

The Degree of Effectiveness of E-Learning Management and its Relationship to Job Satisfaction among Faculty Members in Palestinian Universities

Nida “Muhammad fawzi” Izhiman^{*}
Prof. Kayed Muhammad Salamah^{}**

Received 5/5/2021

Accepted 19/6/2021

Abstract:

The current study aimed to identify the degree of effectiveness of e-learning management and its relationship to job satisfaction among faculty members in Palestinian universities from the point of view of department heads and faculty members. The study used the descriptive correlational approach. The study sample consisted of (218) faculty members from five Palestinian universities, who were chosen using the random stratified methodology, and the questionnaire was used as a study toll after verifying their validity and reliability. The results showed that the degree of effectiveness of e-learning management in Palestinian universities was medium, and that the level of job satisfaction among faculty members was of a medium degree, and the existence of a positive correlation between the degree of effectiveness of e-learning management and the level of job satisfaction among faculty members in Palestinian universities. The study recommended Involving faculty members in planning the e-learning process and authorizing them to make some decisions related to e-learning management.

Keywords: Effectiveness of e-learning management, job satisfaction, faculty members, Palestinian universities.

Palestine\ nidaizhiman@hotmail.com ^{*}

Faculty of Educational Sciences\ Yarmouk University\ Jordan\ kayedsalameh@yahoo.com ^{**}

درجة فاعلية إدارة التعليم الإلكتروني وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية

نداء "محمد فوزي" ازحيمان*

أ.د. كايد محمد سلامة**

ملخص:

هدفت الدراسة الحالية التعرف إلى درجة فاعلية إدارة التعليم الإلكتروني وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي. تكونت عينة الدراسة من (218) عضو هيئة تدريس في خمس جامعات فلسطينية، تم اختيارهم بالطريقة الطبقية العشوائية، واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة بعد التحقق من صدقها وثباتها. أظهرت النتائج أن درجة فاعلية إدارة التعليم الإلكتروني في الجامعات الفلسطينية جاءت متوسطة، وأن مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس جاء متوسطاً، ووجود علاقة ارتباطية موجبة بين درجة فاعلية إدارة التعليم الإلكتروني ومستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية. أوصت الدراسة بإشراك أعضاء هيئة التدريس في التخطيط لعملية التعليم الإلكتروني، وتفويضهم باتخاذ بعض القرارات المتعلقة بإدارة التعليم الإلكتروني.

الكلمات المفتاحية: فاعلية إدارة التعليم الإلكتروني، الرضا الوظيفي، أعضاء هيئة التدريس، الجامعات الفلسطينية.

* فلسطين/ nidaizhiman@hotmail.com

** كلية العلوم التربوية/ جامعة اليرموك/ الأردن/ kayedsalameh@yahoo.com

المقدمة:

شهد العالم مع بداية عقد التسعينات تقدماً وتطوراً متسارعاً في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ الذي كان له الأثر في مجالات الحياة الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والتربوية، فالنقد السريع الهائل ساعد على إحداث ثورة تكنولوجية في مجال التعليم والتعلم؛ تسببت بتغييرات أساسية ومهمة في طرائق التعليم وأنماطه وأساليبه وطريقة الحصول على المعلومة، لذا سعت المؤسسات التعليمية إلى تحسين جودة التعليم من خلال عملياتها الإدارية لإدارة التعليم إلكترونياً، آخذة بعين الاعتبار استثمار كافة المدخلات البشرية والمادية للوصول إلى مخرجات ذات جودة، تحقق التنمية المستدامة وتسهم بتحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين.

من هنا اتجهت المؤسسات التربوية نحو تصميم تعليم متكامل قائم على استخدام التعليم الإلكتروني؛ ليصبح تعليمًا مقبلاً على نطاق واسع كأسلوب تدريب وتعليم من قبل المدارس والجامعات وكافة المؤسسات التعليمية (Shboul & Alyan, 2014).

وتعد إدارة التعلم الإلكتروني ذات أهمية بالغة، إذا إنها تعمل على توفير مستلزمات تطبيق التعليم الإلكتروني، وهي تعتمد في الأساس على التطبيقات التعليمية التفاعلية التي توفر الأدوات التعليمية (Khalifa, 2008). وتستمد إدارة التعليم الإلكتروني أهميتها من التيسير على عضو هيئة التدريس والمتعلم عملية التواصل، وعلى توظيف التعلم الإلكتروني كداعم للتدريس التقليدي ومكمل له، وتزويد المتعلمين باحتياجاتهم في الوقت المناسب، فهي تشكل منظومة متكاملة مسؤولة عن إدارة العملية التعليمية عبر شبكة الإنترنت، وهذه المنظومة تتضمن القبول والتسجيل، وإدارة المقررات والواجبات، ومتابعة عملية التعلم، وإدارة الاختبارات (Sawaftah & Radwan, 2014). وأشار واتسون وواتسون (Watson & Watson, 2007) إلى أهمية تحقيق أقصى استفادة ممكنة من عملية التعلم الإلكتروني، وذلك من خلال توظيف العمليات الإدارية اللازمة لجعل عملية التعلم الإلكتروني أكثر فاعلية مما هي عليه في الوقت الحالي.

وتتبنى الدراسة الحالية المجالات الآتية لإدارة التعليم الإلكتروني:

التخطيط: وهو الوظيفة الإدارية التي يحدد من خلالها رسالة المؤسسة للأمد القريب والمتوسطة والبعيدة، وتساعد على اشتقاق الأهداف الثانوية والفرعية الخاصة بأقسام عمل المؤسسة ووحداتها وجماعاتها (Jawad & Al-A'ani, 2014)، ويلخص الهدف من التخطيط للتعليم الإلكتروني بوضع أهداف وتحديد وسائل لتحقيقها؛ لذا يُعد التخطيط الإلكتروني عملية ديناميكية

في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة القابلة للتجديد والتطوير، وعملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية، فالتخطيط الإلكتروني يتجاوز فكرة تقسيم العمل بين إدارة التخطيط والقائمين بأعمال التنفيذ (Sassy, 2016) .

التنظيم: وهو عملية يتم من خلالها ترتيب الأنشطة بطريقة تسهم في تحقيق الأهداف المحددة؛ مما يعطي للمؤسسة شخصيتها وميزتها الإدارية من خلال المكونات الأساسية للتنظيم؛ والتي تتمثل بالهيكل التنظيمي بوصفه الإطار الرسمي الذي يحدد كيفية تقسيم المهام والموارد وتجميعها في أقسام وإدارات المؤسسة والتنسيق بينها لتحقيق أهدافها، وبالتقسيم الإداري الذي يعد قاعدة لتجميع المراكز داخل المؤسسة (Abu Ashour & Al-Nimri, 2013).

التنفيذ: ويتم فيه تنفيذ الأعمال والمهام التي تم تخطيطها مسبقاً وفق أسس عملية محددة وواضحة، وبالتالي فإن عملية التنفيذ الإلكتروني تؤكد على الدقة والوضوح في تطبيق ما تم تخطيطه (Otair, 2014).

الرقابة والتقويم: وتعتمد هذه العملية على تقنية المعلومات الإدارية كونها أصبحت أكثر مقدرة على معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ أولاً بأول وبالوقت المناسب، وعلى متابعة تحقيق الأهداف وفق معايير واضحة قابلة للتنفيذ (Sassy, 2016).

ونظراً للأهمية الكبرى التي توليها المؤسسات المعاصرة للفرد بصفته أعلى مواردها، فقد حظي مفهوم الرضا الوظيفي باهتمام المسؤولين والباحثين، ويتضمن الرضا الوظيفي اتجاهات الأفراد نحو أبعاد متعددة منها: تصميم الوظيفة، والعوائد المادية، والإشراف المباشر، والعلاقة مع زملاء العمل، فهو شعور نفسي بالارتياح والقناعة والسعادة نتيجة أداء الفرد لعمله، كما أنه يعد مقياساً لدرجة تقبل الفرد وقناعاته لموقف العمل الكلي (Ramadan, 2011).

