

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الدكتور مولاي الطاهر بسعيدة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية، تسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم تجارية

التخصص: تسويق الخدمات.

بعنوان:

تأثير جودة خدمة التعليم الالكتروني عبر منصة موودل على رضا الطلبة

"دراسة ميدانية لطلاب جامعة الدكتور مولاي الطاهر بسعيدة"

تحت إشراف الأستاذ:

الدكتور: عطا الله لحسن

من إعداد الطالبتين:

- خلفاوي هدى

- بلهداجي صليحة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:

أمام اللجنة المكونة من السادة:

د الدرجة العلمية / رئيسا

ذ الدرجة العلمية / مشرفا

د الدرجة العلمية / مناقشا

ذ الدرجة العلمية / مناقشا

السنة الجامعية: 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتِ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتِ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتِ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتِ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتِ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتِ

شكر وتقدير

ما كان لهذا البحث أن يؤتى أكله، وما كان له أن يكون لولا
رعاية الله وعونه سبحانه وتعالى، فلك الحمد حتى ترضى ولك
الحمد إذا رضيت يا الله

كما لا يسعنا في هذا المقام إلا أن أتقدم بالشكر الجزيل الى
المشرف: عطاء الله لحسن

على ما أبداه لنا من ملاحظات وتوجيهات قيمة ودقيقة، وكان
مثال الأستاذ الذي تجتمع فيه صفة العلم والخلق، فبارك الله فيه
وأدامه الله خادما للعلم

كما نتوجه بتشكراتنا إلى كل أساتذة نخص التسويق



إهداء

من فقدته وكان متمنيا هذه اللحظة فقيد روبي أبي
الغالي رحمه الله وإلى أمي حبيبتي عائشة رفيقة دربي
ومساندتي

وأهدي هذا العمل إلى أمي حليلة وعمي الذي هو أبي
الثاني قادة وزوجته الغالية وأختي (شهرزاد ورتاج وليلى)
والكتاكيت (مروج وجود الرحمان) وزوجي

HOUDA





إهداء

الحمد لله الذي وفقنا لهذا

أهدي عملي المتواضع إلى سندي الوحيد

(والدي العزيز)

إلى منبع الحنان و العطاء

(أمي حبيبي)

إلى اخوتي

(وهيبة ، نجاة ، صبرين ، مهدي ، يحيى)

إلى جدتي أطال الله في عمرها



salaha



فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	البسمة
I	الشكر والتقدير
II	الإهداء
III	فهرس المحتويات
IV	قائمة الجداول والأشكال
أ-د	المقدمة

الفصل الأول : تأثير جودة خدمة التعليم الالكتروني على رضا الطلبة

02	تمهيد
21-03	المبحث الأول: مفاهيم عامة حول التعليم الالكتروني
22-03	المطلب الأول: مفهوم التعليم الالكتروني وخصائصه
04-03	الفرع الأول: مفهوم التعليم الالكتروني
07-04	الفرع الثاني: خصائص التعليم الالكتروني
10-08	المطلب الثاني: مزايا وفوائد التعليم الالكتروني
09-08	الفرع الأول: مزايا التعليم الالكتروني
10-09	الفرع الثاني: فوائد التعليم الالكتروني
15-11	المطلب الثالث: محددات ومعوقات التعليم الالكتروني
12-11	الفرع الأول: محددات التعليم الالكتروني
15-13	الفرع الثاني: معوقات التعليم الالكتروني

19-16	المطلب الرابع: أنواع وأسس التعليم الإلكتروني
17-16	الفرع الأول: أنواع التعليم الإلكتروني
19-18	الفرع الثاني: أسس التعليم الإلكتروني عبر موودل
22-20	المطلب الخامس: تعريف منصة موودل وخصائصها وأدواتها
20	الفرع الأول: تعريف منصة موودل
21	الفرع الثاني: خصائص منصة موودل
221	الفرع الثالث: أدوات منصة موودل
40-22	المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول جودة خدمة التعليم الإلكتروني ورضا الطلبة
25-23	المطلب الأول: مفهوم الخدمة الإلكترونية وخصائصها
24-23	الفرع الأول: مفهوم الخدمة الإلكترونية
25-24	الفرع الثاني: خصائص الخدمة الإلكترونية
28-26	المطلب الثاني: معايير جودة الخدمة الإلكترونية
34-29	المطلب الثالث: معايير جودة التعليم الإلكتروني
37-35	المطلب الرابع: مفهوم الرضا الإلكتروني ومحدداته
36-35	الفرع الأول: مفهوم الرضا الإلكتروني
37	الفرع الثاني: محددات الرضا الإلكتروني
39-37	المطلب الخامس: علاقة جودة التعليم الإلكتروني بمنصة موودل على رضا الطلبة
40	خلاصة

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

41	تمهيد
50-43	عرض البيانات وتحليلها
80-51	نتائج الدراسة
81	مناقشة نتائج الدراسة

83-82	خلاصة النتائج
84	توصيات و الاقتراحات
87	خاتمة
93-89	قائمة المصادر و المراجع

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	نموذج الدراسة	
02	خصائص التعليم الالكتروني	06
03	نموذج الرضا الالكتروني	36
04	تمثيل بياني لتوزيع العينة حسب متغير الجنس	44
05	تمثيل بياني حسب متغير المستوى التعليمي	45
06	تمثيل بياني حسب تخصص العلمي	47
07	توزيع العينة حسب متغير مستوى المشاركة في الامتحانات عبر منصة مودل	50

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	معايير جودة الخدمة الالكترونية	28
02	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	44
03	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	45
04	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير التخصص الجامعي	46
05	توزيع أفراد العينة حسب متغير مستوى الاستخدام لمنصة موودل	48
06	توزيع أفراد العينة حسب مستوى المشاركة في الامتحانات عبر منصة موودل	49
07	معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات وصدق أداة الدراسة	50
08	مقياس ليكرت الخماسي	53
09	نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المؤشر الاول_ كفاءة خدمة منصة موودل	54
10	نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المؤشر الثاني_ توفر الخدمة	56
11	نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المؤشر الثالث_ الوفاء بالوعود	57
12	نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المؤشر الرابع_ إحترام الخصوصية	58
13	نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المؤشر الخامس_ الاستجابة	60
14	نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المؤشر السادس_ الاتصال	61
15	نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المؤشر السابع_ رضا طلبة د.مولاي الطاهر سعيدة على منصة موودل	63
16	نتائج علاقة الارتباط بين جودة التعليم الالكتروني عبر منصة موودل ورضا الطلبة	65
17	نتائج علاقة الارتباط بين كفاءة خدمة التعليم الالكتروني عبر منصة موودل ورضا الطلبة	66
18	نتائج تحليل الارتباط الثنائي بيرسون للفرضية الثانوية الثانية	67
19	نتائج تحليل الارتباط الثنائي بيرسون للفرضية الثانوية الثالثة	68
20	نتائج تحليل الارتباط الثنائي بيرسون للفرضية الثانوية الرابعة	69
21	نتائج تحليل الارتباط الثنائي بيرسون للفرضية الثانوية الخامسة	70

71	نتائج تحليل الارتباط الثنائي بيرسون للفرضية الثانوية السادسة	22
72	ملخص نموذج وتقدير معلمات النموذج المتعلقة بالفرضية الرئيسية	23
73	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الاولى	24
74	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثانية	25
75	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثالثة	26
77	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الرابعة	27
78	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الخامسة	28
79	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية السادسة	29

ملخص:

يهدف هذا البحث إلى التعرف على تأثير جودة خدمة التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل على رضا الطلبة في جامعة سعيدة، حيث تم اختيار عينة ملائمة من الطلبة بلغ عددها 100 طالب وفقا لطريقة العينة العشوائية، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي والاستمارة كأداة لجمع البيانات. ومن أهم نتائج هذه الدراسة أن جميع فرضيات الدراسة جاءت صحيحة بحيث أثبتت النتائج السابقة أن هناك ارتباط ذو دلالة احصائية بين مؤشرات جودة التعليم عبر منصة موودل وبين رضا الطلبة، كما أثبت النتائج أيضا على وجود تأثير ذو دلالة احصائية لمؤشرات جودة التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل على رضا الطلبة.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمات الإلكترونية، التعليم الإلكتروني، الرضا، الرضا الإلكتروني، موودل.

Abstract:

This research aims to identify the impact of the quality of e-learning service via the Moodle platform on student satisfaction at Saida University, where an appropriate sample of 100 students was selected according to the random sampling method, using the descriptive analytical approach and the form as a tool for data collection. One of the most important results of this study is that all the hypotheses of the study were correct, as the previous results proved that there is a statistically significant correlation between education quality indicators via the Moodle platform and student satisfaction. Student satisfaction.

Keywords: quality of electronic services, e-learning, satisfaction,

e-satisfaction, Moodle



عرف العالم في الفترة الأخيرة تحولات عدة بسبب فيروس كورونا الذي شل جميع الأنشطة المعتمدة في الحياة وذلك لانتشاره السريع مما جعل التجمعات محضورة و تم غلق العديد من المؤسسات منها المؤسسات التعليمية ، فقد تعين على 1.5 مليار طفل وشباب في 188 دولة حول العالم البقاء في منازلهم بعد إغلاق المدارس ومؤسسات التعليم العالي. وهذا ما فرض على جميع المؤسسات التربوية التحول من التعليم الواجهة الذي يتيح التقارب الجسدي، والذي يشكل فرصة لانتقال العدوى إلى التعليم الإلكتروني أو التعليم عن بعد.

والتعلم عن بعد (Open Distance Learning ODL) أو التعلم الإلكتروني (Electronic-Learning EL) هو نوع من التعليم الذي طال الحديث عنه والجدل حول ضرورة دمجها في العملية التعليمية؛ قبل جائحة كورونا إلا أنه أصبح بديل وضرورة ملحة لاستمرار التعليم في ظروف تقرض التباعد الجسدي، ويرى كومي (Koumi, 2006) أن التعليم الإلكتروني جاء نتيجة للتطورات التكنولوجية، خاصة بعد أن تأثرت العملية التعليمية بشكل مباشر ب الصناعة وتطور تكنولوجيا "الذكاء الصناعي" (Artificial Intelligence) ، و يعتمد هذا الأخير على مجموعة من المنصات التعليمية لتسهيل العملية و تسريعها منها منصة موودل (moodle) التي تعد أحد أنماط التجديدات التكنولوجية الحديثة التي تتمتع بمزايا فريدة و مجموعة من الأدوات التي تساعد المعلم في نشر المحتوى التعليمي ، وتحتاج إلى مهارات معينة من شأنها أن تسهم في تطوير التعليم و تحسينه .

يهدف هذا النوع من التعليم إلى تقديم تعليم عال و متميز موجه لقاعدة كبيرة من الطلاب و المستفيدين لما فيه من خصائص و مزايا معتمدا بدرجة كبيرة على أحدث التطورات في مجال المعلومات و الاتصال ، مما جعل المؤسسات التعليمية تتنافس لتحقيق الجودة بأبعادها ومعاييرها التي تؤدي حتما إلى رضا الطالب ، و بالتالي فإن تلك المؤسسات تعمل بكل طاقتها من أجل تحقيق جودة خدمة التعليم الإلكتروني سعيا منها لكسب طلابها و منع تسربهم للمؤسسات المنافسة .

و تعد جامعة الدكتور مولاي طاهر بولاية سعيدة واحدة من جامعات الجزائر التي خاضت تجربة التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل (moodle) في ظل أزمة كورونا و التي لقيت صعوبة لاستخدامها في بادئ الأمر و عدم تقبل كل من الطلبة و الأساتذة لها و ذلك لنقص التكوين في مجال التعليم عبر منصة موودل ، وتعرض استعمالها للطلبة و لكن سرعان ما تم تدارك الأمر و تم أخذ دورات تدريبية و تعليمية حول منصة موودل من طرف الأساتذة الأمر الذي حسن من استخدام المنصة و سهل على الطالب الحصول على محاضراته و قيامه باستجاباته .

1. الإشكالية :

في ظل التغيرات التي يشهدها العالم من تطور في شتى المجالات تعتبر القطاعات الخدمية من أكثر القطاعات تأثراً بتطورات التكنولوجيا المتسارعة ، لذا شهدت هذه القطاعات تغيرات ملموسة في نوعية الخدمات التي تقدمها لزيائنها ، و يعد القطاع التعليمي واحدا من المتأثرين بالتكنولوجيا حيث أصبحت معظم مؤسساته تعتمد على التعليم الإلكتروني منصات مختلفة مما ساعد و سهل العملية التعليمية في مختلف الظروف و للتعلم فيما سبق طرح الإشكالية التالية :

ما مدى تأثير جودة خدمة التعليم الإلكتروني عبر منصة مودل على رضا الطلبة ؟
يندرج ضمن هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية :

- ما هية التعليم الإلكتروني و ما هي خصائصه ؟
- ماهية جودة خدمة التعليم الإلكتروني و ماهي معاييرها ؟
- ما مدى رضا الطلبة اتجاه التعليم الإلكتروني عبر منصة مودل ؟

2. فرضيات الدراسة :

أ- الفرضية الرئيسية الأولى: هناك ارتباط ايجابي ذو دلالة احصائية بين جودة خدمة التعليم الإلكتروني عبر منصة مودل ورضا الطلبة..

الفرضيات الثانوية للفرضية الرئيسية الأولى :

الفرضية الثانوية الأولى : توجد علاقة ارتباط بينكفاءة خدمة منصة مودل و رضا الطلبة.
الفرضية الثانوية الثانية : توجد علاقة ارتباط بين توفر الخدمة عبر منصة مودل و رضا الطلبة .
الفرضية الثانوية الثالثة : توجد علاقة ارتباط بينالوفاء بالوعود عبر منصة مودل و رضا الطلبة.
الفرضية الثانوية الرابعة : توجد علاقة ارتباط بين احترام الخصوصية عبر منصة مودل و رضا الطلبة.

الفرضية الثانوية الخامسة : توجد علاقة ارتباط بينالاستجابة عبر منصة مودل وبين رضا الطلبة

الفرضية الثانوية السادسة : توجد علاقة ارتباط بينالاتصال عبر منصة مودل ورضا الطلبة .

ب_ الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة احصائية لجودة خدمة التعليم الإلكتروني عبر منصة مودل على رضا الطلبة

الفرضيات الثانوية للفرضية الرئيسية الثانية :

الفرضية الثانوية الأولى: يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة احصائية لكفاءة خدمة منصة موودل على رضا الطلبة.

الفرضية الثانوية الثانية: يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة احصائية لتوفر الخدمة عبر منصة موودل على رضا الطلبة.

الفرضية الثانوية الثالثة: يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة احصائية للوفاء بالوعود عبر منصة موودل على رضا الطلبة.

الفرضية الثانوية الرابعة: يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة احصائية لاحترام الخصوصية عبر منصة موودل على رضا الطلبة.

الفرضية الثانوية الخامسة: يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة احصائية لاستجابة عبر منصة موودل على رضا الطلبة.

الفرضية الثانوية السادسة: يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة احصائية لالاتصال عبر منصة موودل على رضا الطلبة.

3. اسباب اختيار الموضوع :

اسباب ذاتية : نظرا لارتباط هذا الموضوع بمجال تخصصنا (تسويق خدمات) و الرغبة

الشخصية في البحث في هذا الموضوع .

اسباب موضوعية :التعرف على جودة التعليم الالكتروني و مدى تأثيره على رضا الطلبة ، قلة

و ندرة الرسائل العلمية و الأكاديمية في هذا الموضوع و بالتالي تزويد المكتبة بهذه الدراسة

لاعتبارها موضوعا جديدا.

4. أهمية الدراسة :

تبرز أهمية الدراسة من خلال التعرف على خدمة التعليم الالكتروني و معرفة الايجابية في التغيير من استخدام الأساليب التقليدية في التعلم إلى استخدام التكنولوجيا في عملية التقدم العلمي وإجراء بحوث جديدة من قبل الباحثين في ضوء نتائج الدراسة الحالية و ما توصلت اليه من اقتراحات و إمكانية تطبيق دراسات مشابهة على عينات أخرى .

5. أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير خدمة التعليم الالكتروني عبر منصة موودل على رضا الطلبة باعتبارها دراسة حديثة ، محاولة الاحاطة بكل جوانب الموضوع و معرفة مدى تفاعل طلبة جامعة سعيدة بالتعليم الالكتروني عبر منصة موودل و التعريف بها .

6. تقسيمات الدراسة :

و على هذا جاءت هذه الدراسة للتعرف على تأثير جودة خدمة التعليم الالكتروني عبر منصة موودل على رضا الطلبة ، وتم تقسيم هذه الدراسة الى قسمين: جانب نظري و جانب تطبيقي ، وفي المقابل تم تقسيم الجانب النظري الى فصلين:

الفصل الأول : يتكون من بحثين ، المبحث الأول بعنوان مفاهيم عامة حول التعليم الالكتروني و يندرج تحته مفهوم التعليم الالكتروني و خصائصه ،مزاياه و فوائده،محددات و معيقات التعليم الالكتروني ، أنواعه و أسسه ، تعريف منصة موودل و خصائصها و أدواتها ,المبحث الثاني : بعنوان مفاهيم عامة حول جودة خدمة التعليم الالكتروني و رضا الطلبة و يندرج تحته مفهوم الخدمة الالكترونية و خصائصها ، معايير جودة الخدمة الالكترونية ،معايير جودة خدمة التعليم الالكتروني ، مفهوم الرضا الالكتروني و محددهاته ،علاقة جودة التعليم الالكتروني عبر منصة موودل على رضا الطلبة و تحليل و استخلاص النتائج و التوصيات .

7. الدراسات السابقة :

نلاحظ مما سبق أن كل الدراسات ركزت على جانب معين من موضوع عام هو جودة خدمة التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل و رضا الطلبة وكانت كالتالي :

دراسة (لحسن عطا الله _ 2022) :

يهدف هذا البحث الى دراسة تأثير جودة خدمة التعليم الالكتروني عبر منصة موودل على رضا الطلبة ونية استخدامهم للتعليم الإلكتروني في الجزائر، ولهذا الغرض تم توزيع استبيان على مجموعة من الطلبة حيث بلغ حجم عينة البحث 147 طالب، وتم تحليل معطيات الدراسة باستخدام اسلوب نمذجة المعادلات الهيكلية بالمربعات الصغرى الجزئية عن طريق برنامج pls smart، ومن خلال هذه الدراسة تم التوصل الى وجود تأثير ايجابي مباشر لجودة خدمة التعليم الالكتروني عبر منصة موودل على رضا الطلبة ونية استخدامهم للتعليم الإلكتروني، وأيضا يوجد تأثير مباشر لرضا الطلبة عن التعليم الالكتروني على نية استخدام الطلبة له، كما تم التوصل الى ان هناك تأثير ايجابي غير مباشر لجودة خدمة التعليم الالكتروني على نية استخدام الطلبة للتعليم الالكتروني عبر منصة موودل مع وجود الرضا كمتغير وسيط

دراسة (كريمة غياد_ 2021) :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات الإلكترونية التي يقدمها موقع بريد الجزائر على رضا زبائنه المستخدمين للموقع الإلكتروني ببلدية سكيكدة ، وذلك بالاعتماد على المقياس الفرنسي NETQUAL المصمم لقياس جودة الخدمات الإلكترونية بأبعاده. وتم اختيار عينة ملائمة من مستخدمي الخدمات الإلكترونية لبريد الجزائر وعددها 80 فردا وفقا لطريقة العينة العشوائية ، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي والاستمارة كأداة لجمع البيانات. أهم النتائج التي توصل إليها البحث هو رضا الزبائن عن الخدمات الالكترونية المقدمة على موقع بريد

الجزائر و كان ترتيبهم لأهمية المتغيرات المؤثرة على رضاهم كالتالي : 1 -سهولة الاستعمال . 2 -تصميم الموقع. 3 -الأمن والسرية. 4 -جودة المعلومة.

