروني الجامعي (المتطلبات- المهارات- والمعوقات)، مجلة كلية التربية ببناها، م٢٢(٨٦)، ص.ص.٨١-١١٤.

الدايل، سعد عبد الرحمن (٢٠١٣م). واقع استخدام التعلم الإلكتروني في كلية المعلمين بجامعة الملك سعود من وجهة نظر الطلاب، مجلة القراءة والمعرفة، (١٤٠)، ص.ص.١٣١-١٤٢.

الزامل، زكريا عبد الله (٢٠٠٦م). اتجاهات الطلاب نحو تجربة التعليم الإلكتروني في المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني والجامعة العربية المفتوحة بالرياض، مجلة جامعة الملك سعود: العلوم التربوية والدراسات الإسلامية، مج ١٨(٢)، ص.ص.٦٥٥-٦٩٨. سليمان، سناء محمد (٢٠٠٨م). مناهج البحث العلمي في التربية وعلم النفس ومهاراته الأساسية. القاهرة: عالم الكتب.

الشناق، قسيم محمد؛ وبنو دومي، حسن علي أحمد (٢٠١٠م). اتجاهات المعلمين والطلبة نحو استخدام التعلم الإلكتروني في المدارس الثانوية الأردنية، مجلة جامعة دمشق، م٢٦(٢+١)، ص.ص.٢٣٥-٢٧١.

آل عامر، حنان سالم (٢٠١٣م). متطلبات تطبيق التعليم الإلكتروني، مجلة القراءة والمعرفة، (١٤٠)، ص.ص.٧٩-١٢٠.

العبد الكريم، راشد حسين (٢٠١٢م). البحث النوعي في التربية، الرياض، جامعة الملك سعود. عبد المعطي، أحمد حسين (٢٠٠٦م). تصور مقترح لدور الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري بكليات التربية بمصر. المؤتمر العلمي الأول "التعليم والتنمية في المجتمعات الجديدة". جامعة أسيوط- مصر في ٥-٦ مارس ٢٠٠٦م، ص.ص.٤٩٧-٥٣٦.

عبد الوهاب، محمد محمود؛ وعلي، فكري محمد (٢٠١٢م). صعوبات استخدام نظام إدارة التعلم الإلكتروني مودل (Moodle) بعض الجامعات المصرية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وطلابهم "دراسة تقويمية"، مجلة كلية التربية بجامعة المنصورة، م٢٨(٧٨)، ص.ص.١١٧-١٥٤.

العتيبي، نايف (٢٠٠٦م). معوقات التعليم الإلكتروني في وزارة التربية والتعليم من وجهة نظر القادة التربويين، رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة مؤتة، الأردن.

عفيفي، محمد يوسف (٢٠٠٧). واقع ومستقبل التعليم عن بعد في المملكة العربية السعودية، مستقبل التربية العربية، مج ١٣(٤٦)، ص.ص.٣١٥-٣٦٤.

عمر، فدوى فاروق (٢٠١٣م). دور الإدارة الإلكترونية في التعليم الجامعي: دراسة حالة على برنامج الانتساب في التعليم الموازي بجامعة طيبة، مجلة العلوم التربوية والنفسية، م١٤(٢)، ص.ص.٣٠٧-٣٤٨.

الغديان، عبد المحسن عبد الرزاق (٢٠١١م). التعلم الإلكتروني: دراسة تقويمية لتجربة جامعة الأمام محمد بن سعود الإسلامية من وجهة نظر الطلاب والطالبات، مجلة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية- العلوم الإنسانية والاجتماعية، (٢٠٤)، ٩٩-١٦٣.

غلام، كمليا محمد (٢٠٠٨م)، معوقات التعليم الإلكتروني في الجامعات السعودية: بالتطبيق على جامعة الملك عبد العزيز بجدة، رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التربية، جامعة الملك عبد العزيز. جدة

غنيم، أحمد محمد (٢٠٠٤م). الإدارة الإلكترونية: آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المنصورة: المكتبة العصرية.

القحطاني، ابتسام سعيد (٢٠١٠م). واقع استخدام الفصول الافتراضية في برنامج التعليم عن بعد من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز بمدينة جدة، رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التربية، قسم المناهج وطرق التدريس جامعة أم القرى. مكة المكرمة.

كابلي، طلال حسن (٢٠١٣م). آراء المتعلمين في التعليم الإلكتروني البنائي الاجتماعي عبر المنتديات التعليمية لتدريس المقررات بأسلوب التعليم عن بعد، دراسات عربية في التربية وعلم النفس (ASEP)، (٣٥)، ص.ص. ١٠٣-١١٦.

محمد، جبرين عطية؛ والشيخ، عاصم عبد الرحمن؛ وعطية، أنس جبرين (٢٠٠٦م). معوقات استخدام التعلم الإلكتروني من وجهة نظر طلبة الجامعة الهاشمية. مجلة العلوم التربوية والنفسية، البحرين. ٧(٤)، ص.ص. ١٨٣-٢٠٦.