والرضا الوظيفي متعدد الجوانب والأبعاد، ويتأثر بعوامل عدة يعود بعضها إلى العمل ذاته، أو بما يتعلق بجماعة العمل، وبيئة العمل المحيطة، فهو مسألة نسبية وليست مطلقة إذ ليس هناك حد أعلى أو حد أدنى له، والشعور بالرضا هو حصيلة التفاعل بين ما يريد الفرد وبين ما يحصل عليه فعلاً؛ لذا يعد الرضا الوظيفي مفهوماً يمكن قياسه من خلال درجة التحسن التي تطرأ على الوظيفة (Filemban, 2009)، ولا بد من الإشارة إلى أن هناك ارتباطاً معنوياً ذا دلالة بين الرضا الوظيفي والأداء البشري، فالأداء المرتفع ناتج عن ثلاثة عوامل: الدافعية للعمل، ومدى توافر المهارات والمقدرات، والفرص المتاحة لاستثمار تلك المهارات (Gupta & Saxena,)

(2011).

تتبنى الدراسة الحالية مجالات الرضا الوظيفي الآتية:

الأنظمة والتعليمات: وهي ما تنتهجه الإدارة من ممارسات خلال الأنظمة والتعليمات التي تركز على العدل والمساواة ومراعاة شؤون الموظفين في كافة المجالات، وما يقدمه من زيادة في النمو المهني لهم، وهناك عديد من الأنظمة والإجراءات والسياسات التي من الممكن اتباعها لزيادة الرضا الوظيفي (Abbas, 2006).

طبيعة العمل: الظروف البيئية للعمل؛ وتشمل البيئة المادية للمؤسسة من مبانٍ، وصالات ألعاب، وأجهزة، وساحات، وحدائق، ومكتبة، ومختبرات، وأجهزة إلكترونية، وظروف صحية كالإضاءة والتدفئة والعيادات، فجميع هذه العوامل وغيرها تؤثر في المناخ التنظيمي للمؤسسة (Sqour, 2012).

العلاقات الإنسانية: تعد العلاقات الإنسانية عنصراً أساسياً لنجاح المؤسسة لتأدية وظائفها؛ مما يزيد من التفاعل والتعاون وتحقيق الأهداف التربوية للمؤسسة وللموظفين، وتحقيق الراحة النفسية والطمأنينة، وتعزيز الانتماء لديهم (Reeh, 2018).

الرواتب والحوافز والترقيات: يعد الاهتمام بالحالة المادية للعامل ومنها الأجر والترقيات والمكافآت والتأمينات وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للعاملين، فضلاً عن الاهتمام بالحالة المعنوية للعاملين من خلال الاهتمام بالمكانة الاجتماعية والعلاقات الإنسانية (Qumizi, 2011).

تحقيق الذات: ويوجد في أعلى قمة التدرج الهرمي لأبراهام ماسلو، فبعد أن يتم إشباع حاجات الإنسان الفسيولوجية والأمن والأمان والانتماء والاحترام والتقدير؛ فإنه يسعى إلى تحقيق ذاته من خلال التطور والتميز والإبداع بما يتماشى مع مهاراته ومقدراته (Azhar, 2020).

وتسعى وزارة التعليم العالي الفلسطينية بجدٍ نحو حوسبة التعليم والإدارة، وبناء نظام معلومات إلكتروني يؤدي دوراً أساسياً في العملية التعليمية التعلمية من خلال توظيفه في صنع السياسات التربوية، والخطط الاستراتيجية، والقرارات والممارسات التربوية، والبحث التربوي، وعملت على تنفيذ عديد من المشروعات ذات العلاقة بالتعليم الإلكتروني (Otair, 2014).

مشكلة الدراسة وأسئلتها

شكل التحول المفاجئ من التعليم الوجاهي إلى الإلكتروني منعطفاً حاداً في العملية

التعليمية، انعكست آثاره على مجمل أركانها، وعلى الرغم من الجهود التي لا زالت تبذل بهدف تحقيق أقصى استفادة ممكنة، إلا أن مؤسسات التعليم العالي لم تكن قد أتمت جاهزيتها التامة للتحويل إلى التعليم الإلكتروني، مع كل ما تتطلبه عملية التحول من إمكانيات، وهو ما أوصت عديد من الدراسات السابقة ومنها دراسة الطيبي وحمائل (Titi & Hamayel, 2017) بإعادة النظر في آليات تطبيق التعليم الإلكتروني في الجامعات الفلسطينية، فضلاً عن إجراء مزيد من الدراسات التي تتناول تقييم التعليم الإلكتروني في فلسطين، الأمر الذي -من وجهة نظر الباحثين- يؤثر بالضرورة في مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس.

ومن هنا جاءت هذه الدراسة لتبحث في درجة فاعلية إدارة التعليم الإلكتروني ومستوى الرضا الوظيفي، وبيان نوع العلاقة الارتباطية بين فاعلية إدارة التعليم الإلكتروني والرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية من خلال الإجابة عن الأسئلة الآتية:

1. ما درجة فاعلية إدارة التعليم الإلكتروني في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟

2. ما مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظرهم؟

3. هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) بين درجة فاعلية إدارة التعليم الإلكتروني ومستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظرهم؟

أهداف الدراسة

سعت الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- الكشف عن درجة فاعلية إدارة التعليم الإلكتروني، ومستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظرهم.
- التعرف إلى طبيعة العلاقة بين درجة فاعلية إدارة التعليم الإلكتروني ومستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظرهم.

أهمية الدراسة: انطلقت أهمية الدراسة من الآتي:

أولاً: الأهمية النظرية

اكتسبت هذه الدراسة أهمية من تناولها العلاقة بين درجة فاعلية إدارة التعليم الإلكتروني في

الجامعات الفلسطينية ومستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس من وجهة نظرهم، ويؤمل أن تسهم في إثراء المعرفة في مجال الإدارة التربوية من خلال تقديمها إطاراً نظرياً مناسباً، وقد تسهم في زيادة فاعلية إدارة التعليم الإلكتروني لرفع مستوى الرضا الوظيفي مما ينعكس إيجاباً على العملية التربوية والتعليمية، الأمر الذي يشكل إضافة علمية جديدة للأدب التربوي في موضوع الدراسة.

ثانياً: الأهمية التطبيقية:

برزت أهمية هذه الدراسة في تطوير أداتي الدراسة وتطبيقهما وما ينتج عنهما من نتائج وتوصيات قد تفيد عديداً من الجهات المعنية وأصحاب القرار في إدارات التعليم العالي، من خلال تسليط الضوء على ما يمكن للمخططين وصناع القرار عمله لزيادة فاعلية إدارة التعليم الإلكتروني للنهوض بالعملية التعليمية، وما يمكن للجهات المسؤولة توفيره لأعضاء هيئة التدريس لتحسين مستوى الرضا الوظيفي لديهم، ويؤمل الاستفادة من النتائج والمقترحات والتوصيات التي خلصت إليها الدراسة بفتح المجال أمام الباحثين وطلبة الدراسات العليا في مختلف المجالات التربوية والنفسية لبحث الموضوع على مجتمعات وعينات جديدة.

التعريفات الاصطلاحية والإجرائية

تضمنت الدراسة التعريفات الآتية:

- **الفاعلية:** "مدى المقدرة على تحقيق الأهداف في ظل الموارد المحدودة المتاحة، ودرجة تحقيق الهدف فضلاً عن مراعاة متغيرات أخرى مثل الإنتاجية والتكيف والمعنويات المرتفعة والانسجام (Ben Hafeez & Shayeb, 2016, 121).
- **إدارة التعليم الإلكتروني:** "تطبيق برمجي يعتمد على الإنترنت، يعمل على إدارة عمليتي التعليم والتعلم إلكترونياً من خلال منظومة برمجية متكاملة مسؤولة عن إدارة العملية التعليمية الإلكترونية" (Salloum & Radwan, 2013, 98).
- **وتعرف فاعلية إدارة التعليم الإلكتروني إجرائياً** بأنها المقدرة على تحقيق الأهداف المنشودة من عمليات التخطيط، والتنظيم، والتنفيذ، والمراقبة والتقييم، المتعلقة بالتعليم الإلكتروني، والتي تقوم بها الجهة المسؤولة عن إدارة التعليم الإلكتروني في الجامعات الفلسطينية، وتقاس بالدرجة الكلية لاستجابات عينة الدراسة على الأداة التي تم إعدادها لهذا الغرض.
- **الرضا الوظيفي:** عرّفه الزعبي (Zoubi, 2011, 31) بأنه "أحد مؤشرات اتجاهات الفرد في

العمل والتي تشير إلى ردود الفعل الانفعالية فضلاً عن الجانب السلوكي، فهو شعور الفرد بالراحة النفسية بعد القيام بأشباع حاجاته وتحقيق أهدافه".