دراسة (محمد على العضايلة و نهى خالد المحارب _2017) :

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر جودة الخدمات الالكترونية على رضا طالبات جامعة الأميرة نورة و المقدمة لهم عن طريق موقع الجامعة بعد عملية جمع الاستبيانات و تحليلها احصائيا باستخدام برنامج SPSS، توصلت الدراسة الى أن مستوى الخدمات الالكترونية التي تقدمها جامعة الأميرة نورة كان ضعيفا بالإضافة الى مستوى رضا الطالبات كان ضعيفا أيضا .

دراسة (بوراس نادية ، مبارك بوعشة _ 2017):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على معايير جودة الخدمة الالكترونية ، و لتحقيق هذا الهدف تم توضيح أهم المفاهيم المتعلقة بأهم الخدمات الإلكترونية من جهة و جودة الخدمات من جهة ثانية ، بعدها تم التوسع في معايير الخدمات الالكترونية و معايير تقييمها ، وخلصت الدراسة أنه يمكن الاعتماد على مجموعة من المعايير لتقييم جودة الخدمات الالكترونية .

دراسة (سامي قريشي وشريفة رفاع _ 2015):

يبحث هذا المقال عن موضوع جودة التعليم الالكتروني في التعليم العالي ،باعتباره أحد أهم متطلبات عصر المعرفة لما يتيح من فرص مرنة و ميسرة للتعلم المستمر بما يحسن مستخرجات التعليم العالي ، بحيث يهدف البحث إلى ابراز بعض حقائق عصر المعرفة و متطلباته و من أهمها التعليم الالكتروني بالنظر الى خصائصه و كذا النماذج و الأدوات المستخدمة فيه ، و المتطلبات و العوامل الواجب توفرها لضمان جودة التعليم الالكتروني ، انتهى البحث إلى أن التعليم الالكتروني ينقل مستخدميه من مستهلكين للمعرفة إلى مساهمين في انتاجها ، و أن جودة التعليم الالكتروني مرتبطة بتكامل السياسات المؤسسية مع السياسات التعليمية

و جهود التصميم التعليمي ، و هناك علاقة طردية بين مستوى الجاهزية التقنية للجامعة و بين فعالية نموذج التعليم الالكتروني .

8.الحدود الزمانية و المكانية :

أنجزت هذه الدراسة خلال الموسم الجامعي 2022/2021 في الفترة الممتدة من بداية

شهر ديسمبر إلى غاية شهر ماي بجامعة الدكتور مولاي طاهر سعيدة بكل

تخصصاتها .

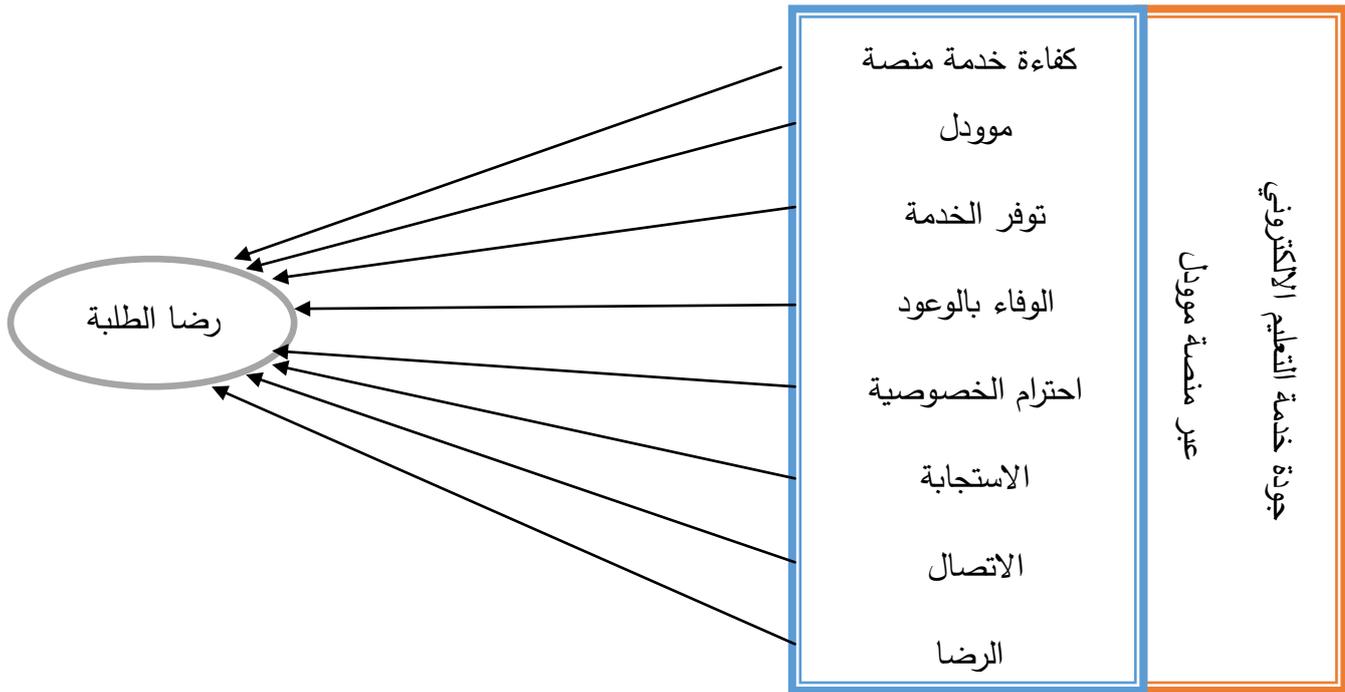
9.صعوبات الدراسة :

- حداثة الموضوع.
- صعوبات في قلة المراجع المتعلقة بجودة التعليم الالكتروني و الرضا الالكتروني .
- فترة وباء كورونا.

10.منهجية الدراسة :

تم الإعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي لتغطية الجانب النظري وتوضيح مفاهيم الموضوع، مع إدراج المنهج التحليلي والإحصاء الذي يخدم الجانب التطبيقي.

11.نموذج الدراسة :



الشكل (01) :

يمثل لنا الشكل (01) نموذج الدراسة حيث يظهر لنا متغيرات الدراسة أين يتمثل لنا المتغير المستقل في جودة خدمة التعليم الالكتروني عبر منصة موودل و الذي يشمل 07 مؤشرات (كفاءة خدمة منصة موودل ، توفر الخدمة ، الوفاء بالوعدود ، احترام الخصوصية ، الاستجابة ، الاتصال ، الرضا) ويتمثل المتغير التابع في رضا الطلب.



الفصل الأول

تمهيد:

في ظل التطور التكنولوجي أصبح التوجه للتعليم الإلكتروني وتوظيفه في خدمة العملية التعليمية أمراً واقعاً خاصة في تعليمنا العالي لما فيه من تسهيلات وإيجابيات الأمر الذي زاد من إتباع مناهج جديدة وإستخدام وسائل حديثة ومتطورة للوصول إلى خدمة متميزة وهذا من خلال إهتمامها الكبير بجودة خدمة التعليم الإلكتروني وتحديثها والتي بدورها تؤدي لرضا الطلبة , ويتناول هذا الفصل :

- المبحث الأول: مفاهيم عامة حول التعليم الإلكتروني
- المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول جودة التعليم الإلكتروني ورضا الطلبة

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول التعليم الإلكتروني

المطلب الأول: مفهوم التعليم الإلكتروني , خصائصه.

الفرع الأول: مفهوم التعليم الإلكتروني:

يوجد العديد من التعاريف للتعليم الإلكتروني من بينها :

تعريف إسماعيل 2009: هو أسلوب التعلم المرن بإستخدام المستحدثات التكنولوجية وتجهيزات شبكات المعلومات عبر الانترنت معتمدا على الاتصالات متعددة الإتجاهات وتقديم مادة تعليمية تهتم بالتفاعلات بين المتعلمين وهيئة التدريس والخبرات والبرمجيات في اي وقت وبأي مكان.

تعريف بيسونس 2007: هو تصميم المناهج التعليمية والدورات التدريبية عبر الوسائط الإلكترونية المتنوعة التي تشمل الاقراص بأنواعها وشبكة الانترنت بأدواتها في أسلوب متزامن وغير متزامن وباعتمادها مبدأ التعلم الذاتي او التعلم بمساعدة المعلم.

تعريف فان 2005: هو طريقة إبداعية لتقديم بيئة تفاعلية متمركزة حول المتعلم ومصممة مسبقاً وبشكل جيد وميسرة لأي فرد وفي أي مكان وفي أيوقت باستعمال مصادر الانترنت والتقنيات الرقمية وبالتطابق مع مبادئ التصميم التعليمي المناسبة لبيئة التعلم.

تعريف السيد علي 2009: هو مجموعة الأساليب والاستراتيجيات التي يتم من خلالها تنمية المعلومات والمهارات والاتجاهات لدى الفرد أو مجموعة من الأفراد سواء أكان ذلك بشكل مقصود أو غير مقصود وذلك باستخدام الانترنت وأجهزة الحاسوب وملحقاته بشكل متزامن أو غير متزامن.¹

تعريف آخر: هو التعليم الذي يعتمد على التقنيات الإلكترونية الرقمية في توفير بيئة تعليمية إلكترونية تفاعلية يستخدمها المتعلم في اي وقت وفي اي مكان وبأي سرعة في التعلم وتعمل هذه البيئة على تحقيق الاهداف التعليمية المرجوة بكفاءة وفعالية.²

¹ طارق عبد الرؤوف عامر , التعليم الإلكتروني والتعليم الافتراضي, ط1, المجموعة العربية للنشر , 2014, ص25

² خليفة احلام, بوخدوني وهيبة, تطبيق التعليم الإلكتروني والتعليم الطارئ عن بعد في إدارة الازمات,مجلة كلية الكوت جامعة العلوم الانسانية, 2020, ص 387_400

وكتعريف شامل للتعليم الإلكتروني هو :

هو استخدام تقنيات الحاسوب وشبكاتة في عملية نقل وإيصال المعلومات والانطلاق لبيئة غنية متعددة المصادر تأخذ فيها تقنيات الحاسوب الدور الأكبر في مجال التعليم ليكون مساندا للتعليم الإلكتروني وليس بديلا عنه كما يعزز دور المعلم كمشرف وموجه ومنظم لإدارة العملية التعليمية وبما يتماشى مع التطورات في مجال التقنية الحديثة.¹

هو أسلوب للتعليم أو التدريب يمكن طلبة الجامعة من الحصول على التعليم ، والتعلم ، والتدريب ، في أي وقت ومن أي مكان يريدونه ، من خلال اعتماد التقنيات والاتصالات التفاعلية بطريقة متزامنة في الفصل الدراسي أي الموازات مع التعلم الحضوري أو غير متزامنة أي عن بعد ، اعتمادا على الاجتهاد الذاتي أو التفاعل بين الأستاذ والطالب.²

الفرع الثاني: خصائص التعليم الإلكتروني:

- **التفاعلية:** يوفر التعليم الإلكتروني بيئة تعلم تفاعلية بين المعلم والمتعلم وزملائه، كما يوفر عنصر المتعة في التعلم لأنه يعرض بأكثر من طريقة، وبمثيرات متنوعة بما يزيد من دافعية المتعلم للتعلم.
- **المرونة والفورية:** وهذا لقدرة الأنترنت الكبيرة في نقل البيانات، وتحقيق الاتصال بين المتعلمين، وبين الأجهزة المتصلة بها، والمنتشرة في أماكن متعددة، فهي تسمح بالاتصال عن طريق نظام الوقت الحقيقي، وذلك بالإعتماد على أدوات مساعدة كالبريد الإلكتروني، النشرات الإلكترونية، مؤتمرات الفيديو.
- **التمركز حول المتعلم:** بحيث يمكن للمتعلم ان يتحكم في تعلمه، فتتاح له فرصة تحديد اتجاهاته بحرية من خلال مشاركاته وأنشطته، فإذا كان المعلم يحدد الاهداف ويدير ويسهل العملية التعليمية، فإن على المتعلم مهمة إكتشاف المحتوى بطريقته الخاصة، وهذا يحمله كما اكبر من المسؤولية في تعلمه، ولكن في الوقت نفسه يكون التركيز على احتياجات المتعلمين بدلا من التركيز على قدرات المعلم، كما يمكن للمتعلم الحصول على تغذية راجعة آنية، حول تقدمه بما يمكنه من تقويم ذاته ومهاراته ومراقبة أدائه.³
- **المرونة:** تعد المرونة من الخصائص المميزة للتعليم الإلكتروني، لأنه ليس مغلقا بشكل صارم كما هو الحال في التعليم التقليدي، ولكنه تعلم مرن ومفتوح جزئيا، والمرونة هنا تعني المناسبة والملاءمة

¹ أحمد سعد القزاز، مجلة التعليم الإلكتروني ورحلته الجبلية في العراق، العدد الرابع عشر، كلية التراث، جامعة بغداد، ص 68_92

² محمد براهمي وابن يحيى فاطمة الزهراء، إشكالية التعليم الإلكتروني وتحدياته في ضوء جائحة كورونا 19، مجلة دراسات في التنمية والمجتمع، كلية العلوم الانسانية، العدد 03 الجزائر_سعيدة 2021، ص 286_307

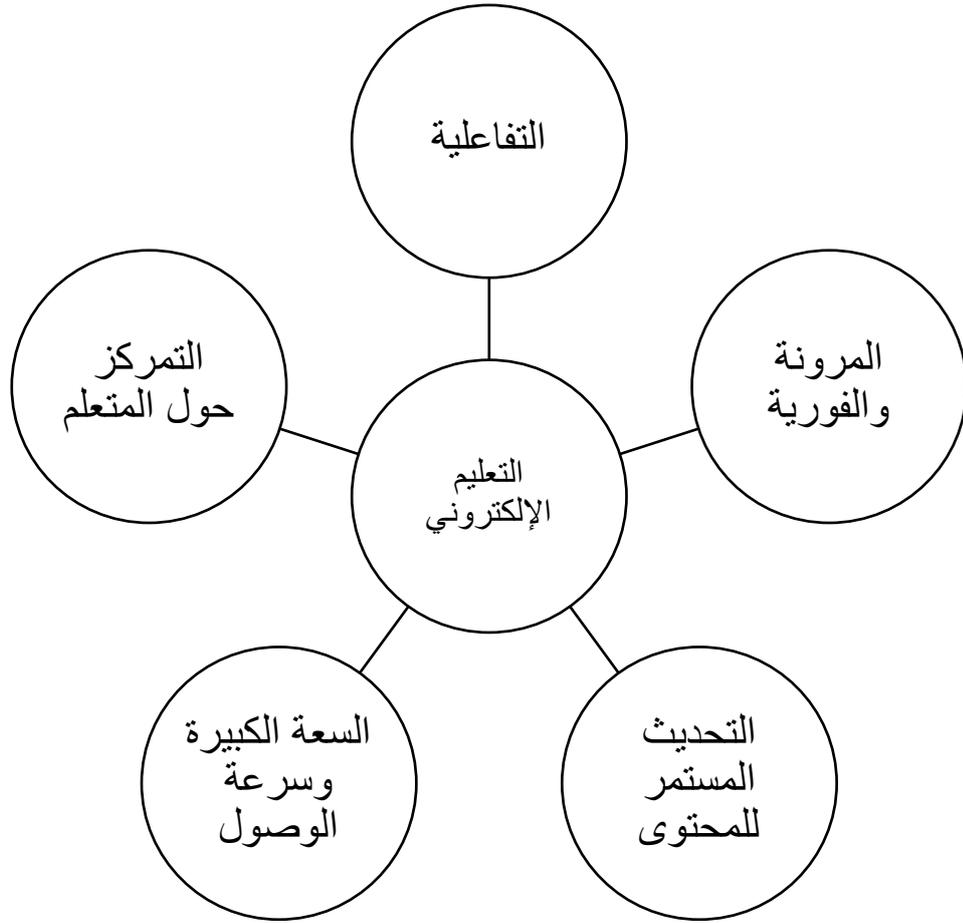
³ سامي قريشي وشريفة رفاع، جودة التعليم الإلكتروني في التعليم العالي كأحد متطلبات عصر المعرفة، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 10 ورقة، ص 219_236

- (Convenience) ،والقدرة على التكيف (Adaptability) ،بمعنى أنه يناسب حاجات المتعلمين المختلفين وقدراتهم الخاصة، ويتكيف معها في اختيار الوقت والمقرر وفي الخطو الذاتي
- **التحديث والتنوع في المحتوى والحواس المستخدمة:** حيث تتيح لنا إمكانيات التكنولوجيا الرقمية تعديل المواد او إلغائها , وإدخال التحسينات المناسبة لها , اما التنوع فهو في أدوات الاتصال ,وفي المحتوى التعليمي لمقابلة التنوع في ميول وإتجاهات واستعدادات المتعلمين عن طريق النص المكتوب , او الصورة او الصوت , موسوعات , متاحف الكترونيةالخ
 - **السعة الكبيرة المتاحة وسرعة الوصول للمصادر:** يتميز التعليم الإلكتروني ومن خلال ما يسخره من تجهيزات بسعته التخزينية العالية كما يتيح للمتعلم الولوج إلى المصادر المختلفة بسرعة ترشد وقته.¹
 - **التكافؤ:** عدم تكافؤ الفرص أمر واضح في التعليم النظامي التقليدي حيث ان هناك فجوة وتباينا واضحا بين الريف والحضر , وبين الذكور والإناث في بعض الاماكن , وبين السود والبيض في أماكن أخرى وغير ذلك من المتغيرات ولكن عندما يتم تطبيق التعليم الإلكتروني يمكن ان يحدث نوعا من تكافؤ الفرص في تقديم الخدمات التعليمية.²

¹ سامي قريشي وشريفة رفاع, جودة التعليم الإلكتروني في التعليم العالي كأحد متطلبات عصر المعرفة, مرجع سابق,ص 225

² مزوز عبد الحليم وجغوبي الاخضر, التعليم الإلكتروني كأفق مستقبلي للتعليم الجامعي, مجلة الابراهيمية للدراسات النفسية والتربوية,المجلد 02, العدد2019\02, ص 47_60

الشكل 1: يوضح خصائص التعليم الإلكتروني



(صفاء عبد الرسول الابراهيمى وسامى سوسة سلمان, مطالب إستعمال التعليم الإلكتروني في التدريس الجامعي من وجهة نظر التدريسيين واتجاهاتهم نحو إسماعاله, الجامعة المستنصرية, ص12_13)

كما تتمثل خصائص التعليم الإلكتروني ايضا فيما يلي:

1. يوفر بيئة تعلم تفاعلية بين المعلم والمتعلمين وبين المتعلم وزملائه
2. يعتمد على مجهود المتعلم في تعليم نفسه (التعليم الذاتي) كذلك التعلم مع رفقائه في مجموعات صغيرة (التعلم التعاوني) أو داخل الفصل في مجموعات كبيرة
3. المرونة في المكان والزمان
4. يوفر بيئة تعليمية بها خبرات تعليمية ذات كفاءات
5. يستطيع المتعلم التعلم دون الإلتزام بعمر زمني محدد فهو مشجع على التعلم المستمر مدى الحياة
6. إمكانية قياس مخرجات التعلم بالإستعانة بوسائل تقويم مختلفة مثل الإختبارات ومنح المتعلم شهادة معترف بها.