محمد، محمد ماهر؛ عقيلان، خميس محمد (٢٠١٠م). متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالتعليم الثانوي الأردني في ضوء التحديات العالمية المعاصرة، مجلة كلية التربية- جامعة بنها، مج ٢١ (٨٢)، ص.ص. ١-٨٩.

المسعودي، سميرة مطر (٢٠١٠م). معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية، رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الافتراضية الدولية. المملكة المتحدة. النمر، سعود محمد؛ وخاشقجي، هاني يوسف؛ ومحمود، محمد فتحي؛ وحمزاوي، محمد سيد (٢٠٠٦م). الإدارة العامة: الأسس والوظائف (ط٦). الرياض: مكتبة الشقري.

الهندي، جمال محمد (٢٠١٠م). تصور مقترح لإنشاء جامعة افتراضية عربية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة الجوف- المملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية تربوية، الثقافة والتنمية، م٢ (٣٤)، ص.ص. ٧٤-١٦٧.

وزارة التعليم العالي (١٤٣٤هـ). قبول أكثر من ٢٩٢ ألف طالبًا وطالبة في الجامعات الحكومية و٩٠ ألف مقعد لا يزال شاغراً. استرجعت بتاريخ ٢٥/١٢/١٤٣٤هـ من موقع

<http://www.mohe.gov.sa/ar/news/Pages/news19-10-1434.aspx>

وزارة التعليم العالي، وكالة الوزارة للشؤون التعليمية، (١٤٣٣هـ). لائحة التعليم عن بعد في مؤسسات التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية. السعودية: المؤلف.

ياسين، بسام محمود؛ وملحم، محمد أمين (٢٠١١م). معوقات استخدام التعلم الإلكتروني التي تواجه المعلمين في مديرية التربية والتعليم لمنطقة إربد الأولى. المجلة الفلسطينية للتربية المفتوحة عن بعد، م٣ (٥)، ص.ص. ١١٥-١٣٦.

يوسف، ردينة عثمان (٢٠٠٩م). أساليب البحث العلمي، (ط٢)، عمان، دار المناهج للنشر والتوزيع.

## المراجع الأجنبية

- Altun, S.; Kalaci, E., & AVCI, U. (2011). Integrating ICT At The Faculty level :A Case Study. **Turkish Online Journal of Educational Technology**, 10(4), P.P.230-240.
- Anderson, A. (2008). Seven major challenges for e-learning in developing countries: Case study EBIT, SriLanka, **International Journal of Education and Development using ICT**, 4(3). P.P.45-62.
- Boxer, K. M. & Johnson, B. (2002). How to Build an Online Learning Center. **T+D**, 56(8), P.P.36-42.
- Guri-Rosenblit, S. (2005). Eight Paradoxes in the Implementation Process of E-learning in Higher Education. **Higher Education Policy**, 18(1), P.P.5-29.
- Hannum, W.; Irvin, M.; Banks, J.; & Farmer, T. (2009). Distance Education Use in Rural Schools. **Journal of Research in Rural Education**, 24(3). P.P.1-15.
- Holmberg, B. (1995). The Evolution of the Character and Practice of Distance Education, **Open Learning**, P.P.47-53.
- Jessup, L., & valacich, J. (2006). **Information Systems today: managing in the digital world.**
- Jones, J. G.; Morales, C.; & Knezek, G. (2005). 3-Dimensional Online Learning Environments: Examining Attitudes toward Information Technology between Students in Internet-Based 3-Dimensional and Face-to-Face Classroom Instruction. **Educational Media International**, 42(3), P.P.219-236.
- Kantoğlu, B.; Torkul, O.; & Altunışık, R. (2013). Factors Affecting Student Satisfaction in E-learning Model to Analyze the Proposal. **Business and Economics Research Journal**, 4(1), P.P.121-141 (In Turkish).
- Kavaliauskiene, G.; Anusiene, L.; & Puodziukaitiene, Z. (2013). Perceived Difficulties in E-Learning During the First Term at University. **Socialines Technologijos**, 3(1). P.P.25-38.
- Marquet, P. (2011). Obstacles to the Use of ICTs in Training and Consequences for the Development of "E"-Learning and "M"-Learning. **Education, Knowledge & Economy**, 4(3), P.P.183-192.
- Mashhour, A., & Saleh, Z. (2010). Evaluating E-Learning In Jordanian Institutions: Why is it Lagging?. **Quarterly Review of Distance Education**, 11(4), P.P.269-290
- Sankey, M.; Birch, D.; & Gardiner, M. (2010). Engaging Students Through Multimodal Learning Environments: The journey continues. **The Australasian Society for Computers in Learning in Tertiary Education**, P.P.852-863.