ويعرف الرضا الوظيفي إجرائياً بأنه الشعور الإيجابي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية نحو عملهم، والنابع من إشباع حاجاتهم وتحقيق رغباتهم، والذي يدفعهم للقيام بعملهم سعياً لتحقيق أهداف الجامعة، ويقاس بالدرجة الكلية لاستجابات عينة الدراسة على الأداة التي تم إعدادها لهذا الغرض.

حدود الدراسة ومحدداتها

اقتصرت الدراسة على الحدود الآتية:

- **الحدود الموضوعية:** درجة فاعلية إدارة التعليم الإلكتروني وعلاقتها بالرضا الوظيفي.
 - **الحدود البشرية:** أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية.
 - **الحدود المكانية:** كليات العلوم الإنسانية وكليات العلوم الطبيعية في جامعات (القدس، بيرزيت، بيت لحم، الخليل، البوليتيكنيك) بالضفة الغربية.
 - **الحدود الزمانية:** الفصل الدراسي الأول من العام الدراسي 2020-2021.
- ويتوقف تعميم النتائج على الخصائص السيكومترية لأداتها (خصائص الصدق والثبات)، وكذلك على موضوعية استجابات أفراد عينة الدراسة.

الدراسات السابقة ذات الصلة

قام الباحثان باستعراض بعض الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيري الدراسة، يوردان بعضاً منها مرتبة من الأقدم إلى الأحدث على النحو الآتي:

الدراسات المتعلقة بإدارة التعليم الإلكتروني

هدفت دراسة الحبيب وراولي (Al-Habeeb & Rowley, 2017) إلى تقصي عوامل نجاح إدارة التعليم الإلكتروني في الجامعات السعودية. استخدمت الدراسة المنهج النوعي من خلال إجراء المقابلات مع (25) مستجيباً في ثلاث جامعات سعودية: جامعة الملك سعود، وجامعة المجمعة، وجامعة القصيم، تم اختيارهم بالطريقة القصدية من العاملين في إدارة التعليم الإلكتروني. أظهرت النتائج أن وضوح أهداف التعلم، وجودة المحتوى المقدم هي أهم عوامل نجاح إدارة التعليم الإلكتروني.

وهدف دراسة لاربابو وغويرا لوبيز وموسلي وسبانوس ويابارك (Larbi-Apau, Guerra-

(Lopez, Moseley, Spannaus, & Yaprak, 2017) تقصي العلاقة بين الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس ومستوى إدارة التعلم الإلكتروني. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، والاستبانة أداة للدراسة، وتألّفت العينة من (164) من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية في غانا، تم اختيارهم بالطريقة الطبقية العشوائية. أظهرت النتائج أن مستوى إدارة التعليم الإلكتروني جاء متوسطاً، ومستوى الأداء الوظيفي جاء متوسطاً.

وهدف دراسة يالمان وباساران وغونين (Yalman, Basaran, & Gonen, 2017) تقصي فاعلية إدارة التعليم الإلكتروني وعلاقتها بمستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة داكلي (Dicle) بتركيا. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي وتكونت عيّنتها من (348) عضواً من أعضاء هيئة التدريس تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة، واستخدمت الاستبانة أداة للدراسة. أظهرت النتائج أن مستوى فاعلية إدارة التعلم الإلكتروني جاءت متوسطة، وأن مستوى الرضا الوظيفي جاء متوسطاً.

الدراسات السابقة المتعلقة بالرضا الوظيفي

أجرى زمان ومحمود وجاهان (Zaman, Mahmud, & Jahan, 2014) دراسة هدفت التعرف إلى مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعات بنغلادش. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وبلغت عينة الدراسة (60) عضواً من أعضاء هيئة التدريس في تسع جامعات خاصة، واستخدمت الاستبانة أداة للدراسة. أظهرت النتائج أن مستوى الرضا الوظيفي جاء مرتفعاً.

وأجرى خصاصونة وبركات (Khasawneh & Barakat, 2017) دراسة هدفت التعرف إلى مستوى رضا الأكاديميين الأردنيين العاملين في الجامعات السعودية عن المناخ التنظيمي السائد فيها. استخدم المنهج الوصفي التحليلي، وبلغت عينة الدراسة (1200) موظف أكاديمي، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، واستخدمت الاستبانة أداة للدراسة. أظهرت النتائج أن مستوى الرضا الوظيفي جاء مرتفعاً.

وأجرى صويص (Sweis, 2018) دراسة هدفت التعرف إلى جودة الحياة الوظيفية في الجامعات الفلسطينية والكشف عن مستوى الرضا الوظيفي لديهم. استخدم المنهج الوصفي التحليلي، وبلغت عينة الدراسة (60) موظفاً من الموظفين الإداريين في الجامعات، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، واستخدمت الاستبانة أداة للدراسة. أظهرت النتائج أن مستوى الرضا الوظيفي

جاء متوسطاً.

التعقيب على الدراسات السابقة

تنوعت الدراسات السابقة في تناولها متغيري الدراسة، إذ تشابهت دراسة يالمان وباساران وغونين (Yalman, Basaran, & Gonen, 2017) مع الدراسة الحالية في تناولها متغيري إدارة التعليم الإلكتروني والرضا الوظيفي، في حين تناولت باقي الدراسات متغيري الدراسة مع متغيرات أخرى. كما تشابهت الدراسة الحالية مع جميع الدراسات في استخدام المنهج الوصفي والاستبانة، باستثناء دراسة الحبيب وراولي (Al-Habeeb & Rowley, 2017) التي استخدمت المنهج النوعي والمقابلة أداة للدراسة. وتتميز الدراسة عن جميع الدراسات السابقة بتناول العلاقة بين المتغيرين معاً (إدارة التعليم الإلكتروني، والرضا الوظيفي) في الجامعات الفلسطينية، وقد استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في تطوير أداتي الدراسة والأدب النظري ومناقشة النتائج.

مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من كافة أعضاء هيئة التدريس في كليات العلوم الإنسانية والطبيعية في خمس جامعات فلسطينية بالضفة الغربية، هي جامعة (القدس، بيرزيت، بيت لحم، الخليل، البوليتكنيك)، والبالغ عددهم (425) عضو هيئة تدريس (وزارة التربية والتعليم العالي، 2020).

عينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من (218) عضو هيئة تدريس، وتم اختيارهم بالطريقة الطبقية العشوائية بحيث غطت العينة كافة فئات مجتمع الدراسة من العام الدراسي 2020-2021.

أداتا الدراسة

بالرجوع إلى الأدب النظري وبعض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية كدراستي صوافطة ورضوان (Sawaftah & Radwan, 2014)، ويالمان وباساران وغونين (Yalman, Basaran, & Gonen, 2017)، تم تطوير أداة الدراسة الأولى التي تمثلت في استبانة لقياس درجة فاعلية إدارة التعليم الإلكتروني في الجامعات الفلسطينية، وتكونت في صورتها الأولى من (34) فقرة، وبالرجوع إلى الأدب النظري والدراسات السابقة كدراستي الخصاونة وبركات (Khasawneh, & Barakat, 2017)، وصويص (Sweis, 2018)، تم تطوير أداة الدراسة الثانية، وتمثلت في استبانة لقياس مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية، وتكونت في صورتها الأولى من (32) فقرة.

صدق أداتي الدراسة

تم التحقق من صدق المحتوى للاستبانيتين بعرضهما بصورتها الأولى على مجموعة من المحكمين المختصين والبالغ عددهم (17) محكمًا؛ بهدف إبداء آرائهم في فقرات الأداتين، من حيث وضوح المعنى والصياغة اللغوية ومدى مناسبتها للمجال الذي تتبع له، وأي تعديلات وملاحظات يرونها مناسبة.

تم الأخذ بملاحظات المحكمين، والتي تمثلت في تعديل الصياغة اللغوية لبعض الفقرات في الأداتين، وبذلك بقي عدد فقرات الاستبانة الأولى (34) فقرة موزعة إلى أربعة مجالات هي (التخطيط، والتنظيم، والتنفيذ، والرقابة والتقييم)، فيما بقي عدد فقرات الاستبانة الثانية (32) فقرة موزعة إلى أربعة مجالات هي (طبيعة العمل، والتقدير وتحقيق الذات، والأنظمة والتعليمات، والرواتب والترقيات والحوافز).