الفصل الأول : تأثير جودة خدمة التعليم الإلكتروني على رضا الطلبة

7. وجود إدارة إلكترونية مسؤولة عن تسجيل الدارسين ودفع المصروفات ومتابعة الدارس ومنح الشهادات
8. يحتاج المتعلم إلى توفر تقنيات معينة مثل الحاسوب وملحقاته, الانترنت, الشبكات المحلية
9. سهولة تحديث البرامج والمواقع الإلكترونية عبر الشبكة العالمية للمعلومات
10. يسهم في تنمية تفكير الطالب يجعله أكثر اعتمادا على نفسه أو أكثر نشاطا وفاعلية وقدرة على التواصل
11. التعليم الإلكتروني طريقة حديثة من طرائق التعليم المرن يحدث في أي وقت وفي أي مكان تتوافر فيه أدواته وبالسرعة التي تناسب الطالب ويركز فيها الإهتمام على الطالب
12. لا يقتصر فقط على تقديم المحتوى ولكنه يهتم بجميع عناصر المنهج (الاهداف والمحتوى, الاساليب, التقويم).
13. التعليم الإلكتروني ليس شرطا أن يكون تعليما عن بعد بل قد يحدث داخل الفصل الدراسي.
14. التعليم الإلكتروني لا يلغي دور المعلم ولكنه يغير من هذا الدور من كونه المصدر الأساس للتعلم إلى موجه ومرشد لمصادر التعلم.¹

¹ صفاء عبد الرسول الابراهيمى وسامى سوسة سلمان, مطالب إستعمال التعليم الإلكتروني في التدريس الجامعي من وجهة نظر التدريسيين واتجاهاتهم نحو إساماله, الجامعة المستنصرية, ص12_13

المطلب الثاني: مزايا وفوائد التعليم الإلكتروني

الفرع الأول: مزايا التعليم الإلكتروني:

يمتاز التعليم الإلكتروني بسمات عديدة تختلف طبقاً لما توفره كل وسيلة من الوسائل المستخدمة وأهمها ما يلي:

- تعليم عدد كبير من الطلاب دون قبول الزمان والمكان
- تعليم أعداد كبيرة في وقت قصير
- التعامل مع الآلاف من المواقع
- إمكانية تبادل الحوار والنقاش
- تشجيع التعليم الذاتي
- التقييم الفوري والتعرف على النتائج وتصحيح الأخطاء
- مشاركة أولياء الأمور في العملية التعليمية
- مراعاة الفروق الفردية لكل متعلم
- تعدد مصادر المعرفة نتيجة الإتصال بالمواقع
- إستخدام الفصول الافتراضية
- سهولة وسرعة تحديث المعلومات
- نشر الإتصال بالطلاب وبعضهم البعض مما يحقق التوافق بين الفئات المختلفة ذات المستويات المتساوية والمتوافقة
- دعم الإبتكار والإبداع للمتعلمين¹
- يتميز التعليم الإلكتروني بسعته غير المحدودة لقبول الطلبة والمتعلمين حيث يستوعب هذا النمط التعليمي عدد كبير من الطلبة يتم تعليمهم دون قيد الزمان والمكان. إذ يتلقى الجميع تعليماً موحداً رغم العدد الكبير للمتعلمين وهذا ما يعجز عنه التعليم التقليدي الحضورى وأيضاً السعة غير المحدودة للمقررات والبرامج التعليمية.
- يمكن توفير أكبر قدر ممكن من المعلومات والمصادر في وقت وجيز للمتعلم.
- توفير بيئات تعلم تفاعلية قد لا يوفرها التعليم التقليدي كما يقدم التوجيه والدعم والمساعدة .
- التحديث السريع والمستمر للمحتوى التعليمي بما يخدم أطراف العملية التعليمية.
- شخصنة التعلم وتمركزه حول المتعلم مايساعد على تشجيع التعلم الذاتي (الإعتماد على نفسه).

¹ طارق عبد الرؤوف عامر, التعليم الإلكتروني والتعليم الافتراضي, ط1, المجموعة العربية للنشر, 2014, ص75_76

- توفير طرائق وأساليب عديدة ومتنوعة ومستمرة خصوصا للتقويم. إذ إعتد على التقويم الفوري والسريع والتعرف على النتائج وتصحيح الاخطاء وكل ذلك يتم في وقت وجيز وبأقل التكاليف.
- الإسترجاع الارشيفي وتعدد مصادر المعرفة والتعامل مع العديد من المواقع.¹
- حرية تحديد موعد تعلم كل درس عبر الانترنت
- عدم الاعتماد على ضيق الوقت للمحاضر
- حرية التعبير عن الافكار وطرح الاسئلة بلا حدود
- إمكانية الوصول إلى مواد الدورة التدريبية عبر الانترنت²

الفرع الثاني: فوائد التعليم الإلكتروني:

- يعتبر التعليم الإلكتروني مفيد في تنمية المدرسين مهنيا خاصة الذين يعملون بنظام الدوام الكامل أو كل وقت حيث يجدون صعوبة في حضور المقررات التقليدية المقدمة داخل الحرم الجامعي فقد أثبتت دراسة Boling 2002 أن التعليم الإلكتروني يعتبر وسيلة فعالة وناجحة في تنمية المدرسين مهنيا وذلك بعد دراستهم لبرنامج في التنمية المهنية.
- كما أشارت دراسة Chowdhury 2002 ان استخدام التكنولوجيا الحديثة مفيد في تنمية المعلمين مهنيا حيث يمكنهم الإتصال بزملائهم وزيادة خبرتهم المهنية وتوسيع معرفتهم بجوانب المحتوى الدراسي وكذلك الحصول على أساليب متنوعة لعرض المادة التعليمية.
- كذلك يفيد التعليم الإلكتروني في تغيير طريقة وأسلوب جمع المادة العلمية والبحثية التي يحتاجها الطلاب لأداء واجباتهم فمع قاعدة بيانات النصوص الكاملة The fulltext database فهذا يعني أنه ليس من الضروري ذهاب الطلاب يوميا إلى الجامعة وقضاء أوقات اليوم في جمع وطباعة بعض المقالات فقد أصبح بإمكانهم الآن عمل جزء كبير من بحوثهم وواجباتهم من خلال الكمبيوتر وطباعة الكثير من المقالات المطلوبة التي يحتاجونها.
- كذلك يساعد التعليم الإلكتروني على تعلم اللغات الاجنبية فطبقا لإتجاه العولمة الحادث فقد وجدت مطالب عديدة لدى كثير من الافراد لتعلم اللغات الاجنبية ولتحسين مهاراتهم اللغوية من اجل العمل في بيئة عالمية وحيث ان مصادر تعلم اللغات محدودة في الغالب ,إضافة الى ان هناك فئة لا يمكنها الانتظام في فصول منتظمة, فكان الحل هو تعلم اللغة عبر شبكة الانترنت.

¹احسن غربي, جودة التعليم الإلكتروني _التعليم عن بعد نموذجا_ , كلية الحقوق والعلوم السياسية بسكيكدة, 2021, ص6_8

²Shu-Sheng Liaw.2008. Investigating students' perceived satisfaction,behavioral intention, and effectiveness of e-learning:A case study of the Blackboard system. Computers & Education 51 (2008) 864-873.p864.865

الفصل الأول : تأثير جودة خدمة التعليم الإلكتروني على رضا الطلبة

- كما يمكن للتعليم الإلكتروني ان يفيد الطلاب غير القادرين على السفر يوميا الى المدرسة بسبب ارتفاع كلفة المواصلات او وسائل الواصلات العامة.
- يساعد على التعلم الذاتي Self_Directed Learning والذي يسهل فيه المعلم للمتعلم الدخول الى مجتمع المعلومات Information Society.
- ويحدد (Land 2002) فوائد التعليم الإلكتروني فيما يلي:
 - الحصول على مواد تعليمية أكثر.
 - قدرة أكثر على تذكر محتوى التعلم.
 - الملائمة (Convenience).
 - التطبيق العلمي (عالميا) طبقا للمعايير الدولية.
 - المرونة (Flexibility).
 - الحصول على المعرفة والمعلومات وقتما يرغب الطلاب.
 - الدمج العالي للمفاهيم والمصطلحات الجديدة.
- تقليل الحيرة والتمزيق بين الرغبة في التعلم وبين مسؤوليات العمل والأسرة وخاصة للمتعلمين الكبار.¹
- زيادة التفاعل بين أكثر من معلم متاح عبر شبكة الأنترنت.
- زيادة جودة التعلم والتركيز على مهارات التفكير التأملي النقدي.
- إستبعاد عامل المسافة او الوقت والحدود الجغرافية.
- زيادة الحصول على المعلومات ومصادر أخرى غير متاحة في بيئة التعلم التقليدي.
- مساعدة الطلاب على الكشف عن ممارسة مهنية أفضل وإكتساب معارف جديدة.²

¹ عطار عيسى، معوقات تطبيق التعليم الإلكتروني في الجامعة الجزائرية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة المسيلة، 2020، ص23

² طارق عبد الرؤوف عامر، التعليم والتعلم الإلكتروني، دار اليازوري العلمية للنشر، 2018، ص 20_22

المطلب الثالث: محددات ومعوقات التعليم الإلكتروني

الفرع الأول: محددات التعليم الإلكتروني:

نظام التعليم الإلكتروني يتجاوز العناصر التقليدية لنظم التعليم الأخرى, التي تتمثل في المتعلم والمعلم والمحتوى الدراسي والمؤسسة التعليمية, حيث يضم النظام البيئة الإلكترونية أو الرقمية ومتطلبات بنائها والاعتماد على نظم الاتصال الإلكترونية الرقمية وعناصرها في تحقيق الأهداف بجانب تطوير العملية التعليمية الخاصة ببناء المقررات وتوصيلها وتنظيم الاختبارات والمتابعة والتقويم بما يتفق مع خصائص الاتصال الرقمي ومتطلباته.¹ ومن أهم المحددات للتعليم الإلكتروني يمكن توضيحها كالآتي:

1. البنية التحتية:

إن نجاح التعليم عن بعد يحتم على ممارسيه إمتلاك بنية رقمية متطورة من خلال وسائل مادية وتكنولوجية تربط بين أطراف العملية التعليمية ومن هذه الوسائل: أجهزة كمبيوتر, التزود بشبكة إنترنت عالية التدفق, وسائل وتقنيات الاتصال (هواتف, لوحات ذكية...) برمجيات وتطبيقات عبر جهاز الكمبيوتر, وغيرها من الامكانيات اللازمة لبناء أرضية رقمية يرتكز عليها التعليم عن بعد.

2. توفير وإنتاج المعارف:

والمتمثلة في المادة التعليمية المراد إيصالها للطلبة من خلال شبكة الإنترنت سواء عبر البريد الإلكتروني أو المنصات الرقمية أو قناة يوتيوب الجامعة وغيرها من التقنيات الإلكترونية التي تساعد كثيرا في إيصال المعلومات والدروس والمحاضرات ومختلف المعارف التي يسعى الطالب لتحصيلها.

3. المعلم أو الاستاذ الجامعي:

إن المعلم أو الاستاذ الجامعي في التعليم عن بعد لم يعد مصدر للمعلومات فحسب وإنما تعدى ذلك ليصبح مرشدا وموجها ومتعلما في نفس الوقت فمسؤولياته في هذا النمط لا تنحصر فقط في تقديم المادة التعليمية وتقييم الطلبة من خلالها بل تعدت ذلك إلى:

- تصميم التعليم, أي تخطيط وبناء تصميم للتعليم في صفحات الانترنت.
- توظيف التكنولوجيا من خلال إستخدام تكنولوجيا الأدوات التعليمية وأجهزة الكمبيوتر بفعالية.
- تشجيع تفاعل الطلبة من خلال تفاعل الطلبة مع المحتوى لغرض إكتساب المعرفة, تفاعله مع الاستاذ لغرض إستعداده لتعلم الإتصال, وتفاعله مع زملائه لزيادة الدافعية والمتعة للمتعلم وأخيرا تفاعله مع نفسه لقبوله تلقي المعرفة.
- الإرشاد والتعاون, من خلال توجيه الطلبة للمعرفة المناسبة والتعاون من زملائه في إكتسابها.

¹ سعدية الاحمري, التعليم الإلكتروني, ماجستير تقنيات تعليم, 2015, ص9_10 متوفر عبر موقع: <http://www.asjp.cerist.dz>

- تطوير التعليم الذاتي لدى الطلبة للتمكن من إكتساب مهارات استخدام الكمبيوتر والإنترنت والبحث عن المعلومات بأنفسهم.

- القدرة والتحكم في إستخدام البريد الإلكتروني وشبكة الإنترنت في العملية التعليمية.

4. المتعلم:

ينبغي أن يتمتع الطالب في التعليم بعد بمهارات التعلم الذاتي والتحكم فيالبيئة الرقمية من خلال كفاءته في استخدام أجهزة الكمبيوتر ولواحقه والمعرفة الجيدة للتعامل مع الانترنت والبريد الالكتروني وكيفية الولوج لمختلف المنصات الرقمية المصممة في الجامعة للتفاعل والتواصل مع الاستاذ والإدارة الزملاء.

5. الطقم الإداري للجامعة:

والذي ينبغي ان يتكون من متخصصين في رسم السياسات الخاصة بالتعليم عن بعد (تصميم البرامج والمقررات الالكترونية) وكذا متخصصين وفنيين لمتابعة البنية التحتية الرقمية للجامعة من أجهزة كمبيوتر وشبكات وصيانتها إلى جانب من يقوم بدعم الخدمات الرقمية التعليمية والإدارية في نفس الوقت والذي ينبغي ان يكون كفاء في مجال الالكترونيات وتقنيات المعلومات وكذا أساتذة جامعيين ذوي مؤهلات علمية عالية والذين يتولون أيضا تدريب الاساتذة من خلال دورات تدريبية تكسبهم صفة المعلم الرقمي وكذا إعداد الطلبة وتأهيلهم لتقبل هذا النمط من التعليم.¹

¹ بنطالب سامية، واقع وأهمية التعليم الإلكتروني في الجامعة الجزائرية(في فترة كورونا)، مجلة أبعاد إقتصادية، بومرداس، الجزائر،المجلد 11، العدد1\2021،ص 189_207

الفرع الثاني: معيقات التعليم الإلكتروني:

التعليم الإلكتروني كغيره من طرق التعليم الأخرى لديه معوقات تعيق تنفيذه ومن هذه العوائق:

1. تطوير المعايير:

يواجه التعليم الإلكتروني مصاعب قد تطفئ بريقه وتعيق إنتشاره بسرعة ,وأهم هذه العوائق قضية المعايير المعتمدة, فما هي هذه المعايير وما الذي يجعلها ضرورية؟ لو نظرنا إلى بعض المناهج والمقررات التعليمية في الجامعات او المدارس لوجدنا أننا بحاجة لإجراء تعديلات وتحديثات كثيرة نتيجة التطورات المختلفة كل سنة, بل كل شهر أحيانا فإذا كانت الجامعة قد إستثمرت في شراء مواد تعليمية على شكل كتب او اقراص مدمجة CD نجد انها عاجزة عن تعديل اي شيء فيها مالم تكن هذه الكتب والاقراص قابلة لإعادة الكتابة وهو أمر معقد حتى لوكان ممكنا ولضمان حماية إستثمار الجهة التي تتبنى التعليم الإلكتروني لابد من الحل القابل للتخصيص والتعديل بسهولة.

اطلق مؤخرا في الولايات المتحدة أول معيار للتعليم الإلكتروني المعتمدة على لغة XML, واسمه

1. سكورم(Sharable Content Object Reference Model(SCORM)

2. الانظمة والحوافز التعويضية:

من المتطلبات التي تحفز وتشجع الطلاب على التعليم الإلكتروني حيث لازال التعليم الإلكتروني يعاني من عدم وضوح في الانظمة والطرق والاساليب التي يتم فيها التعليم بشكل واضح كما ان عدم البث في قضية الحوافز التشجيعية لبيئة التعليم هي إحدى العقوبات التي تعوق فعالية التعليم الإلكتروني.

3. التسليم المضمون والفعال للبيئة التعليمية:

- نقص الدعم والتعاون المقدم من اجل طبيعة التعليم الفعالة
- نقص معايير لوضع وتشغيل برنامج فعال ومستقل
- نقص الحوافز لتطوير المحتويات²

¹ عبد الحي, رمزي أحمد, التعليم العالي الإلكتروني: محدثاته ومبرراته ووسائله, الاسكندرية, دار الوفاء للنشر, 2005,ص130, متوفر بموقع:

<http://books.google.com>

² حمزة الجبالي, التعليم الإلكتروني مدخل الى حوسبة التعليم, دار عالم الثقافة للنشر, 2016,ص77_79

4. علم المنهج Methodology :

غالبا ما تأخذ القرارات التقنية من قبل التقنيين او الفنيين المعتمدين في ذلك على إستخداماتهم وتجاربهم الشخصية وغالبا لا يؤخذ بعين الاعتبار مصلحة المستخدم, اما عندما يتعلق الامر بالتعليم فلا بد لنا من وضع خطة وبرنامج معياري لأن ذلك يؤثر بصورة مباشرة على المعلم (كيف يعلم؟) وعلى الطالب (كيف يتعلم؟) وهذا يعني ان معظم القائمين في التعليم الإلكتروني هم من المتخصصين في مجال المناهج والتربية والتعليم فليس لهم رأي في التعليم الإلكتروني او على الأقل ليسوا هم صناع القرار في العملية التعليمية ولذا فإنه من الاهمية بمكان ضم التربويين والمعلمين والمدرسين في عملية إتخاذ القرار.

5. الخصوصية والسرية:

إن حدوث هجمات على المواقع الرئيسية في الانترنت, أثرت على المعلمين والتربويين ووضعت في أذهانهم العديد من الاسئلة حول تأثير ذلك على التعليم الإلكتروني مستقبلا ولذا فإن إختراق المحتوى والامتحانات من أهم معوقات التعليم الإلكتروني.

6. التصفية الرقمية Digital Filtering:

هي مقدرة الاشخاص او المؤسسات على تحديد محيط الاتصال والزمن بالنسبة للاشخاص وهل هناك حاجة لإستقبال إتصالاتهم, ثم هل هذه الاتصالات مقيدة ام لا, وهل تسبب ضرر وتلف, ويكون ذلك بوضع فلاتر او مرشحات لمنع الاتصال او إغلاقه أمام الاتصالات غير المرغوب فيها وكذلك الامر بالنسبة للدعايات والاعلانات .

7. مدى إستجابة الطلاب مع النمط الجديد وتفاعلهم معه.

8. مراقبة طرق تكامل قاعات الدرس مع التعليم الفوري والتأكد من ان المناهج الدراسية تسير وفق الخطة المرسومة لها.

9. زيادة التركيز على المعلم وإشعاره بشخصيته واهميته بالنسبة للمؤسسة التعليمية والتأكد من عدم شعوره بعدم اهميته وأنه أصبح شيئا تراثيا تقليديا.

10. وعي افراد المجتمع بهذا النوع من التعليم وعدم الوقوف السلبي منه.

11. الحاجة المستمرة للتدريب ودعم المتعلمين والاداريين في كافة المستويات حيث ان هذا النوع من التعليم يحتاج الى التدريب المستمر وفقا لتجدد التقنية.¹

¹أسامة سوسة سلمان وصفاء عبد الرسول,مطالب إستعمال التعليم الإلكتروني في التدريس الجامعي من وجهة نظر التدريسيين,ص18

ومن خلال التجربة العلمية والبحوث والدراسات العديدة التي تقصت واقع التعميم الإلكتروني أتضح وجود العديد من المعوقات التي تواجه هذا النوع من التعميم رغم ايجابياته العديدة ومن هذه المعوقات ما يأتي:

1. غياب المعلم أو ضعف الدور الارشادي والتربوي للمعلم في مواقف التعلم (الإلكتروني، وكذلك ضعف دور المؤسسة التعليمية) المدرسة أو الجامعة كمؤسسات اجتماعية وتربوية وحضارية تنقل التراث الحضاري لأجيال عبر العصور المختلفة مما قد يتسبب التغريب الثقافي وفقد الهوية الوطنية والقومية للأجيال القادمة.
2. أن الوسائط التكنولوجية مهما كانت مبهرة إلا أنه مع مرور الوقت تصيب الشخص بالممل وكراهية الأجهزة من طول أوقات العمل أمام تلك الأجهزة التي لا تسمع ولا تحس بألم الشخص أو ضيقه أو تعب أو همومه النفسية.
3. كل برامج التعلم الإلكتروني مكلفة ماديا بشكل قد لا يستطيعه المتعلم العادي وخاصة في دولنا النامية.
4. الانضباط والمسؤولية والامانة العلمية فكثير ما تشير النتائج إلى حدوث غش وتدليس وعدم انضباط في عمليات الحضور والامتحانات.
5. ثبت بالبحث العلمي المتأني أن الطلاب الذين تعلموا تعلموا الكترونيا اقل كفاءة ومهارة في الحوار والقدرة على عرض الافكار كتابة أو شفاهة من زملائهم الذين تعلموا نفس المساقات الدراسية بالطريقة التقليدية، وأن التقارير التي يكتبها المتعلمين تقليديا أعلى جودة من زملائهم المتعلمين الكترونيا في نفس مساق التعليم.¹
6. غياب التشريعات والقوانين المناسبة
7. عدم وجود ثقة كاملة بالتقنيات الحديثة من حيث إستمرارية عملها
8. عدم الاطلاع على تجارب ناجحة في البيئة المجاورة²

¹ حمد جاسم محمد الخزرجي، عباس سلمان محمد علي، التعليم الإلكتروني في العراق وأبعاده القانونية، مجلة مركز بابل للدراسات الانسانية، جامعة كربلاء، 2018، المجلد 08، العدد 01، ص 245_284

² وائل محمد جبريل، معوقات تطبيق الادارة الالكترونية بإدارة الخدمات الصحية درنة(ليبيا)، المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، المجلد 08\العدد 01، 2020، ص 73_94 ، متوفر عبر موقع: <http://www.asjp.cerist.dz>

المطلب الرابع: أنواع وأسس التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل

➤ الفرع الأول: أنواع التعليم الإلكتروني:

تبعاً لزمان حدوث التعليم الإلكتروني يمكن ان نميز بين نوعين:

❖ التعليم الإلكتروني الغير متزامن:

هو التعليم الغير مباشر الذي لايتطلب ان يكونوا المعلمين والتعلمين على الانترنت في الوقت نفسه او المكان نفسه, ويتم التفاعل من خلال بعض تقنيات التعليم الإلكتروني مثل البريد الإلكتروني او الشبكات, اذ يتم تبادل المعلومات بين المتعلمين انفسهم وبينهم وبين المعلم في اوقات متتالية وفي هذا النوع يقوم المعلم بتهيئة الدروس ونشرها على الانترنت لكي يستطيع الطلاب الحصول عليها كلما كان بوسعهم ذلك, فالتعليم الإلكتروني الغير متزامن هو الاكثر شيوعاً لانه يوجد في الوقت المناسب بناء على طلب المتعلم, ومن مزايا هذا النوع من التعليم ان المتعلمين لديهم الكثير من التفاعل المنظور ويمكن ان يتلقوا اهتمام وتوجيه شخص من قبل الانسان الوسيط ويمثل تعلماً ذاتياً وتفاعلياً.¹

ومن أنواع التعليم الغير متزامن:

- الأقراص المدمجة CD
- المستندات الإلكترونية
- word document. PDF
- المواقع والمنديات التعليمية
- E-learning websites
- البريد الإلكتروني Electronic Mail
- القوائم البريدية Mailing list.²

¹ علي وليد حازم وآخرون, معوقات تطبيق التعليم الإلكتروني, دار تنمية الرافدين, كلية الادارة والاقتصاد, المجلد 36, عدد 116\2014, ص 216_229

² احمد سعد القزاز, التعليم الإلكتروني ورحلته الجبلية في العراق, مجلة كلية التراث الجامعة, بغداد, العدد 14, ص 68_92

❖ التعليم الإلكتروني المتزامن:

هو التعليم المباشر الذي يكون في الوقت الحقيقي وهو يحتاج الى وجود المتعلمين في الوقت نفسه امام اجهزة الحاسوب لاجراء النقاش والمحادثة بين المتعلمين انفسهم وبين المعلم غير غرفة المحادثة او تلقي الدروس من خلال الصفوف (الفصول) الافتراضية وهو تفاعل حي بين المعلمين والمتعلمين وفي هذا لنوع من التعليم يحصل اتصال في الوقت نفسه بين المتعلمين ويتم الوصول الى المعلومات بشكل فوري, وان هذا النوع له قدرة على دعم المتعلمين وتطوير مجتمعات التعلم وعادة مايتضمن بث صوت المدرب الى المتعلمين من خلال شبكة الانترنت السمعية, وتعقد عادة جلسات التعليم المتزامنة على مواقع الويب, ويمكن التسجيل في الوقت المحدد ويتم التواصل المباشر مع المعلم, وهي تشمل المحادثة والفيديو وعقد المؤتمرات الصوتية ومن مزايا هذا النوع من التعليم توفير المعلومات الفورية عن اداء المتعلم وتعديل عملية التعليم بشكل فوري.¹

والتعليم المتزامن يشمل:

- الفصول الافتراضية virtual classroom
- المؤتمرات عبر الفيديو video conference
- برامج المحادثة² Internet Relay Chat

❖ التعليم المدمج :

وهو يتضمن التعليم في الفصول التقليدية التي يلتقي فيها المعلم مع المتعلم وجها لوجه, وكذلك التعليم الذاتي, وهنا يتم المزج بين النوعين السابق ذكرهما من التعليم, وبرامج التعليم المدمج يمكن ان تشتمل على العديد من أدوات التعليم التعاوني الآني المواد الدراسية المعتمدة على الانترنت والتعلم الذاتي وإدارة نظم التعليم.³

¹ بن عيشي عمار وآخرون, واقع استخدام منصة التعليم الإلكتروني المودول(MOODLE) في ظل جائحة Covid19, كلية العلوم الاقتصادية, بيسكرة, ص330_343

² احمد سعد القزاز, مرجع سابق, ص74

³ غراف نصر الدين, التعليم الإلكتروني مستقبل الجامعة الجزائرية دراسة في المفاهيم والنماذج, اطروحة دكتوراه علم المكتبات, كلية العلوم الانسانية, قسنطينة, 2011, ص129

الفرع الثاني: اسس التعليم الالكتروني عبر منصة موودل:

يقومالتعليم الإلكتروني على عدة أسس ومن أهمها مايلي:

1-التعليم الإلكتروني هو أحد وسائل تكنولوجيا التعليم التي تهتم بتنفيذ التعليم لكنها تختلف كلياً عن الوسائل التقليدية لكونها تتضمن أدوات ووسائل تكنولوجية حديثة تستخدمفي عرض المحتوبطرق مختلفة ويتم تطبيقه باستخدام طرق وأساليب التعلم المختلفة كالتعليم وجها لوجه والتعليم عن بعد كما يتم تنفيذ التعليم الإلكتروني بتطبيق العديدمن نظريات التعلم ومن أهمها النظريات السلوكية والبنائيةكونهنقطة التقاءبين مختلفالفلسفاتونظرياتالتعلم فهو يتيحالفرضةللمتعلمينلبناءمعارفهم وفهمهم بأنفسه.

2-التعلم الإلكتروني يسمح باستخدام التشكيلات التربوية المتنوعة عندما تتماشى مع تخطيطالتعليم سواء كان تعليم وجها لوجه أو تعليم من بعد، فمن مميزاته أنه يسمح للخبراتوالممارساتالتربوية بدعم ودفع تشكيلات كل من أساليب التعلم وجها لوجه والتعلم عنبعد، وذلك بطرقمتعددة وباستخدام مختلف المستحدثات التكنولوجية ومن ضمنهاالوحات المناقشة عبر الانترنت¹

3-الأهم من اختيارالأدوات والوسائل التكنولوجية الإلكترونية هو كيفية توظيفها باستخدامأساليب التعلم المناسبة حيث أن توظيف الوسائل التكنولوجية أهم من نوعية الوسائلالتكنولوجيةالمستخدمة، حيث أنه مما لا شك فيه أن حسن اختيار المداخل التدريسيةوالنظريات التربويةالمناسبة لتوظيف تكنولوجيا التعلم الإلكتروني أهم من اختيارالأساليب والوسائل التكنولوجيةمنمنطلق أن التوظيف الضعيف للتكنولوجيا يعكسورائه تعلم ضعيف وبناء عليه فإن فشل نظامالتعلم الإلكتروني يقع على عاتق المسؤولين اختيار الأدوات والوسائل التكنولوجية المستخدمة،فهو مسؤولية تضامنية معالمسؤولين عن التخطيط لكيفية سير عملية التعلم من خلالها.

4-النظامالمبدئي للتعليم الإلكتروني يتم من خلال التنفيذ لمستجداته تدريسيًا حيث أن جودةالتعليم الإلكتروني ونجاحه تتأثر بدرجةكبيرة بالممارسات التدريسية التي يتم تطبيقه منخلالهاوليس بنوعية الأدوات والوسائل التكنولوجية المستخدم من خلالها، لذا فيجبأن تهتم استراتيجياتالتدريس بكيفية توظيف التعلم الإلكتروني في المواقف التعليميةمما يلقي مسؤولية تصميم وتطوير أنظمة التعليم وليس المتخصصين في مجال تكنولوجياالحاسبات.²

¹ الغريب زاهر إسماعيل، التعليم الإلكتروني من التطبيق الى الاحتراف والجودة، دار عالم الكتاب للنشر، ط1، 2009، ص65

² طارق عبد الرؤوف، التعليم الإلكتروني والتعليم الافتراضي، ط1، المجموعة العربية للنشر، 2014، ص64

5- يمكن استخدام التعلم الإلكتروني في طريقتين رئيسيتين هما: عرض المحتوى التعليمي وتسهيل العمليات التعليمية.

6- أدوات التعليم الإلكتروني يتم اختيارها بعناية ليتم إدارتها وتشغيلها ضمن مجموعة منتقاة ومتكاملة من نموذج لتصميم المقرر .

7- يمكن استخدام تكتيكات وأدوات التعليم الإلكتروني فيكل من التعلم بالاتصال المباشر والاتصال غير المباشر مع مراعاة أهمية اختيار الأدوات المناسبة لكل منهما.

8- الممارسات الفعالة للتعليم الإلكتروني تعتبر السبيل الأمثل لإلحاق من أتموا تعليمهم بفرص التعليم المستمر المتاحة لهم .

9- الهدف العام للتربية أن تهتم بنمو وتطور المتعلمين وهو يتم في سياق المنهج ومحدداتها الأولية ومنها الأهداف السلوكية وهو هدف ثابت لا يتغير بتوظيف التعليم الإلكتروني حيث أن المعيار هو تعلم المنهج وليس استخدام التكنولوجيا فقط.

10- لا تتغير العمليات الأساسية للتعليم والمسؤولة عن تحقيق المتعلم لمخرجات التعلم المخطط لها مسبقاً بتوظيف واستخدام التعليم الإلكتروني حيث يعد المنهج من أهم المخرجات التي يتم توجيه عمليات التعليم والتعلم في سبيل تحقيقها فالنظرة المستقبلية للتعليم ترى المنهج إحدى مخرجات عمليات التعلم ولا سيما في ظل ظهور عمليات التعلم المعتمدة على التكنولوجيا.

11- تنفيذ مداخل وأساليب التعليم الإلكتروني الفعالة لا يتم إلا في ضوء استخدام أساليب تدريسية متميزة¹.

بالإضافة إلى أسس أخرى تتمثل في:

- مراعاة خصائص المتعلمين واحتياجاتهم المختلفة
- المرونة في المواقف التعليمية التعليمية وذلك بأن تسمح للمتعلم اختيار ما يناسب قدراته وإمكاناته وخصائصه
- تقديم المعلومات في أشكال متنوعة في صورة لفظية مكتوبة او مسموعة وتقديمها كذلك في صور ورسوم ثابتة او متحركة وغيرها

¹ حسين عبد الفتاح ,مقدمة في تكنولوجيا التعليم, ط1, دار أمازون للنشر, 2018, ص85

- التحول في تقديم محتوى التعليم من التمرکز حول مصدر المعلومة الى التمرکز حول المتعلم ومهاراته في الحصول على المعلومة وتنمية المهارات
- إيجاد بيئة تعلم نشط تساعد على زيادة الدافعية والسرعة والدقة في تحقيق الاهداف¹

المطلب الخامس: تعريف منصة موودل , وخصائصها , وأدواتها

الفرع الأول: تعريف منصة موودل (MOODLE):

وهو نظام إدارة تعليم مفتوح المصدر قامت بتصميمه شركة Moodle.com وهو يوفر بيئة تعليمية إلكترونية ويمكن استخدامه على مستوى الفرد بشكل شخصي ويدعم النظام 45 لغة منها العربية وسجل النظام اكثر من 75000 مستخدم من عام 2009 من 138 دولة.²

ويعد نظام إدارة المحتوى Moodle احد أشهر أنظمة إدارة المحتوى التعليمي (LMS) Learning Management Systems وهو نظام مجاني متاح للجميع ومفتوح المصدر, إن أصل كلمة Moodle هو إختصار لجملة Modular Object Oriented Dynamic Learning Environment والتي تترجم للغة الحرة الى (بيئة نموذجية ديناميكية بغرض التوجه), وهو احد اهم منصات التعلم الإلكتروني اليوم والمعروف سابقا بإسم (MOOCH) وهو فكرة وتطور عالم الحاسوب مارتن دوجماس من جامعة ورتن بيرث وقد قام دوجماس بتطوير نظام الموودل وإطلاق او الإصدار منه في 2002 وتقوم فلسفة نظام موودل على ان المعرفة تبنى في عقل المتعلم من خلال ماقدم له من معلومات حيث كون دور المعلم هو توفير بيئة تفاعلية تجعل من المتعلم (المتلقي) يبني معارفه من خلال تجاربه ومؤهلاته.³

وهو نظام مفتوح المصدر ويوزع تحت رخصة عامة إذ بإمكان الجميع تحميله واستخدامه بطريقة سهلة وقد تم تصميمه على اسس تربوية فهي بذلك مثل بيئة تعليم تربوية تمكن الطلبة من بناء معارفهم من خلال خبراتهم ومؤهلاتهم وتمتاز هذه المنصة بأنها تدعم العربية ويمكن تطويرها بشكل مستمر.⁴

نظام موودل هو نظام لإدارة التعلم وتطوير البيئة التعليمية الإلكترونية, وهو نظام مفتوح المصدر صمم لمساعدة المعلم على توفير بيئة تعليمية إلكترونية ويمكن استخدامها المستوى الفردي أو المؤسسي ويمكن الحصول على البرنامج من موقع WWW.MOODLE.org.¹

¹ حسين عبد الفتاح, مرجع سابق, 2018, ص85

² طارق العلي, التعليم الإلكتروني والتعليم الافتراضي, ص63_64_65

³ إيناس جاسم هادي, ابو عبيدة محمد حمودة, أثر استخدام منصة التعليم الإلكتروني Moodle على مستوى طلاب قسم المعلومات والمكتبات, مجلة آداب المستنصرية, العدد 87\2019, ص73_98

⁴ عبد الحميد سيوني, التعليم الإلكتروني والتعليم الجوال, دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع, القاهرة, 2008, ص283

الفصل الأول : تأثير جودة خدمة التعليم الإلكتروني على رضا الطلبة

موودل MOODLE هو عبارة عن حزم برمجية تتيح للمعلم تحميل المواد التي يقوم بتدريسها على موقع إلكتروني، وتتيح للمتعلم فرصة الإستمرار في عملية التعلم، حيث نفسح المجال للمتعلمين التواصل والتفاعل فيما بينهم مع معلمهم من اجل القيام بعمل مشترك بطرائق جديدة وممتعة.²

الفرع الثاني: خصائص موودل:

- تجمع بين الفردية والاجتماعية في التعلم، بحيث تشكل بيئة تعلم تعاوني وتكاملي.
- تحويل العملية التعليمية من التعليم الى التعلم.
- تمتاز الشبكات الاجتماعية بالمعالجة الذاتية، وهو يعتبر من اهم مناهج التعلم الذاتي الذي يعتمد: البناء، الحوار، الانتاج، التعاون.
- متابعة الاعلانات الجديدة وإدارة المشاريع المتعلقة بالعملية التعليمية.
- التحفيز على الابداع، إذ يمكن لمجموعة من الطلبة أن يؤلف أداة او اكثر للتعليم.
- تبادل المعلومات والمناقشة والتعليق، مما يساعد على تنشيط مهارات الطلاب عن طريق التعلم بالأنشطة.
- التعامل مع المعلومات على أنها حق عام.
- التعليم قائم على المشاركة والتفاعل، والمتعلمون مساهمون في بناء المعرفة .
- إشترك المتعلم في بناء المحتوى التعليمي.³
- موودل يعمل على برامج الويندوز، لينكس،.....دون الحاجة إلى أي تعديلات.
- هناك مرونة عالية في التعامل مع البرامج بمعنى هناك إمكانية بالإضافة، الحذف التعديل في أي نشاط من الأنشطة وعلى مستوى من المستويات.
- البرنامج يتم تحديث تقنياته لحفظ أمان البرنامج.
- برنامج موودل يسمح بعدد كبير من الأنشطة التي تنتم بالتفاعلية العالية.
- البرنامج مناسب للدورات وورش العمل، التي يتم تقديمها على الشبكة 100% كما انه مفيد كوسيلة مساعدة في حالة التعليم التقليدي.
- البرنامج بسيط وسهل التصفح يتسم بالوزن الخفيف، فعال، لايحتاج لمهارات تقنية كبيرة.