ثبات أداتي الدراسة

تم حساب ثبات الاتساق الداخلي لمجالات الاستبانيتين؛ وذلك بتطبيقهما على عينة استطلاعية تكونت من (30) فردا من مجتمع الدراسة، بطريقة (test-retest)، وجاءت النتائج على النحو الآتي:

الجدول (1) نتائج معاملات ثبات كرونباخ ألفا وإعادة الاختبار لمقياس فاعلية إدارة التعليم الإلكتروني

المجال	كرونباخ ألفا	إعادة الاختبار
التخطيط	0.94	0.89
التنظيم	0.91	0.92
التنفيذ	0.89	0.90
الرقابة والتقييم	0.94	0.91
الكلية	0.98	0.94

الجدول (2) نتائج معاملات ثبات كرونباخ ألفا وإعادة الاختبار لمقياس الرضا الوظيفي

المجال	كرونباخ ألفا	إعادة الاختبار
الأنظمة والتعليمات	0.90	0.87
طبيعة العمل	0.91	0.90
الرواتب والترقيات والحوافز	0.85	0.89
التقدير وتحقيق الذات	0.89	0.90
الكلية	0.96	0.93

يلاحظ من الجدولين (1، 2) أن قيم معاملات كرونباخ ألفا قد تراوحت بين (0.89-0.94) للأداة الأولى و(0.98) للأداة ككل، و(0.85-0.91) للأداة الثانية و(0.96) للأداة ككل، كما تراوحت قيم ثبات الاتساق الداخلي بين (0.89-0.92) للأداة الأولى و(0.94) للأداة ككل،

وتراوحت للأداة الثانية بين (0.87-0.90) و (0.93) للأداة ككل، وجميع القيم تشير إلى أن الأدوات تتمتعان بدرجة عالية من الثبات.

ولأغراض تصحيح الأدوات، تم تصنيف الأوساط الحسابية إلى ثلاثة مستويات، هي 1.00-2.33 (قليلة)، 2.34-3.67 (متوسطة)، 3.68-5.00 (كبيرة).

نتائج الدراسة ومناقشتها

تم في هذا الجزء مناقشة نتائج الدراسة وفقاً لترتيب أسئلتها، وذلك على النحو الآتي:

أولاً: النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الأول الذي نص على: "ما درجة فاعلية إدارة التعليم الإلكتروني في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟"

للإجابة عن هذا السؤال، تمّ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لدرجة فاعلية إدارة التعليم الإلكتروني في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر عينة الدراسة في المجالات الآتية: (التخطيط، والتنظيم، والتنفيذ، والرقابة والتقييم) كما هو مبين في الجدول (3).

الجدول (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لتقديرات عينة الدراسة لدرجة فاعلية

إدارة التعليم الإلكتروني في الجامعات الفلسطينية

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الفاعلية
الرقابة والتقييم	3.29	0.79	1	متوسطة
التخطيط	3.28	0.78	2	متوسطة
التنظيم	3.26	0.76	3	متوسطة
التنفيذ	3.26	0.79	3	متوسطة
الكلّي	3.27	0.73		متوسطة

أظهرت نتائج الجدول (3) أن جميع مجالات درجة فاعلية إدارة التعليم الإلكتروني في الجامعات الفلسطينية جاءت بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (3.27) وانحراف معياري (0.73)، حيث جاء أولاً مجال الرقابة والتقييم بمتوسط حسابي (3.29) وانحراف معياري (0.79)، ثم مجال التخطيط بمتوسط حسابي (3.28) وانحراف معياري (0.78)، وبعده مجال التنظيم بمتوسط حسابي (3.26) وانحراف معياري (0.76)، وأخيراً مجال التنفيذ بمتوسط حسابي (3.26) وانحراف معياري (0.79).

قد تعزى هذه النتيجة إلى عدم وضوح وغياب استقرار فلسفة التعليم الإلكتروني التي قد تكون ناتجة عن ضعف بالعوامل المتعلقة بالآتي: البيئة الداخلية التي تتمثل بالنواحي المادية والبشرية والفنية والإجرائية، والنظم والقوانين الخاصة بالجامعة بما فيها الهيكل التنظيمي ومجموعات العمل،

وأنماط الاتصال والقيادة، والفلسفة الإدارية، والبيئة الخارجية التي تحيط بالجامعة، والبيئة الثقافية كالقيم الشخصية التي يحملها المسؤولون في تحديد أسلوب التفكير والسلوك لديهم، والبيئة الاجتماعية التي تطغي على الموضوعية والمعايير الذاتية، والبيئة الاقتصادية وتشمل الموارد الاقتصادية والتوزيع الطبيعي لها داخل الجامعة.

وقد تعزى النتيجة أيضاً للقصور بالعوامل المتعلقة بالآتي: العوامل الأخلاقية بما يخص القيم الإنسانية التي تؤدي دوراً مهماً في التأثير على القرارات الإدارية داخل الجامعة، والمعتقدات التنظيمية من أفكار حول كيفية إنجاز العمل والمهام المطلوبة، والتوقعات التنظيمية التي يحددها الفرد والجامعة كل منهما من الآخر خلال فترة العمل والتي تعد ذات تأثير على فاعلية أداء العمليات الإدارية للتعليم الإلكتروني.

اتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة لاربيابو وغويرا لوبيز وموسلي وسبانوس ويابارك (Larbi-Apau, Guerra-Lopez, Moseley, Spannaus, & Yaprak, 2017)، ودراسة يالمان وباساران وغونين (Yalman, Basaran, & Gonen, 2017)، واللتي أظهرتا نتائجهما أن مستوى إدارة التعلم الإلكتروني جاء متوسطاً.

كما تم حساب الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لتقديرات عينة الدراسة لفقرات مجالات فاعلية إدارة التعليم الإلكتروني كل على حدة، كما هو مبين في الجداول (4-7).

الجدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة ودرجة الفاعلية لتقديرات عينة الدراسة لمجال الرقابة والتقييم

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الفاعلية
31	تحرص على عقد دورات إرشادية لأعضاء هيئة التدريس حول التعليم الإلكتروني	3.78	0.96	1	كبيرة
32	تعمل على تحديث الوسائل التقنية المختلفة بشكل دوري	3.35	0.99	2	متوسطة
30	تُرسخ مبدأ الرقابة الذاتية للمهام	3.35	0.97	2	متوسطة
25	تعمل على توفير نظام رقابي إلكتروني وفقاً للوائح والتعليمات	3.35	1.04	2	متوسطة
26	تحرص على استخدام الأسلوب العلمي في عملية التقييم	3.33	0.97	5	متوسطة
27	تحدد معايير واضحة قابلة للتقييم	3.25	1.02	6	متوسطة
28	تهتم بتطبيق معايير التقييم بدقة	3.22	0.99	7	متوسطة
29	تعمل على تنوع أساليب التقييم	3.20	0.99	8	متوسطة
33	تُطبق أنظمة للمساءلة	3.08	0.93	9	متوسطة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الفاعلية
34	تطبق أنظمة للمحاسبة	2.94	0.95	10	متوسطة
	الكلية	3.28	0.79		متوسطة

أظهرت نتائج الجدول (4) أن جميع فقرات مجال الرقابة والتقييم جاءت بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (3.28) وانحراف معياري (79)، باستثناء الفقرة (31) ونصها "تحرص على عقد دورات إرشادية لأعضاء هيئة التدريس حول التعليم الإلكتروني" إذ جاءت بدرجة كبيرة بمتوسط حسابي (3.78) وانحراف معياري (0.96)، وجاءت أخيراً الفقرة (34) ونصها "تطبق أنظمة للمحاسبة" بمتوسط حسابي (2.94) وانحراف معياري (0.95).

قد تعزى النتيجة إلى أن عملية الرقابة والتقييم لإدارة التعليم الإلكتروني في الجامعات الفلسطينية لم تصل إلى مرحلة النضج الكافي على الرغم من المحاولات الجادة لعقد دورات إرشادية إيماناً وانتماءاً لمهنتهم إلا أن الواقع لم يصل لمستوى الطموح.

وقد تعزى النتيجة إلى نقص الخبرات، وضعف في تطبيق آليات القياس والتقييم، وقصور السياسات التي تتعلق بالقياس بالتقييم.

وقد تعزى النتيجة أيضاً لغياب دور القانون لحماية ما يصدر عن الأفراد من تجاوزات بما يخص التعليم الإلكتروني، ربما لنقص فقرات القانون بما يخص الحقوق والواجبات التي تتعلق بالتعليم الإلكتروني، أو للواسطة والمحسوبية التي تحول دون معاقبة المسيء، أو لعدم توفر الإمكانيات اللازمة لتوفير آليات موضوعية ذات مصداقية عالية للرقابة، أو لنقص الخبرات بالتعامل مع المستجدات.

الجدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لتقديرات عينة الدراسة لمجال

التخطيط

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الفاعلية
1	تعمل على بناء خطة استراتيجية لتوظيف تكنولوجيا التعليم على أكمل وجه	3.54	0.89	1	متوسطة
5	تعمل على تشخيص واقع التعليم الإلكتروني وإمكانياته داخل الجامعة	3.41	0.90	2	متوسطة
6	تعمل على تحديد نقاط القوة لتعزيزها ونقاط الضعف لتحسينها في مجال التعليم الإلكتروني	3.40	0.93	3	متوسطة
2	تعمل على بناء منظومة تعليم إلكتروني وفق معايير عالمية	3.38	1.00	4	متوسطة
4	تضع أهدافاً محددة قابلة للقياس	3.29	0.96	5	متوسطة
7	تحرص على تلبية احتياجات الطلبة عند وضع أهدافها	3.29	0.97	5	متوسطة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الفاعلية
3	تتبنى رؤية واضحة للتعليم	3.26	1.02	7	متوسطة
9	تُشرك خبراء مختصين بتطبيقات الإدارة الإلكترونية في عملية التخطيط	3.20	0.95	8	متوسطة
10	تعمل عند التخطيط على وضع حلول لمشكلات التعليم العالي	3.14	0.94	9	متوسطة
8	تُشرك أعضاء هيئة التدريس في عملية التخطيط للتعليم الإلكتروني	2.90	1.03	10	متوسطة
	الكلي	3.28	0.78		متوسطة

أظهرت نتائج الجدول (5) أن جميع فقرات مجال التخطيط جاءت بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (3.28) وانحراف معياري (0.78)، فجاءت أولاً الفقرة (1) ونصها "تعمل على بناء خطة استراتيجية لتوظيف تكنولوجيا التعليم على أكمل وجه" بمتوسط حسابي (3.54) وانحراف معياري (0.89)، وجاءت أخيراً الفقرة (8) ونصها " تُشرك أعضاء هيئة التدريس في عملية التخطيط للتعليم الإلكتروني" بمتوسط حسابي (2.90) وانحراف معياري (1.03).

قد تعزى النتيجة إلى المرحلة الحالية لتوجه التعليم بشكل كامل إلى التعليم الإلكتروني؛ لذا تسعى الجامعات الفلسطينية باستمرار لبناء خططها الاستراتيجية لتحقيق رؤيتها وأهدافها على الرغم من كافة التحديات التي تواجهها والتي تؤثر سلباً في تحقيقها، فهي بأمر الحاجة لتشخيص الواقع من خلال تحليل بيئي شامل للكشف عن نقاط القوة لتعزيزها، ونقاط الضعف لتقويتها، والفرص لانتهازها، والتهديدات لتجنبها، ولتوظيف كافة الإمكانيات وتحديد الأولويات حسب احتياجاتها.

وقد تعزى النتيجة إلى النقص بالموارد البشرية المختصة بمجال التخطيط لإدارة التعليم الإلكتروني؛ يرجع ذلك لضعف الإمكانيات المادية لاستقطاب خبراء في هذا المجال، وقد تعزى النتيجة أيضاً إلى المركزية والسلطة والتعقيد بالإجراءات في عملية المشاركة بصنع واتخاذ القرارات داخل الجامعات الفلسطينية.

الجدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لتقديرات عينة الدراسة لمجال التنظيم

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الفاعلية
14	تُسهل عملية التواصل بين جميع العاملين	3.48	0.93	1	متوسطة
16	تسهم في عملية التوجيه والإرشاد الجمعي	3.32	1.00	2	متوسطة
17	تُراعى مبدأ الخصوصية لجميع العاملين	3.32	0.92	2	متوسطة
11	تُسهل في إيجاد بيئة تعليمية منظمة تتسم بالوضوح	3.31	0.86	4	متوسطة
12	تعمل على ترتيب أهدافها الاستراتيجية حسب أولوياتها	3.29	0.90	5	متوسطة
13	تعمل على تقسيم الخطة لمرحلة زمنية محددة	3.22	1.00	6	متوسطة
15	تتوجه لدعوة القطاع الخاص للإسهام في دعم التعليم الإلكتروني	2.63	1.09	7	متوسطة
	الكلي	63.2	0.76		متوسطة

أظهرت نتائج الجدول (6) أن جميع مجالات التنظيم لإدارة التعليم الإلكتروني في الجامعات الفلسطينية جاءت بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (3.26) وانحراف معياري (0.76)، فجاءت أولاً الفقرة (14) ونصها "تسهيل التواصل بين جميع العاملين" بمتوسط حسابي (3.48) وانحراف معياري (0.93)، وجاءت أخيراً الفقرة (15) ونصها "تتوجه لدعوة القطاع الخاص في دعم التعليم الإلكتروني".

قد تعزى النتيجة إلى صعوبة قراءة الواقع الحالي والمستقبلي للتعليم الإلكتروني لنقص في توفير بيئة منظمة تتسم بالوضوح، وضعف بالمهارات الآتية: إدارة الوقت، وترتيب الأولويات والإحتياجات والإمكانات، والاتصال والتواصل، والمقدرة على التأثير، وتقبل التغيير.

وقد تعزى النتيجة إلى وجود معوقات في عملية التواصل بين العاملين قد تعود للأسباب الآتية: معوقات شخصية نابعة من الأفراد لما بينهم من تباين الإدراك لأهمية عملية التواصل، أو ربما لمعوقات تنظيمية كعدم وضوح الهيكل التنظيمي وقصور في تحديد المسؤوليات والسلطات وقلة المرونة، أو لعدم الاستقرار التنظيمي والتغيرات المتتالية، أو لقصور في إدارة المعلومات، وربما للمعوقات البيئية سواء داخل الجامعة أو خارجها.

وقد تعزى النتيجة أيضاً إلى غياب دور المجتمع والمؤسسات المحلية والقطاع الخاص للإسهام بدعم التعليم الإلكتروني للأسباب الآتية: غياب ثقافة التعليم الإلكتروني لدى القطاع الخاص، وربما يرجع ذلك للتحديات الاقتصادية التي يعاني منها القطاع الخاص، أو لمحافظة إدارة الجامعات الفلسطينية على الخصوصية والمركزية والسلطة، أو لتفضيل الاستثمار بقطاعات أخرى بعيداً عن قطاع التعليم للعائد المادي الأفضل على المدى القريب.

الجدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لتقديرات عينة الدراسة لمجال التنفيذ

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الفاعلية
22	تُركز على جعل الطالب محوراً في العملية التعليمية	3.41	1.06	1	متوسطة
20	تسهم في توفير الوثائق الرسمية الخاصة بالعاملين	3.27	0.99	2	متوسطة
23	تُتيح تبادل الخبرات بين العاملين	3.26	1.00	3	متوسطة
24	تسهم في دعم الجامعة لتحقيق مراكز متقدمة في التعليم الإلكتروني	3.22	1.00	4	متوسطة
19	تساعد على الاستخدام الأمثل لقواعد البيانات الإلكترونية	3.22	0.95	4	متوسطة
21	تعمل على الحد من تأثير العلاقات الشخصية في أثناء العمل	3.24	1.05	6	متوسطة
18	تحرص على توفير (الوقت، والمال، والجهد)	3.17	1.09	7	متوسطة
	الكلّي	63.2	0.79		متوسطة

أظهرت نتائج الجدول (7) أن جميع مجالات التنفيذ جاءت بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (3.26) وانحراف معياري (0.79)، فجاءت أولاً الفقرة (22) ونصها "تركز على جعل الطالب محوراً في العملية التعليمية" بمتوسط حسابي (3.41) وانحراف معياري (1.06)، وجاءت أخيراً الفقرة (18) ونصها "تحرص على توفير (الوقت، والمال، والجهد) بمتوسط حسابي (3.17) وانحراف معياري (1.09).

قد تعزى النتيجة إلى غياب نسبي لدور الطالب في العملية التعليمية ربما يرجع السبب للقصور والضعف بالآتي: المحتوى التعليمي، وأساليب وآليات التدريس، والبرامج والتطبيقات الإلكترونية الموظفة، والثقة بالطلبة، وثقافة التقييم، وربما لتمسك أعضاء هيئة التدريس بأسلوب التعليم التقليدي البنكي.