¹ خضرة شتوح، إستخدامات ومشاكل التعامل مع منصة Moodle لدى الطلبة الجامعيين، مجلة العدوى للسانيات العرقية العدد 02\المسيلة، 2021، ص 18_30

² عبد المهدي وآخرون، إتجاهات طلبة الجامعة الأردنية نحو موودل في تعلمهم، مجلة دراسات العلوم التربوية، عدد 02، ص 43

³ فرزولي مختار، صغيري الميلود، رمضان الخامسة، واقع استخدام منصة التعليم الإلكتروني Moodle بالجامعة الجزائرية، ص 960

الفصل الأول : تأثير جودة خدمة التعليم الإلكتروني على رضا الطلبة

- قائمة الدورات (ورش العمل) يمكن عرضها على الصفحة الرئيسية ببعض التفاصيل مثل حدود إتاحتها للجمهور .
- الدورات يمكن تصنيفها والبحث عنها بيسر .
- البرنامج يسمح بإعداد الدورات وعرضها في نفس الوقت.
- كل النصوص في كل الأنشطة يمكن تحريرها والتعامل معها بدون الحاجة لإستخدام كود أو شفرات.¹

الفرع الثالث: أدوات موودل

يقدم برنامج موودل *MOODLE* مجموعة من الأدوات التي يساعد المعلم على نشر المحتوى التعليمي، والتحكم في الطلاب ومن هذه الأدوات:

- وضع مواد دراسية مختلفة في الموقع وتحديد المعلمين المشرفين عليها .
- أداة إرسال المهام والواجبات إلى الطلاب .
- أداة وضع الملاحظات والمذكرات والمراجع والتمارين والإختبارات للطلاب .
- أداة منتدى الحوار بين الطلاب أو المعلمين أو بين المعلمين أنفسهم .
- أداة الإستفتاء وتحميل الملفات .
- إمكانية معرفة زوار الموقع من طلاب ومعلمين .
- إمكانية معرفة الطلاب لدرجاتهم .
- كما لانسى ان مميزات النظام سهولة التنصيب على الموقع الالكتروني وسهولة إستخدامه وكذلك يمكن للنظام الاتصال مع شبكات التواصل الاجتماعي, كالفيس بوك وتويتر ويمتلك النظام التطبيقات على الهواتف الذكية لسهولة وصول المستفيدين إليه في اي مكان, وكذلك تقوم الشركة بإصدار الكثير من التحديثات للنظام بشكل مستمر لعلاج المشاكل التي قد تظهر من فترة لأخرى, كما ان أبرز ميزة وهي أن هذا النظام مجاني بشكل كامل لأنه مفتوح المصدر (Open Source Softna) ويوزع تحت رخصة GNU العامة.²

¹ عبد القادر, عبد الرزاق مختار محمود, فعالية برنامج إلكتروني مقترح بإستخدام نظام موودل في تنمية الثقة في التعليم الالكتروني والاتصال التفاعلي وتحصيل الطلاب في مقرر طرق التدريس,كلية التربية, جامعة اسيوط, مصر,مجلة القراءة والمعرفة,2008,ص138

المبحث الثاني : مفاهيم عامة حول جودة خدمة التعليم الإلكتروني ورضا الطلبة

المطلب الأول : مفهوم الخدمة الإلكترونية وخصائصها

الفرع الأول : مفهوم الخدمة الإلكترونية

الخدمات الإلكترونية بصفة عامة تتمثل في الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تقديم و توفير المعلومات و من بين التعريفات الواردة لتحديد مفهومها ما يلي :

- عرفها كل من ريست و لمو على أنها: "تتطوي على تقديم الخدمة عبر وسائل و شبكات الكترونية مثل الانترنت"¹.
- كما عرفتها القوانين الفرنسية على أنها: "كل نظام للمعلومات يسمح للمدارين عن طريقالالكتروني بالقيام بالشكليات و الإجراءات الادارية"²
- في حين هناك من يعرفها : "بأنها تزويد المستهلكين بتجربة متفوقة فيها يتعلق بالتدفق التفاعلي للمعلومات "
- "هي القيام بتقديم الخدمات التقليدية و المبتكرة من خلال وسائط الاتصال الإلكترونية المفتوحة
- يمكن تعريفها بأنها : "الخدمة التي يتم تنفيذها بشكل كلي أو جزئي عن طريق وسائل التكنولوجيا الحديثة الإنترنت بهدف تسهيل وتسريع الخدمات العامة سواء داخل الدوائر الحكومية نفسها " G2G، أو الخدمات المقدمة للمواطنين " G2C أو المقدمة للقطاع الخاص " G2B " ويمكن تقسيمها لأربع اقسام رئيسة هي:
- 1 الخدمات المعلوماتية
- 2الخدمات الاستعلاماتية
- 3الخدمات التفاعلية
- 4الخدمات التكاملية"

¹بوراس نادية ، أ.د./ بوعشة مبارك ، تحسين الخدمات الإلكترونية بالاعتماد على معايير الجودة ، مجلة العلوم الاجتماعية و الإنسانية ، العدد 13 ص57

²دحمانى فاطمة، استخدامات الطلبة الجامعيين للمنصات التعليمية الإلكترونية مودل والاشباعات المتحققة لها، مذكرة ماستر العلوم الإنسانية والاجتماعية، مسيلة، 2019، ص 50

- عرفها **BOYERS** على أنها: تقديم جميع الخدمات التفاعلية عبر الإنترنت واستخدام الاتصالات المتقدمة وتكنولوجيا المعلومات والوسائط المتعددة كما أنها تساعد في الحصول على الخدمات بتكلفة أقل مما يجعلها تحقق التميز .
- كما أن **Rowley** يرى أن: الخدمة الإلكترونية تتيح للشركات تجاوز توقعات العملاء وتجاوز خدمة المستهلك التقليدية مما يساعد هذه الشركات على الاستثمار على المدى الطويل من خلال تعزيز نمو الزبائن والحفاظ على ولاءهم لذا تعد استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في خدمة الزبائن مهمة لاستمرارية وبقاء المؤسسة¹.

كما عرفها (Sulieman Ibraheem, and others)²:

- الخدمة الإلكترونية هي نشاط أو سلسلة من الأنشطة التي تحدث أثناء التفاعل بين موفر الخدمة والعمل من خلال قناة إلكترونية و الخدمات الإلكترونية هي خدمات مقدمة بوسيلة إلكترونية - الانترنت والتي تشير إلى المعاملات التي يتحكم فيها المستهلك إلى حد كبير .
- من خلال التعريف السابقة يمكن القول بأن الخدمة الإلكترونية هي عبارة عن جهود و أداء ينقل بواسطة تكنولوجيا المعلومات و يشمل خدمات البيع ،خدمة العملاء ،خدمة التوصيل
- الفرع الثاني : خصائص الخدمة الإلكترونية³
من أهم خصائص جودة الخدمات الإلكترونية (الموقع الإلكتروني) ما يلي⁴:
✓ القدرة على الوصول : أي القدرة على الوصول إلى الشخص أو المعلومات التي يحتاجها الزبون في الوقت المناسب له وتتم في اتجاهين بين الزبون و المؤسسة وهذا من شأنه تعزيز العلاقة بينهما و تمكن هذه الخاصية الزبون و المؤسسة من تحقيق الآتي :
- سهولة الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالمنتجات و الخدمات التي يمكن الاستفادة منها
- متابعة الزبائن لمشترياتهم ووضعهم المادي و حسابهم
- توفير الوقت للبيع والشراء وإعادة النظر
- الاستفادة من التغذية العكسية و بحوث التسويق

¹بوراس نادية ، أ.د./ بوعشة مبارك ، تحسين الخدمات الإلكترونية بالاعتماد على معايير الجودة ، مجلة العلوم الاجتماعية و الإنسانية، العدد 13 بص

³بوراس نادية مرجع سابق ص 59

الفصل الأول : تأثير جودة خدمة التعليم الإلكتروني على رضا الطلبة

- إمكانية الوصول إلى قواعد البيانات و فهارس المكتبات ، و قراءة المطبوعات و الكتب الإلكترونية و الإعلانات .
- المشاركة و الانخراط في المجتمعات الافتراضية لإيجاد سوق للسلع و الخدمات أو لتسويق منتجاتهم و خدماتهم .
- توفير الوقت للبيع و الشراء و إعادة الطلب .

✓ القدرة على التنبيه : ¹

أي القدرة على توفير المعلومات المطلوبة أو التفاعل المنشود في الوقت المناسب تماما ، و هذا من أجل تفادي شيء سلبي أو الانتقاع من شيء ايجابي و التنبيه لأشياء ينبغي الاهتمام بها . و تعود الآثار الايجابية لهذه الخاصية على المؤسسة و الزبائن .

وهذه الخاصية تتطلب وجود تعليمات واضحة لاستخدام أي جزء من الموقع ، برامج مساعدة لمساعدة المستخدمين ، توفر أداة بحث داخل محتوى الموقع ، أدوات اتصال و تغذية رجعية بين المستخدمين و الموقع من خلال وسائل اتصال مختلفة ، الاتصال من خلال البريد الإلكتروني أو نماذج التقويم أو نحوه والمقدرة على متابعة الطلبيات و معرفة أين وصلت ؟

✓ سرعة التحديث :

أي القدرة على تكوين و إدامة مصادر معلومات محدثة من خلال تحديث المعلومات المستفادة من الزبائن و من التفاعلات التي تحدث بين الزبون و المؤسسة بشكل متواصل و توقيت مناسب و بسرعة فائقة و هذا من شأنه أن يعزز كفاءة و قواعد البيانات مما يضيف عليها قدرا من المصداقية .

✓ **الخصوصية والأمن :** هل يشعر المستخدم بالأمن على المعلومات ؟ وهل ستبقى المعلومات الشخصية خاصة ؟

✓ **موثوقية المعاملات :** بعد أن يتم اجراء التعامل عبر الانترنت و يحين وقت ارسال المنتج للزبون فإن عملية الإرسال يجب أن تكون في موعدها وأن يبقى المنتج محتفظا بجودة عند الاستلام ويجب أن تكون كذلك عملية الدفع آمنة وخالية من الأخطاء².

¹ - بوراس نادية ، بوعشة مبارك -مرجع سابق ص 59

² نعيم عبد الكريم الطراونه، أثر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق الرضا لدى ممثلي المنشآت الخاضعة للضمان الاجتماعي ، رسالة ماجستير في الأعمال الإلكترونية ، قسم الأعمال الإلكترونية ، كلية الأعمال - جامعة الشرق الأوسط ص 29-30

المطلب الثاني : معايير جودة الخدمات الإلكترونية

لقد كان هناك محاولات عديدة من أجل تحديد أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية ،نذكر منها إسهام ثبارسومان حول تحديد أبعاد الجودة حيث يرون أن الجودة تتحدد بعشر عوامل هي :

الاعتمادية ، الاستجابة ، الكفاءة ،الفورية ، الكياسة ، الاتصال ، الثقة ، الأمان ، الفهم لمعرفة العميل ،الجوانب الملموسة الأخرى .

كما أجرى دهبولكر (dabholker) ،1996 دراسة حول أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية و ركز فيها على ستة أبعاد هي :

تصميم الموقع ،الثقة ، التسلم وسهولة الاستعمال ، المتعة و الرقابة .

كما أشار شينق و آخرون (sheng et al) أن جودة الخدمة الإلكترونية تشمل أربع أبعاد هي :

سهولة الدخول إلى الموقع ، سرعة التعامل مع آلية الذاكرة ، و التصميم الفني للموقع و عوامل الجذب للدخول لهذا الموقع دون غيره ، و معدل استجابة التفاعل الحاصل حتى لا يصاب المستخدم بالملل و ينصرف لموقع آخر على كل حال . فإن نموذج (servqual) و الذي تم تطويره بواسطة زيتا مل (zeithaml) ، 1980 هو الأكثر شيوعا و قد أشار هذا النموذج إلى أن عوامل الجودة الأكثر أهمية يتضمن تصميم المواقع الإلكترونية و سرعة الاستجابة و سهولة الاستخدام ، و التفاعل البصري و الأمان و قد افترضت هذه الدراسة على ستة أبعاد لجودة الخدمة الإلكترونية و هي :، الاعتمادية ، الخصوصية ، الاستجابة و الاتصال، الكفاءة ، الانجاز و يقصد بكل واحد منهم كالاتي :

- **الاعتمادية** : تعني امتلاك موظفي الخدمة للقدرات و المهارات اللازمة لأداء الخدمة للعملاء بالشكل

المناسب . ويعد أهم معايير جودة الخدمات ، يحتوي هذا المعيار على ما يلي : مناسبة عنوان و خصائص الموقع للخدمات التي يقدمها ، سرعة تحميل الموقع وإمكانية تصفح الموقع بأكثر من متصفح ، توفير الموقع لجميع الخدمات دون انقطاع .

- **الخصوصية** : هي تأمين عدم الإطلاع على المعلومات الموجودة بالموقع و ضمان سريتها ،

بالإضافة إلى مراعاة خصوصية كل زبون من خلال : جمع المعلومات عن احتياجات و تفضيلات الزبائن ووضعهم الاجتماعي و الاقتصادي و كل المعلومات التي تساعد على تقديم خدمات الكترونية تراعي خصوصيات الزبائن .

- **الأمن** : يشمل جميع المعايير التي تضمن تعاملات آمنة و التي منها : أمن التعاملات المالية و

الحماية من القرصنة ، أمن العمليات و المعلومات المستخدمة و الخدمات المقدمة للحصول على ثقة الزبائن .

الفصل الأول : تأثير جودة خدمة التعليم الإلكتروني على رضا الطلبة

- **الاستجابة :** هي قابلية الموقع لتوفير المعلومات عند حدوث أي مشكلة ذلك أن يتمتع الموقع باستجابة عالية و بصورة دقيقة خالية من الأخطاء و هذه الاستجابة يمكن تقييمها من خلال ثلاث مؤشرات تشمل : سرعة اجراء الخدمة ، الدقة في الانجاز دون أخطاء التجاوب مع مخاوف الفئات المستهدفة و التوقع بالتغيرات التي تطرأ على حاجة المستخدمين.
- **الاتصال :** و هو فاعلية الموقع على مدى الأربع و العشرين ساعة ، و الإمكانية للحصول على رد سريع عن الاستفسارات من خلال الموقع الإلكتروني أو الهاتف .
- **الكفاءة :** هي قيام المنظمة بتقديم الخدمة للعملاء بصورة سليمة وسريعة و في نفس الوقت المحدد و بنفس المستوى الذي وعدت به عملاءها .
- **الإنجاز :** هو الثقة بإتمام الخدمة المقدمة

بالإضافة إلى المعايير السابقة هناك مجموعة من الدراسات التي حاول من خلالها بعض الباحثين تحديد معايير لجودة الخدمة الالكترونية يمكن ابراز أهمها في الجدول التالي¹ :²

¹قزائنة حسام الدين ،أثر جودة الخدمات الالكترونية على رضا الزبائن ، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، تخصص تسويق خدمات ،جامعة العربي بن مهدي أم البواقي ، 2018-2019 ، ص 11

²علي محمد العضايلة ، نهى خالد المحارب – أثر تطبيق معايير الخدمات الإلكترونية و أثرها على رضا طالبات جامعة الأميرة نورة – المجلة الأردنية في إدارة الأعمال ، المملكة العربية السعودية ، المجلد 13 ، العدد 03 ، 2017 ص

الفصل الأول : تأثير جودة خدمة التعليم الإلكتروني على رضا الطلبة

الجدول رقم (01) : معايير جودة الخدمة الإلكترونية

الميدان	المعايير	الكتاب /النموذج
الخدمات الإلكترونية	تصميم الموقع على شبكة الانترنت ،الموثوقية ،التسليم ، سهولة الاستخدام ،متعة الاستخدام ، التحكم ،	Dabholker (1996)
البيع عبر الخط	معلومات اعداد المهام ، العمليات البديهية ، سهولة الفهم ، المظهر البديهي ، القدرة على الابتكار ، التواصل الشخصي ، الثقة ، الميزة النسبية ،وقت الاستجابة ، النداء العاطفي ، الصورة المتسقة ، الخدمة كاملة عبر الانترنت	LOICHO et al (2007&2000)
البيع عبر الخط	سهولة الاستخدام ، التصميم ، المعلومات ، الثقة ، التعاطف	Barnes and Douthu (2001/sitequal)
البيع عبر الخط	تصميم موقع الويب ، الوفاء ، الموثوقية ، الأمن ، الخصوصية ، خدمة الزبائن	Wolfinbarger and Gilly (2003/Etailq)
الخدمات الإلكترونية	الكفاءة ، توافر النظام ، الوفاء ، الخصوصية ،الاستجابة ، التعويض ، الاتصال	Parasuraman et al (2005) /E_S Qual and E_RecS_Qual

(قراينة حسام الدين ،أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا الزبائن ، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسويق ، تخصص تسويق خدمات ،جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي ، 2018-2019 ، ص 11)

المطلب الثالث : معايير جودة خدمة التعليم الإلكتروني

قامت بعض الدول الأوروبية مؤخراً مثل اليونان وألمانيا وبريطانيا برسم خطوط عريضة لمعايير تضمن الجودة والنوعية في التعلم الإلكتروني بشكل يتماشى ويتكافأ مع نظام التعليم العالي التقليدي في تلك الدول في خطوة تمهيدية للاعتراف ، واعتماد الشهادات التي تمنحها أنظمة التعليم الإلكتروني ، وتعد دولة لكسمبورغ من الدول الصغرى التي قطعت شوطاً كبيراً في هذا المضمار سائرة على خطى فرنسا وبريطانيا. ومن بين أهم هذه المعايير ما يلي :

1. معايير سكورم (SCORM):¹

يعد نموذج SCORM المشترك خطوة أولى هامة نحو تخليص مواضيع التعليم من كونها مجرد مواضيع يتم تنفيذها محلياً ، وتعمل SCORM على تزويد الوسائل التقنية بمواضيع تعليمية يمكن أن تصل إلى المتعلمين في جميع البيئات التعليمية. ويعبر دور SCORM عن تكامل المواصفات الصناعية بين IMS (نظام إدارة التعليم) وIEEE (معهد مهندسي الكهرباء و الإلكترونيات) وAICC) لجنة التدريب القائم على الحاسب لصناعة الطيران) ومعايير سكورم هي ترجمة حرفية من اللغة الانجليزية والتي تعني:

CONTENT OBJECT REFERENCE MODEL (النموذج المرجعي لمكونات المحتوى التشاركي) وهو عبارة عن بروتوكول قياسي أساسي للتواصل بين المادة التعليمية المفردة ونظام تسيير التعليم LMS حتى أن هذه المادة التعليمية أصبحت تسمى بـ SCO اختصاراً لـ SCORM ، مع العلم فإن المادة التعليمية هي الوحدة الأساسية للتعليم والتي تطلع بتحقيق هدف معين وبإمكانها أن تتواصل مع نظام تسيير معين يعرف المسير عن نتائج المتدرب والمدة الزمنية التي قضاها وكذلك تدرجه في استيعاب المادة التدريبية. وللوصول إلى هذا الهدف فإن بروتوكول SCORM يوصي بمجموعة من القواعد الواجب إتباعها عند تصميم وتطوير المادة التدريبية حيث تكون من جهة منسجمة مع هذا النظام ومن جهة أخرى قائمة بذاته وعليه فإن عدة شركات كبرى وضعت برامج المؤلف " System Authoring تسمح بتحويل ملف معين من نظام ميكروسوفت إلى نظام منسجم مع بروتوكول SCORM بمجرد التحويل. وتتضمن ثلاث مجموعات من المعايير والمقاييس المجمع من مختلف الجهات التعليمية والتقنية ، مما يجعلها تكون بمجموعها

¹ حليلة الزاحي ، أمانة بهلول ، التعليم الإلكتروني بالجامعات الجزائرية مقومات التجسيد و عوائق التطبيق ، رسالة ماجستير في علم المكتبات ، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، تخصص المعلومات الالكترونية و الافتراضية و استراتيجية البحث عن المعلومات ، جامعة منتوري قسنطينة ص 94

مرجعا فنيا لصناع المحتوى الرقمي التعليمي. وتتمثل المجموعات الثلاث للمعايير والمقاييس فيما يلي:

- نموذج تجميع المحتوى الرقمي **Content Aggregation Model**
 - البيئة المثالية **Run-Time Environment**
 - التتابع والتقصي **Navigation and Sequencing**
- وتتألف SCORM من مجموعة مواصفات لتطوير وتوصيل مواد التعليم والتدريب عالية المستوى إلى كل من يحتاجها في أي وقت ومتى يشاء. ويتوفر لدى SCORM بنية تحتية لشبكة معلومات كأساس لتنفيذ تلك التقنية. ويمكن إعادة استخدام وتعديل المادة التعليمية التي تنتجها بسهولة ويسر ، إضافة إلى أنها تنتج مادة صالحة لإجراء البحوث عليها وتحويلها إلى مادة تعليمية تتوافق مع حاجات المتعلمين ومطوري البرامج التعليمية ، وتعمل هذه البرامج التعليمية عبر تنوع كبير من أجهزة الحاسب الآلي وأنظمة الاتصال وشبكات الانترنت ولا تتطلب تعديلات كبيرة لإعادة استخدامها من خلال أنظمة عديدة متنوعة. ويتلخص الهدف الرئيسي لنموذج SCORM لتجميع المحتوى في توفير وسائل عامة لمحتوى تعليمي يمكن إعادة استخدامه ومشاركته مع مصادر تعليمية أخرى ، ويتضمن النموذج دليلا لتحديد وتجميع المصادر وتحويلها إلى محتوى تعليمي محكم. ويشير نموذج SCORM إلى التعليم الإلكتروني بالجامعة الجزائرية: مقومات التجسيد وعوائق التطبيق 96 مجموعة من المواصفات والمعايير التكنولوجية المتداخلة مع بعضها بعضا ، وعند الرغبة في إنتاج برامج حاسب آلي تتوافق مع هذا النموذج فيجب الالتزام بمواصفات ومعايير النموذج التزاما تاما . و من أهداف SCORM ما يلي :
- سهولة الوصول **Accessibility**: وهو إمكانية تحديد موقع المحتوى التعليمي والوصول إليه في أي وقت
 - قابلية التكيف: **Adaptability** وهي المقدرة على التكيف لتلبية احتياجات المؤسسات المتعلمين
 - القدرة على تحمل التكاليف: **Affordability** وهي المقدرة على زيادة الفعالية والإنتاجية بإنقاص الزمن والتكلفة اللتين يشمل عليهما توصيل التعليم
 - المتانة التحملية: **Durability** حيث يمكن استخدام المحتوى التعليمي والوصول إليه في أنظمة عدة تشغيلية

- قابلية التشغيل البينية **Interoperability**: وهي إمكانية الاتصال بين منصات التشغيل Platforms والأدوات Tools المختلفة و أن تعمل معا بكفاءة .

- قابلية إعادة الاستخدام **Reusability**: وهو قابلية التعديل وإعادة استخدام المحتوى التعليمي . وعلى الرغم من أن سكورم أتى بمعايير علمية تطبق على عناصر المحتوى الإلكتروني، لنقل وحدات التعلم اللازمة وتوصيل وحدات المحتوى الإلكتروني لكل من المتعلم المؤسسة التعليمية والقائمة في بنائها على المشاركة بالمحتوى الإلكتروني، فإنها لا توفر معايير شاملة لجودة نظام التعلم الإلكتروني ككل.

2. معايير الرابطة الأوروبية لجامعات التعلم عن بعد (EADTU):¹

أعدت الرابطة الأوروبية لجامعات التعليم عن بعد (EADTU)

European Association of Distance Learning Universities معايير لجودة نظام التعليم الإلكتروني ، وصنفتها بشكل محاكات يسهل تتبعها وتعد الأكثر شيوعاً واعتماداً على المستوى العالمي حالياً ، وهي:

- الإدارة الاستراتيجية للنظام **Management Strategic** :

وتعني أن يكون للإدارة نظام التعليم الإلكتروني أساسيات استراتيجية تطويرية وتنفيذية متكاملة ضمن نظام التعليم ككل، تأخذ بعين الاعتبار متطلباته واحتياجاته غير العادية كالبنية التحتية وما تحتاجه من معدات البرامج والتدريب، والبحوث ومتابعة التطورات التكنولوجية لتحقيق الأهداف ضمن جدول زمني معن وواضح.

- إيصال المقرر **Delivery Course**: ويقصد به واجهة العرض النهائية للمقرر التعليمي ، التي تدار من خلالها عمليات التعليم للمتعلمين ، وتشمل القدرة على تقديم المحتوى العلمي والتربوي بطريقة تقنية تدعم الأهداف التربوية المعلنة للمحتوى العلمي ، وتتم في بيئة افتراضية آمنة وميسرة تتيح فرصة للنقاشات والتواصل بين المعلم والمتعلمين أنفسهم ، مع القدرة على رصد أدائهم ، إضافة إلى توفير قراءات إحصائية لنشاطاتهم المختلفة.

- تصميم المحتوى التعليمي **Design Curriculum** : يختلف تصميم المحتوى التعليمي في التعليم الإلكتروني عنه في التعليم التقليدي، حيث يفترض أن يجمع بني المرونة في الوقت والمكان دون المساس بمستويات المعرفة والمهارات التي تعالجها أهداف المحتوى، كما ينبغي أن تراعى في تصميمها فروقات المتعلمين الفردية والمتنوعة، وأن تكون منظمة في تسلسل أو هرمية تيسر التعلم.

- **دعم الموظفين:** ويقصد به دعم المشرفين المتفرغين وغير المتفرغين والعاملين بنظام التعليم الإلكتروني للوصول إلى نظام تعليمي ذي جودة عالية، وينقسم إلى ما يأتي:

(1) الدعم التقني: ويقصد به توافر المرافق والدعم التكنولوجي في جميع الأوقات للمشرفين

المتفرغين وغير المتفرغين على حد سواء من غير المطالبة بأن يصبحوا خبراء في تكنولوجيا المعلومات والاتصال آخذين بعين الاعتبار العبء الأكاديمي وحقوق الملكية الفكرية

(2) الدعم التربوي: يجب أن يدرّب المشرفون في نظام التعلم الإلكتروني على أساليب وأصول.

لتدريس التربية الخاصة بهذا النظام بطرق فردية مباشرة، أو عبر مجموعات مهنية متقاطعة.

(3) الدعم الإداري: ينبغي توفير الدعم الإداري الفعال لجميع الموظفين المشاركين في تطوير

مقررات وبرامج التعلم الإلكتروني وتنفيذها، وتوفير الخدمات الإدارية التي تسهل التفاعل¹ مع المتعلمين عبر الإنترنت بما يتلاءم مع أعباء العمل.

(4) دعم الطلبة support Students : تعد خدمات دعم الطلبة التقنية على مدار الأسبوع

وخلال الأربعة والعشرين ساعة في بيئة التعلم الإلكتروني عاملاً جوهرياً لإنجاح هذا النظام

الذي يعمل ضمن جداول زمنية مرنة، علماً بأن هذه الخدمات قد تكون آلية أو بشرية. كما

ينبغي ان يزود المتعلم في بيئة التعلم الإلكتروني بدليل يرشح له من خلاله بالتفصيل ما

يتوقع منه، وما المهارات التي يجب أن يتقنها من أجل النجاح، كما ينبغي توفير خدمة

الدخول إلى المكتبات الإلكترونية والكتب العلمية، وتوفير خدمات استشارية إدارية

لمعالجة أية صعوبات قد تنشأ وحلها، وتوفير مشرف دائم يتابع معه² خطة دراسته ويقدم له

النصائح والمشورة بشأن اختيار المقررات.

و في الأخير اعتمدنا على معايير Wolfinbarger و التي كانت كالتالي :

¹ حليلة الزاحي ، أمنة بهلول ، التعليم الإلكتروني بالجامعات الجزائرية مقومات التجسيد و عوائق التطبيق ، رسالة ماجستير في علم المكتبات ، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، تخصص المعلومات الالكترونية و الافتراضية و استراتيجية البحث عن المعلومات ، جامعة منتوري قسنطينة ص 94

(1) المعيار الأول: الاهتمام بالتصميم المتكامل لمنظومة التعليم الإلكتروني:¹

تحكم قواعد التعليم الجامعي ممارسات التعليم الإلكتروني في المؤسسة التي تنوي تقديم برامج عليها للتعليم الجامعي، مع الأخذ في الاعتبار خصوصيات ومتطلبات هذا النمط غير التقليدي دراسية عن طريق التعليم عن بعد بتطوير وإدارة هذه البرامج بما يتناسب مع الأسس المتعارف أن تكون البرامج والدرجات المطروحة عن طريق نظام التعليم عن بعد أحد المكونات ينبغي بحيث تسهم في تفعيل هذه الاستراتيجية. الاستراتيجية لتحقيق أهداف المؤسسة التعليمية ، مما يجب أن تصمم وتطور أنظمة التعلم عن بعد يجب على المؤسسة التعليمية قبل الشروع في تقديم برامج التعليم عن بعد أن تصمم وتجرب المستوى المطلوب من الجودة والالتزام بالمعايير. أنظمة التدريس والإدارة للبرامج التي تنوي طرحها وتوفير كافة متطلباتها بغرض الحفاظ على تراعي المؤسسة التعليمية القوانين السارية في البلد التي تقدم فيها برامج التعليم عن بعد. توفر المؤسسة الميزانية المطلوبة لبرامج التعليم عن بعد التي تنوي تقديمها ولكامل المدة التي راسه هذه البرامج وبما يحافظ على معايير الجودة التي تضعها المؤسسة.

(2) المعيار الثاني: المعايير الأكاديمية ومعايير الجودة في مراحل تصميم البرامج و اعتمادها

و مراجعتها :

تحرص المؤسسة التعليمية على ان يكون المعايير الأكاديمية للدرجات الممنوحة المعتادة وملتزمة بالضوابط والمعايير المعتمدة في البلد. لبرنامج التعليم الإلكتروني ، مكافئة للدرجات التي تمنحها المؤسسة بالطرق تحرص المؤسسة على ان تتسم برامج التعليم عن بعد ومكوناتها بالتوافق الواضح العلمية وأنماط ومعايير التقويم من جهة أخرى. مابين أهداف التعليم من جهة واستراتيجيات التدريس عن بعد ومحتوى المادة تحرص المؤسسة التعليمية على انا توفر برامج التعليم الإلكتروني للطلاب فرصا عادلة ومعقولة للوصول الى المستويات المطلوبة لانجاز متطلبات التخرج .

تتضمن إجراءات الموافقة على برامج التعليم الإلكتروني لدى المؤسسة اليه للتقييم او التحقق الخارجي . تخضع برامج التعليم الإلكتروني المعتمدة والمطبقة في المؤسسة لعمليات الفحص واستراتيجيات التدريس والتقييم بناء على التغذية الراجعة. على انا تظل المواد العلمية حديثة وذات أهمية وان يتم تحسين المادة العلمية والمراجعة وإعادة الاعتماد بشكل دوري. وعلى وجه الخصوص يجب الحرص على أن تظل المواد العلمية حديثة وذات أهمية وان يتم تحسين المادة العلمية واستراتيجيات التدريس والتقييم بناء على التغذية الراجعة.

¹¹د.سمير النجدي ، تقويم جودة التعليم الإلكتروني في جامعة القدس المفتوحة في ضوء المعايير العالمية للجودة ،المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح ، المجلد ، العدد 06 ، كانون الثاني 2012

3) المعيار الثالث: ضبط الجوده و المعايير في اداره برامج التعليم:

تقوم المؤسسة التعليمية بإدارة تقديم برامج التعليم عن بعد بالأسلوب الذي يحقق المعايير الأكاديمية لدرجه الممنوحة . تحرص المؤسسة التعليمية على ان يتم تقديم برامج التعليم عن بعد بحيث توفر للطلاب فرصا عادله و معقولة للوصول الى المستويات المطلوبة لإنجاز متطلبات التخرج . يمثل التعليم عن بعد نشاطا يمارسه جميع المشاركين في النظام بحيث تستخدم ناتج التقويم و المراجعته و التغذية الراجعة بشكل مستمر لتطوير كافته مكونات التعليم و التعليم بالإضافة الى التقنيات المستخدمه.

4) المعيار الرابع : دعم التعليم الذاتي وتمكين المتعلمين من التحكم في نموهم التعليمي:

تعطى المؤسسات اهتماما واضحا لتطوير و دعم التعليم الذاتي و تمكين المتعلمين من التحكم في نموهم التعليمي. ولذا يجب على المؤسسات ان تضع اهدافا واقعيه و طرقا عمليه لتحقيقها و وسائل للتحقق من بلوغ الاهداف توفر المؤسسة المعلومات الكاملة و الواضحة للطلاب الدارسين عن بعد في المجالات التاليه : طبيعة برنامج التعليم عن بعد و متطلباته ، العلاقة بين التحصيل و الايجاز و التقييم ، التقدم الاكاديمي و تجميع الساعات المعتمده ، خصائص نظام التعليم عن بعد و كيفية التعامل معه . أما يجب ان تقدم هذه المعلومات بحيث تعين الطلاب على اتخاذ القرارات حول دراستهم و تقييم مسارهم الدراسي حسب معايير واضحة للأداء . تتأكد المؤسسات من فعالية المعلومات المقدمه للطلاب وتقوم بتعديلها أما اقتضى . الامر ذلك تحدد المؤسسة الوسائل المناسبة لتواصل الطلاب وتقديم اعمالهم بما يتلاءم مع الطلاب الدارسين عن بعد¹ وان تبلغ الطلاب بهذه الوسائل.

5) المعيار الخامس : طرق التقييم الختامي المستخدمة في برامج التعليم الإلكتروني :

تبين المؤسسة ما يثبت ان طرق التقييم الختامي المستخدمة لبرامج التعليم عن بعد مناسبة لنمط الدراسة ولظروف الدراسة بهذا النمط ولطبيعة التقييم والتصحيح وإعلان الدرجات تجري بشكل موثوق ومنظم وان هذه الاجراءات تلتزم بالمعايير الأكاديمية . تثبت المؤسسات ما يبين ان التقييم الختامي للبرامج او مكوناته يقيس بشكل مناسب انجاز الطلاب للكفاءات الموضوعه للبرنامج . يكون التقييم الختامي وتحديد النتائج النهائيه للطلاب تحت الاشراف المباشر للمؤسسة . استخدام المؤسسة التقويم التكويني كجزء من عملية تصميم برنامج التعليم عن بعد ،

تراجع المؤسسة بشكل منهجي سلامة اجراءات وممارسات التقييم وتقوم بتعديلها كلما اقتضى الامر بناءا على التغذية الراجعة.

¹د. رتيبة طايبي- معايير ضمان الجودة في نظام التعليم الإلكتروني ودورها في تحقيق فعالية العملية التكوينية - مجلة آفاق لعلم الاجتماع ، المجلد 09 العدد 1 /جويلية 2019 ، جامعة البليدة -2 -الجزائر ص 18-19

المطلب الرابع : مفهوم الرضا الإلكتروني و محدداته

يتضمن مفهوم الرضا الإلكتروني أوجها عدة فيمكن أن يعني المنافع المحصل عليها من المستهلك، عبر الانترنت و عليه يعرف الرضا الإلكتروني على أنه :

تراكم رضا المستهلك من كل عملية شراء و تجربة في استهلاك المنتجات أو الخدمات من وقت لآخر في موقع على الانترنت بحيث يميل المستهلكون الراضون إلى إعادة الشراء و حتى التوصية بالمنتجات أو الخدمات و في الوقت نفسه يميل الغير راضون إلى اختيار شركة أخرى .

كما يمكن تعريفه أيضا : أنه محصلة تجربة سابقة عن الخدمات المقدمة من طرف موقع الكتروني تسمح هذه التجربة من تقييم فعالية قناة التوزيع المتمثلة في شبكة الانترنت و تحديد مدى رضاه على الموقع الإلكتروني¹

فيري Ranjbarian: أنه نتيجة لرضا الزبون عن ملائمة الخدمات عبر الانترنت و طرق التداول وسير المعاملات ، إضافة إلى تصميم الموقع و الأمان.²

كما ذكر **Gounaris**: أنه يمكن أن يعرف الرضا الإلكتروني على أنها التجربة التي يتم الشعور بها بعد استخدام المنتج ومقارنتها بين ما يتم تصوره للجودة والجودة المتوقعة.³

عرف كوتلر : الرضا عن الموقع الإلكتروني بأنه محصلة تجربة سابقة عن الخدمات المقدمة من طرف موقع إلكتروني، تسمح هذه التجربة بتقييم فعالية قناة التوزيع المتمثلة في شبكة الانترنت وتحديد مدى رضاه عن الموقع الإلكتروني.⁴

يرى Zavareh: أن رضا الزبون أهم في حالة الخدمة الإلكترونية لأنه من الصعب الحفاظ على الزبائن في العالم الافتراضي والحصول على ولائهم. لأنه من الممكن خسارة عميل إذا لم يتمكن من الوصول إلى موقع الويب أو إذا كان موقع الويب غير مرض له.⁵

¹ Ahmed dedi jubaedi ، nuri wiyono and ather _ the impact of E-service Quality and satisfaction on customer loyalty empirical evidence from internet banking users in indonesia _ journal of asian finance ، Economics and busines _ numero 4_ 2021،

² عبد الجليل طواهرير ، أ، جمال الهواري _ محاولة قياس رضا الزبون على جودة الخدمات الإلكترونية باستعمال مقياس NETQVAL _ مجلة أداء المؤسسات ، المجلد 01 ، العدد 02_ 2012 ص 99

³ عبد الجليل طواهرير ، جمال الهواري مرجع سابق ص 100

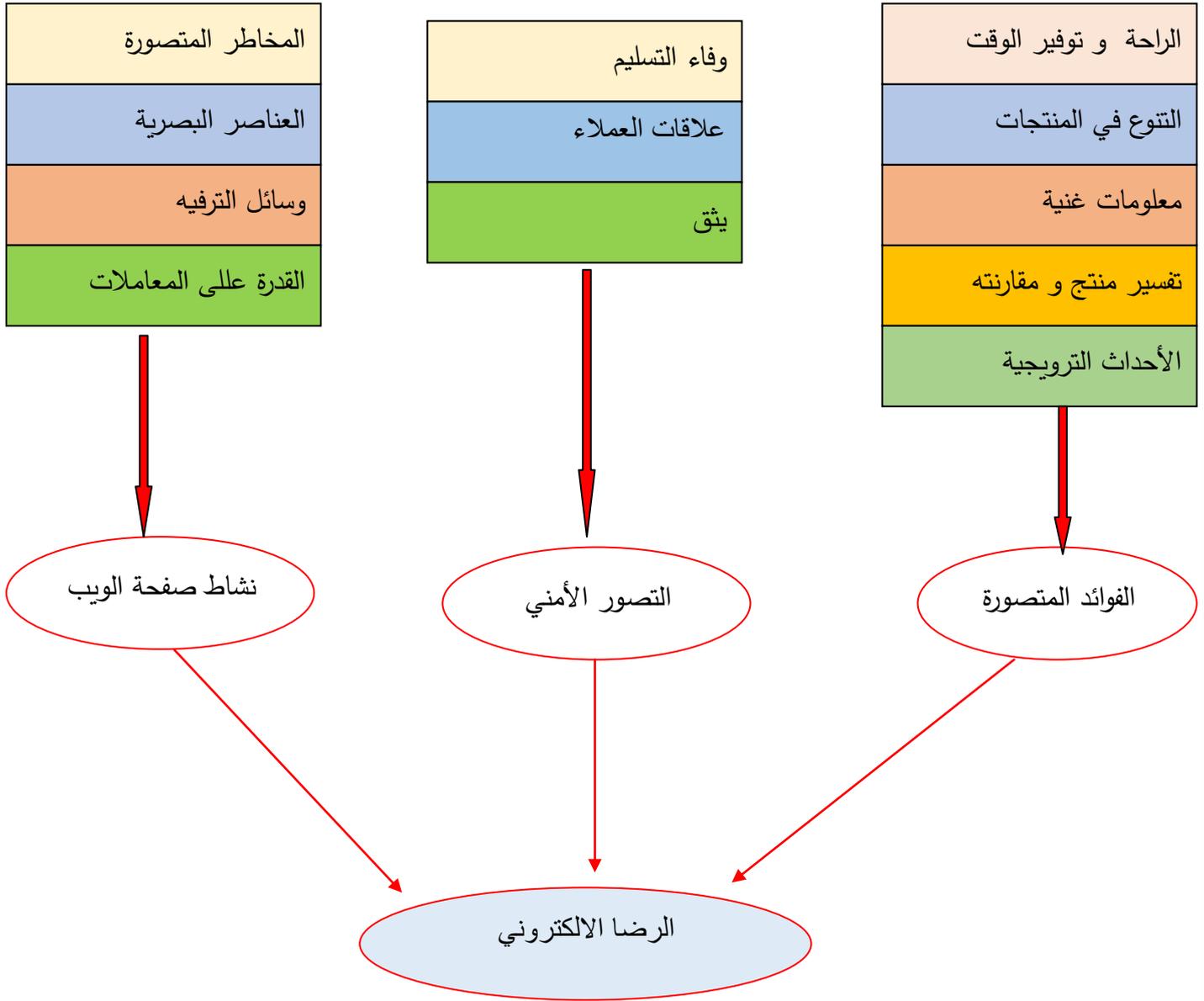
⁴ ليث صلاح مسعود ، غيث أركن - تقييم الجودة المدركة للخدمات الإلكترونية لموقع مصرف بغداد الإلكتروني وأثره على تحقيق رضا الزبون Netqual باستخدام النموذج الفرنسي لمؤتمر الدولي للعلوم الإنسانية والتكنولوجيا ICFHAT ، المجلد 05 ، العدد 12، 28 أكتوبر 2019 العراق ص 12

⁵ ليث صلاح مسعود ، غيث أركن - مرجع سابق ص 13

الفصل الأول : تأثير جودة خدمة التعليم الإلكتروني على رضا الطلبة

أي أن الرضا الإلكتروني يمكن تعريفه بأنه محصلة تجربة سابقة عن الخدمات المقدمة من طرف موقع الإلكتروني تسمح هذه التجربة بتقييم فعالية قناة التوزيع المتمثلة في شبكة الانترنت. وتحديد مدى رضاه عن الموقع الإلكتروني.