وقد تعزى النتيجة أيضاً إلى ضعف البنية التحتية من أجهزة متقدمة أو نقصانها، أو ضعف بالإنترنت وشبكات التقوية، أو لنقص المهارات والمقدرات والخبرات والإمكانات المادية والبشرية، وقد تعزى النتيجة لتباين الإدراك بين العاملين حول قناعتهم لأهمية التغيير، وقصور في ثقافة التعليم الإلكتروني.

ثانياً: النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الثاني الذي نص على "ما مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظرهم؟"

للإجابة عن هذا السؤال، استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات عينة الدراسة لمستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظرهم في المجالات الآتية (طبيعة العمل، الأنظمة والتعليمات، الرواتب والترقيات والحوافز، والتقدير وتحقيق الذات)، كما هو مبين في الجدول (8).

الجدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لتقديرات عينة الدراسة لمستوى

الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية

الدرجة	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجال
متوسطة	1	0.67	3.55	طبيعة العمل
متوسطة	2	0.71	3.51	التقدير وتحقيق الذات
متوسطة	3	0.73	3.39	الأنظمة والتعليمات
متوسطة	4	0.70	3.19	الرواتب والترقيات والحوافز
متوسطة		0.62	3.43	الكل

أظهرت نتائج الجدول (8) أن جميع مجالات مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة

التدريس في الجامعات الفلسطينية جاءت بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (3.43) وانحراف معياري (0.62)، حيث جاء أولاً مجال طبيعة العمل بمتوسط حسابي (3.55) وانحراف معياري (0.67)، ثم مجال التقدير وتحقيق الذات بمتوسط حسابي (3.51) وانحراف معياري (0.71)، وبعده مجال الأنظمة والتعليمات بمتوسط حسابي (3.39) وانحراف معياري (0.73)، وأخيراً مجال الرواتب والترقيات والحوافز بمتوسط حسابي (3.19) وانحراف معياري (0.70).

قد تعزى النتيجة إلى نقص الدافعية والحفز النابع من الشعور الداخلي لعضو هيئة التدريس الناتج عن تنوع وتعدد حاجات الفرد ورغباته وتغيرها باستمرار واستحالة القيام بإشباع جميعها، فضلاً عن وجود حاجات خاصة للجامعة تسعى لتحقيقها وهذا بدوره يتطلب تكامل حاجات الفرد مع حاجات الجامعة وعملية التكامل هذه ظاهرة ديناميكية تخضع للتغيير المستمر يصعب التحكم بها كونها مرهونة بالظروف والعوامل الموقفية.

وقد تعزى النتيجة إلى وجود معوقات تنظيمية منها عدم وجود هيكل تنظيمي واضح، وعدم وضوح المهمات والمسؤوليات وتوزيع السلطات، وعدم الاستقرار التنظيمي والتغيرات المتتالية، أو ربما للقصور في إدارة عمليات التعليم الإلكتروني.

وقد تعزى النتيجة إلى وجود معوقات داخلية تتعلق بالعمل ذاته التي تُعد عوامل دافعية حافزة كعدم المقدرة على إنجاز المهمات الموكلة إلى عضو هيئة التدريس لضعف في مهارات التعليم الإلكتروني لديه، ونقص في التقدير، وغياب الحوافز والمكافآت والترقية، وإهمال عامل التطور والتقدم في الوظيفة.

وقد تعزى النتيجة إلى عوامل خارجية تتعلق بالبيئة المحيطة بالعمل كقصور ربط الجامعة بالبيئة الخارجية، أو ربما لعدم مرونة سياسات الجامعة، أو لأسلوب الإدارة البروقراطي.

وقد تعزى النتيجة أيضاً لنقص الرواتب، وغياب الأمن الوظيفي ومحدودية صلاحيات المركز الوظيفي الذي يشغله الموظف، وضعف في ظروف العمل المادية والبشرية.

اتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة صويس (Sweis, 2018) التي أظهرت نتائجها أن مستوى الرضا الوظيفي جاء متوسطاً، واختلفت مع نتيجة دراستي زمان ومحمود وجاهان (Zaman, Mahmud, & Jahan, 2014)، والخصاونة وبركات (Khasawneh & Barakat, 2017)، واللّتين أظهرت نتائجهما أن مستوى الرضا الوظيفي جاء مرتفعاً.

كما تم حساب الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لفقرات مستوى الرضا

الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية كل على حدة، وكما هو مبين في الجداول (9-12).

الجدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لتقديرات عينة الدراسة لمجال طبيعة العمل

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
18	يتوافر الاحترام والتقدير بين العاملين	3.84	0.72	1	كبيرة
8	عدد المحاضرات لأعضاء هيئة التدريس التي يقوم بتدريسها مناسب	3.73	0.89	2	كبيرة
11	تتوافر الحماية الآمنة للسلامة العامة داخل الجامع	3.71	0.94	3	كبيرة
9	توزيع مساقات التدريس بين أعضاء هيئة التدريس مُنصف	3.58	0.97	4	متوسطة
12	تتوافر الخدمات العامة داخل الجامعة ببسر	3.55	0.93	5	متوسطة
10	الظروف البيئية داخل الجامعة مناسب	3.52	0.95	6	متوسطة
15	تحرص إدارة الجامعة على عقد دورات تدريبية لتلبية احتياجات العاملين بشكل دوري	3.48	1.01	7	متوسطة
14	تتوافر الأدوات اللازمة لعملية التدريس داخل الجامعة	3.45	0.97	8	متوسطة
16	يتوافر نظام تواصل فعال بين جميع العاملين	3.45	0.94	8	متوسطة
17	تتيح الوظيفة إقامة علاقات اجتماعية مع زملاء العمل	3.43	0.86	10	متوسطة
13	يراعى التجديد والتغيير في بيئة الجامعة	3.33	0.89	11	متوسطة
	طبيعة العمل	3.55	0.67		متوسطة

أظهرت نتائج الجدول (9) أن مستوى الرضا الوظيفي لجميع فقرات مجال طبيعة العمل جاءت في الرتبة الأولى وبدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (3.55) وانحراف معياري (0.67)، وأن جميع الفقرات جاءت بدرجة متوسطة باستثناء الفقرات (18، 8، 11) جاءت بدرجة كبيرة، فجاءت أولاً الفقرة (18) ونصها "يتوفر الاحترام والتقدير بين العاملين" بمتوسط حسابي (3.84) وانحراف معياري (0.72)، وجاءت أخيراً الفقرة (13) ونصها "يراعى التجديد والتغيير في بيئة العمل" بمتوسط حسابي (3.33) وانحراف معياري (0.89).

وقد تعزى النتيجة إلى أن عضو هيئة التدريس يسعى دائماً لإشباع حاجة القبول والانتماء الاجتماعي لديه ومنها الاحترام والتقدير المتبادل، وربما لحاجة عضو هيئة التدريس إلى الإنجاز والنجاح ورغبته بتحمل المسؤولية والعمل لساعات لتحقيق أهدافه، وربما إلى حاجة الفرد إلى الأمن والأمان لإشباع حاجاته، فيحرص المسؤولين على المتابعة والرقابة المستمرة للحماية والأمان داخل الجامعة للحفاظ على السلامة العامة للجميع، وربما لوضوح قوانين وأنظمة العمل المتعلقة بساعات العمل التدريسية والمكتبية المكلف بها عضو هيئة التدريس للقيام بها.

وقد تعزى النتيجة إلى النقص بالإمكانيات المادية اللازمة لتوفير الأدوات اللازمة لعملية التغيير، أو للاهتمام بأولويات أخرى على حساب التغيير في بيئة الجامعة، أو ربما للمعوقات السياسية التي بدورها تقوم بملاحقة المنح والمساعدات المقدمة من الخارج والحد منها والتي قد تسهم بعملية التغيير والتجديد في بيئة الجامعة.

الجدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لتقديرات عينة الدراسة لمجال

التقدير وتحقيق الذات

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
26	تحقق مهنة التدريس في الجامعة مكانة اجتماعية مميزة	4.01	0.78	1	كبيرة
32	تتّمي الوظيفة الثقة بالنفس لدى عضو هيئة التدريس	3.71	0.89	2	كبيرة
29	تدعم إدارة الجامعة البحوث العلمية ونشرها لدى أعضاء هيئة التدريس	3.63	0.94	3	متوسطة
28	توفّر الوظيفة فرصاً للمشاركة في الندوات والمؤتمرات	3.62	0.93	4	متوسطة
30	تشجع إدارة الجامعة العاملين على الإبداع	3.48	1.02	5	متوسطة
31	توفر إدارة الجامعة فرصاً لاستثمار الطاقات والمقدرات	3.20	0.93	6	متوسطة
27	تتيح إدارة الجامعة فرصة المشاركة باتخاذ القرارات	2.92	0.90	7	متوسطة
	التقدير وتحقيق الذات	3.51	0.71		متوسطة

أظهرت نتائج الجدول (10) أن مستوى الرضا الوظيفي لجميع فقرات مجال التقدير وتحقيق الذات جاءت بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (3.51) وانحراف معياري (0.71)، باستثناء الفقرة (26، 32) جاءت بدرجة كبيرة، فجاءت أولاً الفقرة (26) ونصها "تحقق مهنة التدريس في الجامعة مكانة اجتماعية مميزة" بمتوسط حسابي (4.01) وانحراف معياري (0.78)، وجاءت الفقرة (27) ونصها "تتيح إدارة الجامعة فرصة المشاركة باتخاذ القرار" بمتوسط حسابي (2.92) وانحراف معياري (0.90).

قد تعزى النتيجة إلى حاجة عضو هيئة التدريس للإنجاز من خلال رغبته القوية بالنجاح والتحدي وتحمل المسؤولية للوصول إلى مناصب عليا من أجل تحقيق ذاته الذي بدوره يحظى بتقدير المجتمع له.

وقد تعزى النتيجة إلى عدم وجود مناخ مناسب للعملية الإبداعية ربما يكون للأسباب الآتية: عدم تقبل ثقافة الإبداع كمعيار أساسي للجامعة، أو الخوف من التغيير ومقاومته وقبول الوضع الراهن، أو لانشغال المديرين بالأعمال الروتينية ورفض الأفكار الجديدة، وربما للإلتزام بحرفية القوانين والتعليمات والتركيز على الشكليات، وربما لمركزية الإدارة وعدم الإيمان بتقويض الأعمال،

أو للمعوقات المالية والتنظيمية، ولضعف الولاء التنظيمي، أو لعدم الثقة الكافية بقدرات الموظفين. وقد تعزى النتيجة أيضا لنقص فرص المشاركة باتخاذ القرار قد يعود للأسباب الآتية: المركزية التي تعتمد على سلطة اتخاذ القرار في المستويات الإدارية العليا، أو لنقص ثقافة المشاركة لدى الجهات العليا، وربما للآلية التي تتبعها الإدارة في إصدار القرارات من أعلى إلى أسفل، أو للفكر القائم بأن المشاركة تضعف وتهدد سلطة الإدارة العليا.

الجدول (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لتقديرات عينة الدراسة لمجال الأنظمة

والتعليمات

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
4	تعُد الأنظمة والقوانين المرجعية الأولى لتسيير أمور الجامعة	3.59	0.92	1	متوسطة
7	يتبنم نظام الاتصالات في الجامعة بالسهولة	3.57	0.88	2	متوسطة
1	تعمل إدارة الجامعة على وضع أنظمة محددة	3.49	0.94	3	متوسطة
3	تتبع إدارة الجامعة أسس ومعايير موضوعية واضحة عند تعيين أعضاء هيئة التدريس	3.39	0.87	4	متوسطة
6	يتم تقييم أعضاء هيئة التدريس بموضوعية	3.38	0.92	5	متوسطة
5	يتبنم أسلوب إدارة الجامعة بالشفافية	3.36	0.88	6	متوسطة
2	تشرك إدارة الجامعة أعضاء هيئة التدريس في وضع الأنظمة والتعليمات	2.96	1.06	7	متوسطة
	الأنظمة والتعليمات	3.39	0.73		متوسطة

أظهرت نتائج الجدول (11) أن مستوى الرضا الوظيفي لجميع فقرات مجال الأنظمة والتعليمات جاء بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (3.39) وانحراف معياري (0.73)، فجاءت أولا الفقرة (4) ونصها "تعُد الأنظمة والقوانين المرجعية الأولى لتسيير أمور الجامعة" بمتوسط حسابي (3.59) وانحراف معياري (0.92)، وجاءت أخيرا الفقرة (2) ونصها "تشرك إدارة الجامعة أعضاء هيئة التدريس في وضع الأنظمة والتعليمات" بمتوسط حسابي (2.96) وانحراف معياري (1.06). وقد تعزى النتيجة إلى أن فلسفة الجامعة وسياستها لها تأثيرها القوي في القرارات الإدارية المختلفة في الجامعة فتتصرف في ضوء القوانين والتشريعات الصادرة، إلا أن تدخل الواسطة والمحسوبية أحيانا في عملية اختيار أعضاء هيئة التدريس والتجاوز عن بعض الأخطاء يؤثر سلبا في تفعيل دور القانون.

وقد تعزى النتيجة إلى المركزية باتخاذ القرارات في المستويات الإدارية العليا، وربما للرسمية في اعتماد الجامعة على القواعد التشريعية والتنظيمية لاتخاذ القرار، وربما للتعقيد وعدم المرونة في تقسيم العمل عموديا وأفقيا مما يترتب عليه صعوبة التنسيق لمشاركة الأطراف.

الجدول (12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتبة والدرجة لتقديرات عينة الدراسة لمجال الرواتب والترقيات والحوافز

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
25	تتوافر مزايا تأمينات صحية مناسبة في الجامعة	3.43	0.95	1	متوسطة
19	يحقق الراتب حياة كريمة لعضو هيئة التدريس	3.39	0.77	2	متوسطة
20	يعدّ الراتب مناسباً مقارنة بالجهد المبذول بالعمل	3.24	0.93	3	متوسطة
24	يطبق العدل التربوي بين العاملين عند الترقية	3.22	0.94	4	متوسطة
21	يرتبط الراتب بغلاء المعيشة	3.17	0.98	5	متوسطة
23	تشجع الحوافز المادية في الجامعة على تمسك عضو هيئة التدريس بعمله	3.10	1.15	6	متوسطة
22	تُتاح الفرص أمام الأكفاء للحصول على مكافآت وعلاوات مالية	2.74	1.06	7	متوسطة
	الرواتب والترقيات والحوافز	3.18	0.70		متوسطة

أظهرت نتائج الجدول (12) أن مستوى الرضا الوظيفي لجميع فقرات مجال الرواتب والحوافز والترقيات جاء بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (3.18) وانحراف معياري (0.70)، فجاءت أولا الفقرة (25) ونصها " تتوافر مزايا تأمينات صحية مناسبة في الجامعة" بمتوسط حسابي (3.43) وانحراف معياري (0.95)، وجاءت أخيرا الفقرة (22) ونصها " تُتاح الفرص أمام الأكفاء للحصول على مكافآت وعلاوات مالية" بمتوسط حسابي (2.74) وانحراف معياري (1.06).

قد تعزى النتيجة إلى ضعف الوضع الاقتصادي للجامعة ونقص الميزانيات المخصصة من وزارة التعليم العالي، وغياب الدعم المالي من القطاع الخاص والمجتمع المحلي، وقد تعزى النتيجة إلى حاجة عضو هيئة التدريس إلى الأمن والأمان والاستقرار والثبات في العمل.

وقد تعزى النتيجة إلى أن راتب عضو هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية يتبع نظام الكادر الموحد كما هو متعارف داخل جميع الجامعات الفلسطينية وفق سلم رواتب محدد واضح المعايير، ويُعد راتب عضو هيئة التدريس مرضيا نسبيا بالمقارنة مع وظيفة المعلم داخل المدارس الثانوية، إلا أن هناك معوقات تؤثر في الراتب كتأخير استلام الراتب، والفرق في تحويل العملة (من الدينار إلى الشيكل) متأثرا بحركة صعود العملة وهبوطها، أو للسياسات المتعلقة بالتعيينات كالوظيفة الجزئية وعدم تثبيت الموظف الذي يؤثر سلبا في الرضا عن الراتب.

وقد تعزى النتيجة أيضا إلى أن الرضا الوظيفي يتوقف على مقدار ما يشعر به عضو هيئة التدريس من العدالة إذ يقارن مجهوده بمجهود الآخرين وبالإمكانات التي يضعها تحت تصرف

الجامعة كالتعليم والخبرة، وفي حال غياب هذه المعايير نتيجة التجاوزات التي قد تتدخل فيها الوساطة والمحسوبية على حساب المعايير المحددة في سياسة الترقّيات سيؤثر سلباً في درجة الولاء والتعاون والثقة ونشوء صراعات بين الموظفين.

ثالثاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث الذي نصّ على: "هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) بين درجة فاعلية إدارة التعليم الإلكتروني ومستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظرهم؟"

للإجابة عن هذا السؤال؛ تم استخراج معاملات ارتباط بيرسون بين درجة فاعلية إدارة التعليم الإلكتروني في الجامعات الفلسطينية ومستوى الرضا الوظيفي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، كما هو مبين في الجدول (13).

الجدول (13) معاملات ارتباط بيرسون بين تقديرات عينة الدراسة لدرجة فاعلية إدارة التعليم الإلكتروني

ومستوى الرضا الوظيفي

إدارة التعليم الإلكتروني	الرضا الوظيفي			
	الأنظمة والتعليمات	طبيعة العمل	الرواتب والترقيات والحوافز	التقدير وتحقيق الذات الكلي
التخطيط	0.64**	0.59**	0.26**	0.60**
التنظيم	0.60**	0.56**	0.24**	0.56**
التنفيذ	0.66**	0.66**	0.36**	0.67**
الرقابة والتقييم	0.64**	0.63**	0.26**	0.61**
إدارة التعليم الإلكتروني	0.68**	0.65**	0.30**	0.65**

** ذات دلالة إحصائية عند ($\alpha=0.05$).

أظهرت نتائج الجدول (13) وجود علاقة ارتباطية إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين مقياس درجة فاعلية إدارة التعليم الإلكتروني في الجامعات الفلسطينية ومجالاته من جهة ومقياس مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس ومجالاته من جهة أخرى.

قد تعزى النتيجة إلى الإدراك الذي يُعد عنصراً أساسياً لقيام عضو هيئة التدريس بعمله بكفاءة وفاعلية، فالإدراك يؤثر في الجوانب التنظيمية والإدارية والأداء والدافعية والاتصال مع الآخرين وعلى نمط وأسلوب العمل داخل الجامعة وبالتالي يؤثر في مدى درجة إشباع حاجاته ورغباته وتقبله لعمله والرضا عنه، فكلما زادت درجة الفاعلية لعمله زادت درجة إشباعه لحاجاته ورغباته وبالتالي تحسن مستوى الرضا الوظيفي لديه. وقد تعزى النتيجة إلى ضغط العمل الناتج

عن تجربة التعليم الإلكتروني التي دفعت عضو هيئة التدريس ومنحته فرصة لبذل قصارى جهده لتحسين مستوى أداءه وبالتالي الرضا الوظيفي عنه بصورة نسبية.

وقد تعزى النتيجة للسعي الجاد للالتحاق بالتدريبات وورشات العمل المتعلقة بالتعليم الإلكتروني بدرجة كبيرة من أجل زيادة فاعلية أدائهم واشباع حاجاتهم النفسية والاجتماعية والمادية، فزيادة فاعلية إدارة التعليم الإلكتروني يؤثر إيجاباً في رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس، والعكس صحيح فكلما زاد الرضا الوظيفي زادت فاعلية إدارة التعليم الإلكتروني.

التوصيات

توصلت الدراسة إلى التوصيات الآتية في ضوء نتائجها:

- ان تعمل الجهات المسؤولة عن إدارة التعليم الإلكتروني في الجامعات على إشراك أعضاء هيئة التدريس في التخطيط لعملية التعليم الإلكتروني.
- ضرورة تفويض أعضاء هيئة التدريس باتخاذ بعض القرارات المتعلقة بإدارة التعليم الإلكتروني.
- إجراء دراسات مشابهة للدراسة الحالية على مجتمعات أخرى.

References

- Abbas, S. (2006). *Human resources management: A strategic gateway*. 2nd ed., Amman: Wael for publishing and distribution.
- Abu Ashour, K. & Al-Nimri, D. (2013). The level of implementation of electronic administration at Yarmouk University from the point of view of the faculty and administrators. *The Jordanian Journal of Educational Sciences*, 9 (2), 203-220.
- Al-Habeeb, A. & Rowley, J. (2017). Critical success factors for eLearning in Saudi Arabian universities. *International Journal of Educational Management*, 31(2), 2, 2017 pp. 131-147
- Azhar, A. (2020). Job satisfaction: Developing a purposeful strategy to influence individuals and reduce psychological and behavioral repercussions in Algerian economic institutions. *Journal of Human Sciences*, 7 (1), 256-271.
- Ben Hafeez, S. & Shayeb, M. (2016). The effectiveness of administrative leadership according to the theory of "Hersey and Blanchard" from the point of view of employees: A field study at the University of

- Ouargla. *Journal of Human and Social Sciences*, Algeria, (23), 117-132.
- Filemban, E. (2009). *Job satisfaction and its relationship to the organizational commitment among the educational supervisors in the Department of Education in Makkah Al-Mukarramah*. Unpublished Master Thesis, Umm Al-Qura University, Makkah Al-Mukarramah, KSA.
- Gupta, A. & Saxena, S., 2011, Employees' satisfaction towards E-HRM in service organizations. *Guru Kul Business Review (GBR)*, Vol. 7, PP. 41-52.
- Jawad, S. & Al-A'ani, M. (2014). *Electronic administration*. Amman: Dar Al-Thaqafah for publishing and distribution.
- Khalifa, H. (2008). *From e-learning management systems to personal learning environments: Presentation and analysis*. The First E-Learning Forum, Riyadh, KSA.
- Khasawneh, A. & Barakat, H. (2017). The level of job satisfaction of the Jordanian academics working in Sudi Arabia universities and its impact on working environment and organizational loyalty. *Journal of Financial Accounting and management studies*, 8 (7), 243-269.
- Larbi-Apau, J., Guerra-Lopez, I., Moseley, J., Spannaus, T. & Yaparak, A. (2017). Educational technology-related performance of teaching faculty in higher education: implications for elearning management. *Journal of Educational Technology Systems*, 46(1), 61-79.
- Ministry of Education and Higher Education. (2020). *Statistical yearbook*. Palestine.
- Otair, R. (2014). The reality of electronic administration at Palestine Technical University. *The Palestinian Journal of Open Education*, 5 (9), 82-120
- Qumizi, H. (2011). *Human relations in the school environment*. <https://www.al-jazirah.com/2011/20110201/rj4.htm>.
- Ramadan, R. (2011). Job burnout and its relationship to professional satisfaction among primary school teachers. *The Educational Journal*, 101 (26), 324-350
- Reeh, G. (2018). *Job satisfaction among Basic Sage teachers and its effect on improving professional performance, a case study: Al-Joodeh Schools, Khartoum*. Unpublished Master thesis, Sudan University of Science and Technology, Khartoum, Sudan.

- Salloum, O. & Radwan, M. (2013). Suggested model for retail courses according to the e-learning management system "Blackboard" at King Saud University, Kingdom of Saudi Arabia. *Journal of Arabian Gulf Message*, (129), 95-108.
- Sassy, M. (2016). *Electronic administration: A comparative study*. Unpublished Master Thesis, Akli Mohammad Oulhaj University, Bouira, Algeria.
- Sawaftah, W. & Radwan M. (2014). The impact of the five-cycle learning strategy based on the e-learning management system and interactive software on the achievement of physics among engineering students at King Saud University. *The Jordanian Journal of Educational Sciences*, 10(2), 161-176.
- Shboul, M. & Alyan, R. (2014). *E-learning*. Amman: Safaa' House for Publishing and Distribution.
- Sqour, O. (2012). *Improving teacher job satisfaction*. <https://www.assawsana.com/portal/pages.php?newsid=115780>
- Sweis, M. (2018). The reality of job quality in achieving job satisfaction: An applied study on Palestinian universities. *Scientific Journal of Business and Environmental Studies*, 9 (2), 490-524.
- Titi, M. & Hamayel, H. (2017). The reality of e-learning in Palestinian universities in light of knowledge management from the point of view of its faculty members. *Journal of Al-Quds Open University for Research and Educational and Psychological Studies*, 5 (18), 196-210.
- Watson, W. & Watson, S. (2007). What are learning management Systems, What are they not, and what should they become? *TechTrends*, 51(2): 28-34.
- Yalman, M., Basaran, B. & Gonen, S. (2017). Education faculty members' levels of satisfaction with e-learning process. *European Journal of Contemporary Education*, 6(3), 604-611.
- Zaman, S., Mahmud, M., & Jahan, A. (2014). Job satisfaction of university teacher astudy on private universities in Bangladesh. *International Journal of Economics Commerce and Management*, 11(10), 1-13.
- Zoubi, M. (2011). *Job Satisfaction*. Amman: Dar Al-Masirah for Publishing, Distribution and Printing.