- نموذج الرضا الإلكتروني : (الشكل 03)



(ليفينت كالي ، مفهوم الرضا الإلكتروني تقييم وتجربة نموذج جديد ، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال ، كلية الدراسات العليا للعلوم تخصص إدارة الانتاج و التسويق_جامعة صقريه ، تركيا ، 2010 ص 108)

الفرع الثاني : محددات الرضا الإلكتروني: ¹

مع الاستعمال المتزايد لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وشبكات الإنترنت واندماجها في وظائف المؤسسات واكبها تطور في الخدمات المقدمة ، لتحل الخدمات الالكترونية محل الخدمات التقليدية ، وتحول رضا الزبائن إلى رضا الكتروني . هناك عوامل ومحددات لرضا الزبائن عن خدمات الموقع الالكتروني حددها **BRESSOLES وهي : ²**

عوامل مرتبطة بالموقع: وتشمل خصائص الموقع والتي تضم سهولة الشراء خصائص العرض (المنتجات التي يتم عرضها والمعلومات المقدمة عن المنتج) تصميم الموقع، الامن، السعر، ظروف التسليم) وبصفة عامة كل العوامل المساهمة في جودة الموقع .

عوامل مرتبطة بخدمات الزبائن: تعد جودة خدمات الزبائن عاملا هاما في تحديد مدى رضاهم ، فكلما كانت الخدمات أكثر قدرة على الرد على الأسئلة وحل المشكلات ازداد رضا الزبائن عنها .

المطلب الخامس : علاقة جودة التعليم الإلكتروني عبر منصة مودل برضا الطلبة ³

ما يمكن استخلاصه مما أنه لا يمكن دراسة جودة خدمة التعليم الإلكتروني بعيدا عن دراسة سلوك الطالب المستخدم للموقع و معرفة ما مدى رضاه عنه و من هنا تطرقنا للعلاقة بين جودة التعليم الإلكتروني عبر منصة مودل ورضا الطلبة (الرضا الإلكتروني) و قد فصلناه إلى (الرضا عن الموقع)

1) علاقة سهولة الاستعمال برضا الطلبة: عرفت سهولة الاستخدام من طرف Vidgen&Barnes على

أنها الدرجة التي يحقق فيها المستخدم سهولة الاستخدام للموقع على الشبكة، وسهولة تصفح الموقع كما يلي:

- **علاقة سهولة الاستعمال بالعوامل المتعلقة بالرضا عن الموقع:** من خلال بحثنا تبين لنا بأن سهولة استعمال وتصفح الموقع ينجم عنها الرغبة في إعادة استخدامه مما ينجم عنه الولاء الإلكتروني للموقع وبالتالي الرضا عنه. إن الخدمات الإلكترونية تبدو معقدة للوهلة الأولى، مما ينجم

¹ مؤمن عبد السميع حسن الحلبي ، جودة الخدمات الالكترونية و أثرها على رضا المستخدمين ، رسالة ماجستير في ادارة الأعمال ،كلية التجارة - الجامعة الاسلامية _ غزة ص 14

² كريمة غياد، أثر جودة الخدمات الالكترونية في تحقيق رضا الزبائن ، مجلة دراسات وأبحاث اقتصادية في الطاقات المتجددة-جامعة سكيكدة-

الجزائر ، 2021، ص 114-115

³³ كريمة غياد، مرجع سابق ص 121

عنه تخوف العديد من الزبائن منها. وبما أن مواقع الانترنت مخصصة لعامة الناس خاصة بالنسبة لمواقع الخدمات العمومية لذا فلا بد من أن تكون بسيطة وسريعة بدون انقطاع حتى يتمكنوا من إتمام أعمالهم بسهولة. مع مراعاة سهولة تصفح الموقع والانتقال بين أجزائه بسلاسة .

- علاقة سهولة الإستعمال بالعوامل المتعلقة بالرضا عن خدمات الطلبة: ¹

إن سهولة الاستعمال أثر هام في رضا الزبائن عن الخدمات المقدمة إليهم ، ذلك أنها تسهل عليهم مهمة الوصول إلى الخدمة المطلوبة بطريقة سهلة و بسيطة ، مما يجعل المستعمل للموقع مرتاحا، وهذا ما يؤدي إلى رضا الطالب عن هذه الخدمات

(2) علاقة جودة المعلومة برضا الطلبة : إن الانترنت هو أكبر وأسرع مستودع بيانات ومعلومات وتقارير

المؤسسات ، لهذا فإن جودة المعلومات تحتل الأهمية الكبرى في موقع المؤسسة الإلكترونية هناك من حدد القيمة المضافة على موقع المؤسسة بخصائص المنتج الرقمي مضروبا بجودة و ثراء المعلومات ، ولقد حدد جيمس أوبرين (Brien'O.A.J) ثلاثة ابعاد لجودة المعلومات على الموقع: الوقت أو التوقيت، الشكل، والمحتوى ..

- علاقة جودة المعلومة بالعوامل المتعلقة بالرضا عن الموقع: إن الموقع الذي يتميز بجودة المعلومة

خاصة من حيث الدقة والموثوقية يؤدي إلى الرضا عنه.

- علاقة جودة المعلومة بالعوامل المتعلقة بالرضا عن خدمات الطلبة :

جودة الخدمة الالكترونية تقتضي جودة المعلومة المقدمة للطالب ، فالمعلومات الصحيحة و الدقيقة والموثوقة ينتج عنها خدمات ذات كفاءة وتميز وتحقق رضا الطالب عنها .

(3) علاقة تصميم الموقع برضا الطلبة:

يكتسي تصميم الموقع أهمية كبيرة ، ذلك أنه واجهة المؤسسة ، و له دور في ترسيخ الصورة الذهنية لدى الطالب وانطباعه عنه ، لذا يجب أن تراعى الجمالية والإبداع في تصميمه. وان سوء التصميم يؤدي إلى ملل المستخدم ، وعدم رغبته في تكرار زيارته للموقع مجددا.

¹ كريمة غياذ مرجع سابق ص 123

- علاقة تصميم الموقع بالعوامل المتعلقة بالرضا عن الموقع :

نلاحظ أن المؤسسات تسعى دائماً لأن يظهر موقعها على الانترنت في أبهى صورة ، حتى تجذب إليها الزبائن لزيارتها ، اعتماداً على مبدأ إعطاء انطباع ممتاز منذ الزيارة الأولى للموقع ، في بحث Tarasewich¹توصل إلى أنه توجد عدة عوامل تسهم في جعل الموقع أكثر جاذبية وهي : الصور ، الرسوم المتحركة ، التصميم ، الألوان ، الأسلوب ، المحتوى ، مقاطع الفيديو ، النوافذ... الخ ، وهذا ما يؤدي إلى الرضا عنه.

- علاقة تصميم الموقع بالعوامل المتعلقة بالرضا عن خدمات الطلبة :

إن التصميم المبدع والمتطور والمنظم للموقع ، يهدف لترغيب الطلبة في استخدامه ، كما أنه لا بد من تخصيص نوافذ خاصة بإبداء الانتقادات والانطباعات عن الموقع ، وهذه التفاعلية هي التي تعمل على تطوير الموقع من جهة وترضي الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من جهة أخرى .

(4) علاقة الأمن و السرية برضا الطالب :

يرى كل من yoo&donthu أن الأمن يعني حماية المستخدم و معلوماته الشخصية من خلال استخدام رقم سري الخاص به على الموقع. باعتبار الموقع واسطة بينه و بين المعلمين أو الأساتذة يتوجب منه أن يكون آمناً بحيث يستطيع من خلاله الطالب الحصول على التوجيهات و الارشادات و الاستفادة من الخبرات العلمية ، و حل المشكلات اجتماعية أو سلوكية

- علاقة الأمن والسرية بالعوامل المتعلقة بالرضا عن الموقع:¹

إن الموقع المؤمن يتم استخدامه بأريحية من طرف الزبون، لتأكده من أنه في مأمن ، ولا يتم استغلال بياناته الشخصية ، وهذا ما يؤدي إلى الرضا عنه، وإعادة استعماله.

¹ كريمة غياد ص 124

خلاصة :

يتضح لنا من خلال هذا الفصل الدور الكبير الذي تلعبه الجودة في خدمة التعليم الإلكتروني بالنسبة للمؤسسات التعليمية و الجامعات ، حيث تطرقنا الى مفاهيم حول التعليم الإلكتروني و كذا جودة خدمة التعليم الإلكتروني و رضا الطلبة و تعتبر الأخيرة لب الفصل باعتباره مفهوم حديث أدرج في المؤسسات و أنه كلما زاد رضا الطالب على الموقع الإلكتروني يعني وجود جودة في خدمة التعليم الإلكتروني .



الفصل الثاني

تمهيد:

إن البحوث العلمية في أساسها تتفرع إلى أقسام بحيث يعد القسم الميداني هو تكملة وداعمة الى الخلفية النظرية للبحث عادة حيث انه يمكننا من التوصل الى نتائج ذات قيمة وذلك من خلال تحليلها وتفسيرها وإستخلاص اهم النتائج المرتبطة بها وهذا لا يأتي من خلال اتباع الاجراءات المنهجية اللازمة والمناسبة بطريقة منظمة ومنسقة وهذا ما سنتناوله في هذا الفصل .

المبحث الاول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

• 1: عينة الدراسة

من أجل القيام بالدراسة الميدانية يجب تحديد مجتمع الدراسة والمتمثل في طلبة جامعة سعيدة والمستخدمين لمنصتها التعليمية موودل ونظرا لكبر حجم المجتمع خصصنا دراستنا على تخصصات الموجودة في الجامعة وهي كالتالي

علوم اقتصادية وعلوم تجارية، علوم التسيير - حقوق وعلوم سياسية - علوم انسانية واجتماعية - أدب ولغات - علوم طبيعية - علوم تكنولوجيا.

تم الاعتماد على الطريقة العشوائية في سحب واختيار 100 عينة من مجموع أفراد المجتمع المستهدف في الدراسة وهذا نظرا لكبر المجتمع من جهة ولتسهيل اختيار مفردات العينة من مجتمع الدراسة من جهة أخرى

• 2: اداة الدراسة (الاستبيان)

تتمثل أداة الدراسة في استبيان تم توزيعه بشكل مباشر وعلى شكل الكتروني أيضا ويتكون من قسمين:

القسم الأول: يحتوي على البيانات الشخصية

القسم الثاني: يتكون من 7 محاور كالتالي:

المحور الأول: كفاءة خدمة منصة موودل ويعتمد على 7 أبعاد

المحور الثاني: توفر الخدمة يعتمد على 4 أبعاد

المحور الثالث: الوفاء بالوعد يعتمد على 3 أبعاد

المحور الرابع: احترام الخصوصية يعتمد على 3 أبعاد

المحور الخامس: الاستجابة يعتمد على 3 أبعاد

المحور السادس: الاتصال يعتمد على 3 أبعاد

المحور السابع: الرضا يعتمد على 4 أبعاد

3: أدوات المعالجة الإحصائية

بعد تصميم الاستبيان واختباره وتعديله تم تعميمه على العينة المستهدفة من الدراسة وهذه الأخيرة مكونة من طلاب جامعة د. مولاي الطاهر - سعيدي - بحجم عينة مكون من 100 مجيب على الاستبيان , وبعد جمعه تم تحليله عن طريق برنامج SPSS نسخة 24 وهو اختصار لعبارة " **Statistical Package for the Social Science**" "إدلالا لتأنيق قيمة ومؤشرات تدعمال موضوعي سهل لنا البرنامج صنع القرار حيال موضوع الدراسة من خلال إدارته للبيانات وتحليله الإحصائي السريع للنتائج وذلك باستخدام الأدوات الإحصائية التالية :

• التكرارات والنسب المئوية للقسم الأول (البيانات الشخصية)

• معامل ألفا كرونباخ لمعرفة صدق وثبات الاستبيان

• تحليل محاور الدراسة " المتوسطات الحسابية للمؤشرات والانحرافات المعيارية "

• التحليل الوصفي للمؤشرات

• اختبار فرضيات الدراسة

○ اختبار الارتباط الثنائي بيرسون " **Corrélation Bi-variée de Spearman** "

○ اختبار الانحدار الخطي البسيط " **Régressions Linéaire simple** "

4- توزيع عينة الدراسة:

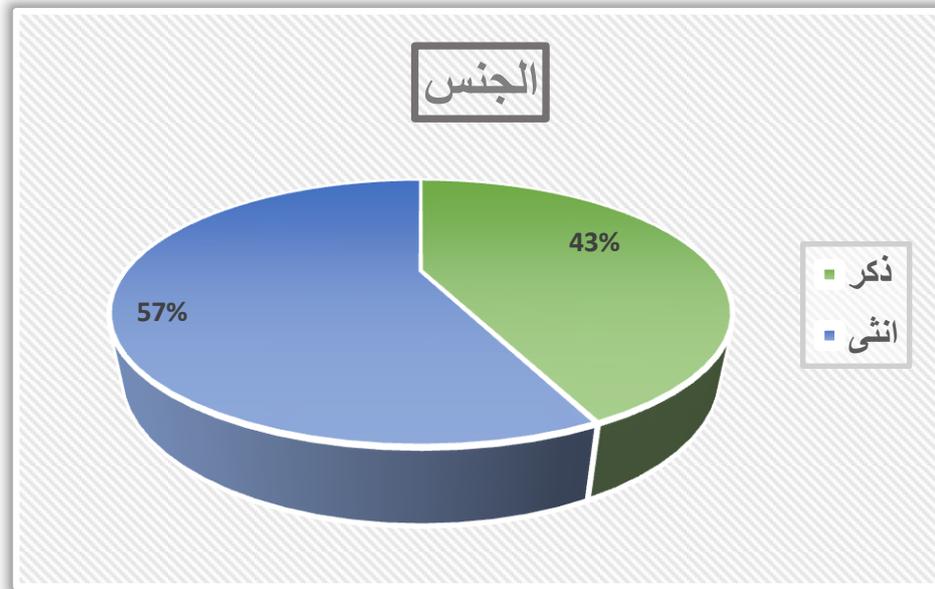
4-1 توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس:

الجدول رقم(02): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس:

الجنس	التكرار المطلق	% التكرار النسبي
ذكر	43	43%
انثى	57	57%
المجموع	100	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS الإحصائي (V22)

الشكل رقم(04): التمثيل البياني لتوزيع العينة حسب متغيرالجنس:



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS الإحصائي (V22)

نلاحظ مثل النتائج الموضحة في الجدول رقم (02) أن 57% من أفراد العينة قصد الدراسة إناث بينما 43% منهم ذكور وهذا يأتي انسجاماً مع توزيع أفراد الطلبة في جامعة سعيدة بإعتبار فئة الإناث هي الفئة الغالبة.

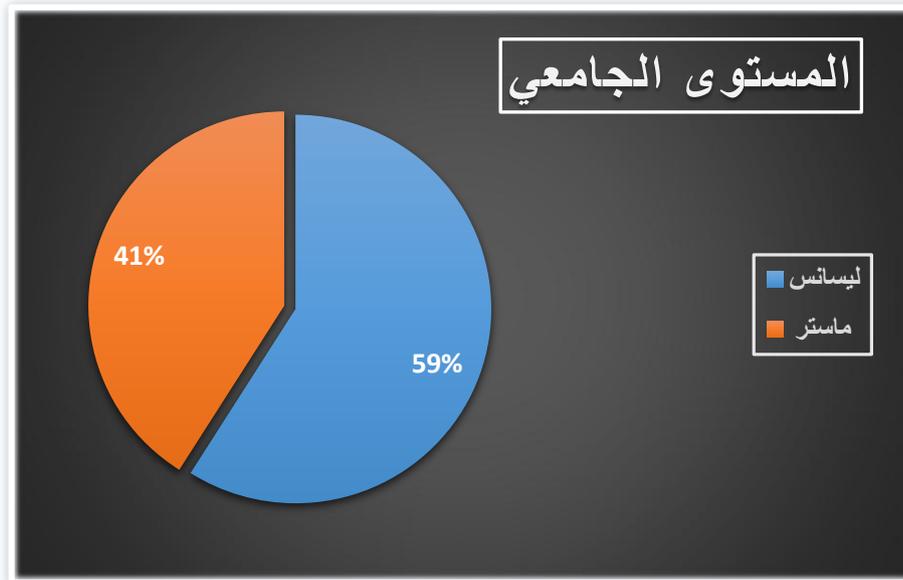
4_2- توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المستوى التعليمي:

الجدول رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

المتغير النسبي %	المتكرر المطلق	المستوى التعليمي
59%	59	ليسانس
41%	41	ماستر
100%	100	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS الإحصائي (V22)

الشكل رقم (05): التمثيل البياني لتوزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS الإحصائي (V22)

من خلال الجدول رقم (03) نلاحظ أن 59% من أفراد العينة قصد الدراسة لديهم مستوى تعليمي ليسانس بينما 41 % منهم لديهم مستوى تعليمي ماستر .

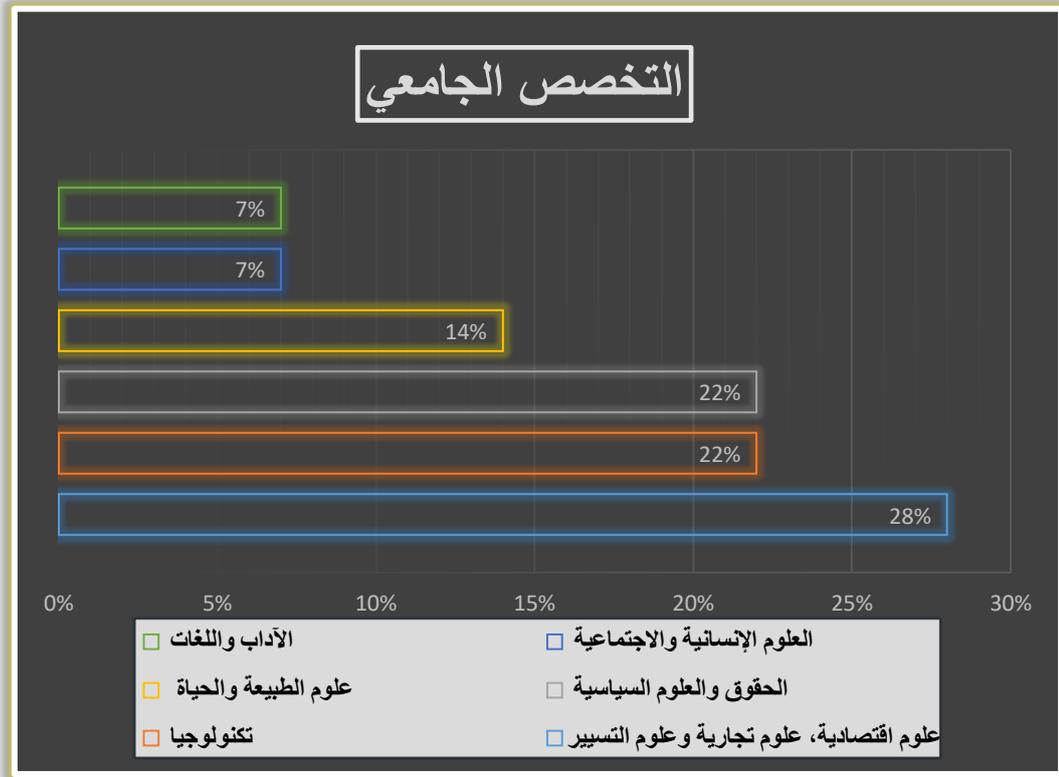
4_3- توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغيرالتخصص الجامعي:

الجدول رقم(04): توزيع أفراد العينة حسب متغير التخصص الجامعي

التكرار النسبي%	التكرار المطلق	التخصص الجامعي
28%	28	علوم اقتصادية، علوم تجارية وعلوم التسيير
22%	22	تكنولوجيا
22%	22	الحقوق والعلوم السياسية
14%	14	علوم الطبيعة والحياة
07%	07	العلوم الإنسانية والاجتماعية
07%	07	الآداب واللغات
100 %	100	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS الإحصائي (V22)

الشكل رقم(06):التمثيل البياني لتوزيع العينة حسب متغير التخصص العلمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS الإحصائي (V22)

تبين من خلال نتائج الجدول رقم (04) أن 28% من أفراد العينة قصد الدراسة هم طلاب تخصص علوم اقتصادية، علوم تجارية وعلوم التسيير بينما تساوت الفئتين تخصص تكنولوجيا والحقوق والعلوم السياسية بنسبة 22% لكليهما، في حين شكلت نسبة 14% طلاب العلوم الطبيعية والحياة، وفي الأخير تساوت الفئتين تخصص العلوم الإنسانية والاجتماعية والأدب واللغات بنسبة 7% لكلتا الفئتين.

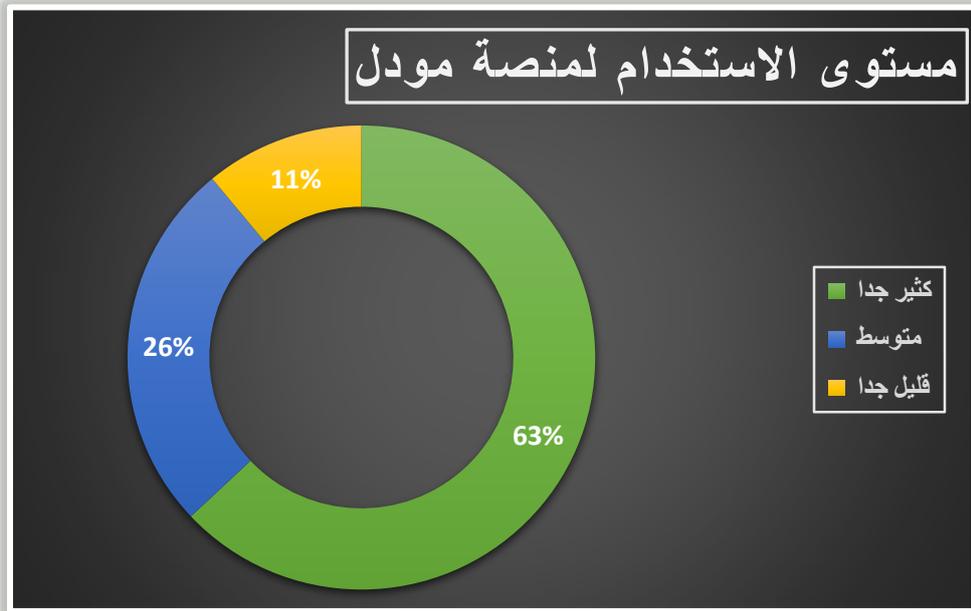
4_5- توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير مستوى الاستخدام لمنصة مودل:

الجدول رقم(05): توزيع أفراد العينة حسب متغير مستوى الاستخدام لمنصة مودل

مستوى الاستخدام لمنصة مودل	التكرار المطلق	% التكرار النسبي
كثير جدا	63	63%
متوسط	26	26%
قليل جدا	11	11%
المجموع	100	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS الإحصائي (V22)

الشكل رقم(07): التمثيل البياني لتوزيع العينة حسب متغير مستوى الاستخدام لمنصة مودل



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS الإحصائي (V22)

عبرت نتائج الجدول (05) الخاصة بمستوى استخدام العينة قصد الدراسة لمنصة موودل على ما يلي:

- 63% من الطلبة مستوى استخدامهم لمنصة موودل كثير جدا.
- 26% من الطلبة مستوى استخدامهم لمنصة موودل متوسط.
- 11% من الطلبة مستوى استخدامهم لمنصة موودل قليل جدا.

بينما عرفت دراسة الباحث (عطا الله لحسن 2022) ان مستوى استخدام الطلبة لمنصة موودل والتفاعل معها كان دون المستوى حيث عرف متوسط قدره 2.92 مع مستوى دلالة اكبر من 0.05، ويمكن تفسير ذلك بتزامن اجراء عملية التعليم الالكتروني عبر منصة موودل مع شروع اغلب الجامعاتالجزائرية لتقديم الدروس عبر نظام الدفعات وبشكل حضوري. كما سيتم شرح أسباب تدني التفاعل المستمر للطلبة مع منصة موودل:

- المستوى الضعيف لتدفق الانترنت
- عدم امتلاك الطلبة للأدوات التكنولوجية (الحواسيب الشخصية)
- خصوصية بعض المقاييس (خاصة المقاييس العلمية والتقنية)
- نقص تفاعلية منصة موودل (الاتصال التفاعلي)
- عدم فهم الدروس والمحاضرات

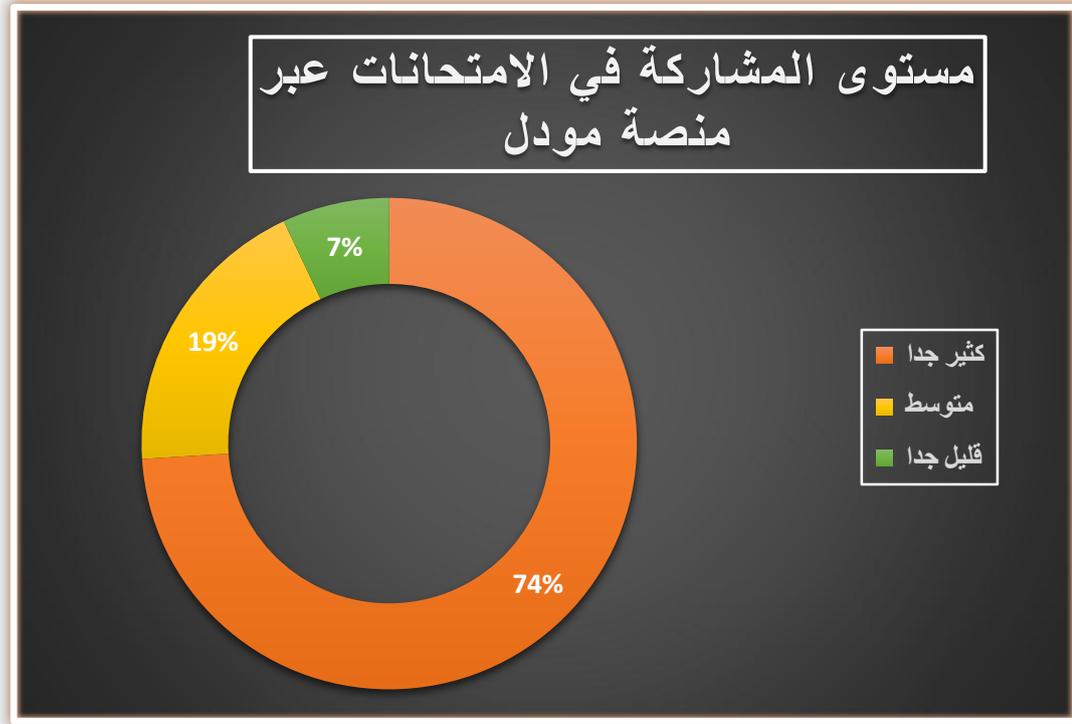
4_6- توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير مستوى المشاركة في الامتحانات عبر منصة موودل:

الجدول رقم(06): توزيع أفراد العينة حسب متغير مستوى المشاركة في الامتحانات عبر منصة موودل

التكرار النسبي%	التكرار المطلق	مستوى المشاركة في الامتحانات عبر منصة موودل
74%	74	كثير جدا
19%	19	متوسط
07%	07	قليل جدا
100 %	100	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS الإحصائي (V22)

الشكل رقم(08): التمثيل البياني لتوزيع العينة حسب متغير مستوى المشاركة في الامتحانات عبر منصة موودل



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS الإحصائي (V22)

عبرت نتائج الجدول(06)الخاصة بمستوى المشاركة في الامتحانات عبر منصة موودل للعينة قصد الدراسة على ما يلي:

- 74% من الطلبة مستوى المشاركة في الامتحانات عبر منصة مودل كثير جدا.
- 19% من الطلبة مستوى المشاركة في الامتحانات عبر منصة مودل متوسط.
- 11% من الطلبة مستوى المشاركة في الامتحانات عبر منصة مودل قليل جدا.

المبحث الثاني: نتائج الدراسة

1: صدق وثبات أداة الدراسة

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائجها وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة، وقد تم حساب الثبات بالطريقة التالية:

تم حساب المعامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات وصدق الدراسة، بحيث تحصلنا على معامل الثبات بقيمة 0,872 كما هو موضح في الجدول (06) بحيث أن هذه القيمة تدل على أن الاستبانة تتمتع بمعامل ثبات مرتفع ويفوق المعدل المتعارف عليه والذي يقدر ب 0,70 ومنه نستنتج أن نتائج الاستبانة حققت ثبات في التقديرات.

الجدول (07): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات وصدق اداة الدراسة

عدد الفقرات	المعامل ألفا كرونباخ
27	872,

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS الإحصائي (V22)

2: نتائج تحليل محاور الدراسة:

بعد تحليل متغيرات القسم الأول (البيانات الشخصية) وتحليل المعامل ألفا كرونباخ ننتقل إلى تحليل بيانات محاور الدراسة المقدمة من طرف أفراد العينة المستهدفة والذي شملت سبع (07) مؤشرات:

- المؤشر الأول:كفاءة خدمة منصة موودل
- المؤشر الثاني:توفر الخدمة
- المؤشر الثالث:الوفاء بالوعود
- المؤشر الرابع:احترام الخصوصية
- المؤشر الخامس:الاستجابة
- المؤشر السادس:الاتصال
- المؤشر السابع:الرضا

استخدمنا في هذه المؤشرات مقياس ليكرت الخماسي كما هو موضح في الاستبيان لتحليلها عن طريق حساب المتوسط الحسابي لكل فقرة مع المتوسط الحسابي المرجح لكل مؤشر مما يساعدنا على التعليق على نتائجها ومعرفة الاتجاه العام لها من حيث الموافقة , الحياد والغير موافقة.

الجدول (08): مقياس ليكرت الخماسي مع وصفه وشرحه

المقياس	درجة الموافقة	طول الفترة	الشرح
1	غير موافق بشدة	1,80 – 1,00	تعني أنني لأوافق العبارة تماماً
2	غير موافق	أكبر من 1,80 – 2,60	تعني أنني لا أوافق العبارة
3	محايد	أكبر من 2,60 – 3,40	تعني أنه ليس لي رأي في ذلك
4	موافق	أكبر من 3,40 – 4,20	تعني أن العبارة صحيحة غالباً
5	موافق بشدة	أكبر من 4,20 – 5,00	تعني أن العبارة صحيحة دائماً

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS الإحصائي (V22)

من أجل تحليل نتائج الدراسة وتحديد اتجاهات اجابات المستجوبين قمنا بالاستعانة بالمتوسطات الحسابية، حيث تم تقسيم درجة تقييم المستجوبين لعبارات وفقرات الدراسة على النحو التالي: من 1 الى 2.33 تقييم منخفض ومن 2.33 الى 3.66 تقييم متوسط ومن 3.66 الى 5 تقييم عالي.

2_1: نتائج تحليل محور كفاءة خدمة منصة موودل:

الجدول (09) أدناه يمثل نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المؤشر الأول " كفاءة خدمة منصة موودل " مع تحديد الاتجاه العام. وقد قمنا باستحداث متغير تجميعي جديد (Compute Variable) لمتغيرات المؤشر الأول المتمثل في كفاءة خدمة منصة موودل والذي يجمع جميع عبارات هذا المؤشر والذي من خلاله نقوم بحساب المتوسط الحسابي المرجح لهذا المؤشر .

التقييم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المؤشر الأول " كفاءة خدمة منصة موودل "
عالي	0,502	4,03	1- من السهل العثور على ما أحتاجه في منصة موودل
عالي	0,748	3,92	2- المعلومات الموجودة في منصة موودل منظمة بشكل جيد
عالي	0,628	4,10	3- يمكنني تحميل الصفحات بسرعة من خلال منصة موودل
عالي	0,662	3,92	4- منصة موودل سهلة الاستخدام
متوسط	0,959	3,52	5- من السهل الوصول إلى منصة موودل بسرعة
متوسط	0,923	3,42	6- تتيح لي منصة موودل إمكانية إنهاء نشاطي ومهامي بسرعة
متوسط	0,931	3,32	7- منصة موودل منظمة بشكل جيد
عالي	0.481	3.74	محور كفاءة خدمة منصة موودل

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS الإحصائي (V22)

تحليل نتائج الجدول (09)

- تشير النتائج إلى اتجاه الموافقة على معظم عبارات المؤشر الأول " كفاءة خدمة منصة موودل".
- عبرت العينة قصد الدراسة على اتجاه الحياد على العبارة " منصة موودل منظمة بشكل جيد " بمتوسط حسابي بقيمة 3,32
- العبارة " يمكنني تحميل الصفحات بسرعة من خلال منصة موودل " جاءت بأعلى متوسط حسابي من بين عبارات هذا المؤشر بقيمة 4,10 وهي قيمة معبرة على اتجاه الموافقة ومعنى ذلك أن أفراد العينة قصد الدراسة يؤكدون على تمكنهم من تحميل الصفحات بشكل سريع من منصة موودل.
- بصفة عامة تحصل المؤشر الأول " كفاءة خدمة منصة موودل" على متوسط حسابي مرجح (عام) بقيمة 3,74 وهي قيمة معبرة على اتجاه الموافقة بحيث أن هناك رضا لأفراد العينة المستهدفة على كفاءة خدمة منصة موودل.
- جاء الانحراف المعياري العام بقيمة 0,481 وهي قيمة معبرة على عدم تشتت إجابات أفراد العينة وتقاربها.

2-2 التحليل الوصفي للمؤشر الثاني المتمثل في توفر الخدمة:

الجدول (10): نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المؤشر الثاني " توفر الخدمة " مع تحديد الاتجاه العام.

التقييم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المؤشر الثاني " توفر الخدمة "
متوسط	0,797	3,52	8- لا تتوقف منصة موودل بعد إدخال طلباتي
متوسط	0,916	3,36	9- منصة موودل متاحة دائما لأداء أنشطة التعلم
متوسط	0,877	3,09	10- يتم تشغيل منصة موودل على الفور
متوسط	0,823	3,50	11- لا تتعطل منصة موودل بشكل متكرر
متوسط	0,554	3,36	محور توفر الخدمة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS الإحصائي (V22)

تحليل نتائج الجدول (10)

- عبر أفراد العينة على اتجاه الموافقة على عبارات المؤشر الثاني " توفر الخدمة " بحيث لا تملك العينة قصد الدراسة رأي فيما يخص أن منصة موودل متاحة دائما لأداء أنشطة التعلم وفيما يخص تشغيل المنصة على الفور.
- عبرت العينة قصد الدراسة على اتجاه الموافقة على العبارة " لا تتوقف منصة موودل بعد إدخال طلباتي " وعلى العبارة " لا تتعطل منصة موودل بشكل متكرر " بمتوسط حسابي بقيمة 3,52 و 3,50 على التوالي وهو ما يؤكد على توفر الخدمة عبر منصة موودل

• بصفة عامة تحصل المؤشر الثاني " توفر الخدمة " على متوسط حسابي مرجح (عام) بقيمة 3,36 نتائج وهي قيمة معبرة على إتجاه الحياد بشكل عام على عبارات هذا المؤشر .

• جاء الانحراف المعياري العام بقيمة 0,554 وهي قيمة معبرة على عدم تشتت إجابات أفراد العينة وتقاربها

• **3-2 التحليل الوصفي للمؤشر الثالث المتمثل في الوفاء بالوعود:**

الجدول (11): نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المؤشر الثالث " الوفاء بالوعود " مع تحديد الاتجاه العام.

التقييم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المؤشر الثالث " الوفاء بالوعود"
متوسط	0,886	3,11	12- تجعل منصة موودل المحاضرات والمواد والملاحظات متاحة في إطار زمني مناسب
متوسط	0,770	3,65	13- تقدم منصة موودل إجابات سريعة حول استفساراتي
عالي	0,447	3,89	14- تقدم منصة موودل وعودا دقيقة حول تقديم المحاضرات والدروس
متوسط	0,500	3,55	محور الوفاء بالوعود عبر منصو موودل

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS الإحصائي (V22)

تحليل نتائج الجدول (11) :عبر أفراد العينة على اتجاه الموافقة على عبارتين للمؤشر الثالث " الوفاء بالوعود" بحيث أكد أفراد العينة على أن منصة موودل تقدم إجابات سريعة حول استفساراتهم كما تقوم المنصة بتقديم وعود دقيقة حول تقديم المحاضرات والدروس.

- عبرت العينة قصد الدراسة على اتجاه الحياد بحيث ترى بعدم امتلاكها لرأي فيما يخص جعل منصة موودل المحاضرات والمواد والملاحظات متاحة في إطار زمني مناسب .
- بصفة عامة تحصل المؤشر الثالث " الوفاء بالوعد" على متوسط حسابي مرجح (عام) بقيمة 3,55 نتائج وهي قيمة معبرة على إتجاه الموافقة.
- جاء الانحراف المعياري العام بقيمة 0,500 وهي قيمة معبرة على عدم تشتت إجابات أفراد العينة وتقاربها.

4-2 التحليل الوصفي للمؤشر الرابع المتمثل في احترام الخصوصية:

الجدول (12): نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعباراتالمؤشرالرابع " احترام الخصوصية مع تحديد الاتجاه العام.

التقييم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المؤشر الرابع " احترام الخصوصية "
عالي	0,840	3,89	15- تحمي منصة موودل المعلومات المتعلقة الخاصة بالطلبة
عالي	0,511	4,04	16- لا تقوم منصة موودل بمشاركة معلوماتي الشخصية من مواقع أو مستخدمين آخرين
عالي	0,763	3,94	17- يحمي منصة موودل المعلومات المتعلقة بالتفاصيل والنتائج الشخصية الخاصة بي
عالي	0,480	3,95	محور احترام الخصوصية عبر منصة موودل

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS الإحصائي (V22)

تحليل نتائج الجدول (12)

- عبر أفراد العينة على اتجاه الموافقة على جميع عبارات المؤشر الرابع " احترام الخصوصية ".
- العبارة " لا تقوم منصة موودل بمشاركة معلوماتي الشخصية من مواقع أو مستخدمين آخرين " جاءت بأعلى متوسط حسابي من بين عبارات هذا المؤشر بقيمة 4,04 وهي قيمة معبرة على إتجاه الموافقة بحيث أكدت العينة قصد الدراسة على احترام المنصة للمعلومات الشخصية لديهم وأنها لا تقوم بمشاركتها مع مواقع أخرى.
- بصفة عامة تحصل المؤشر الرابع " احترام الخصوصية " على متوسط حسابي مرجح (عام) بقيمة 3,95 وهي قيمة معبرة على إتجاه الموافقة بحيث أكدت العينة المستهدفة على أن منصة موودلتحمي المعلومات الخاصة بهم وأن هذه الأخيرة لا تقوم بمشاركة معلوماتهم مع مواقع أخرى وأن المنصة تحمي نتائجهم الشخصية.
- جاء الانحراف المعياري العام بقيمة 0,480 وهي قيمة معبرة على عدم تشتت إجابات أفراد العينة وتقاربها.

2-5 التحليل الوصفي للمؤشر الخامس المتمثل في الاستجابة:

الجدول (13): نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المؤشر الخامس " الاستجابة" مع تحديد الاتجاه العام.

التقييم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المؤشر الخامس " الاستجابة"
عالي	0,652	4,14	18- توفر لي منصة موودل خيارات مناسبة لتغيير بيانات التسجيل الخاصة بي
عالي	0,672	3,95	19- تخبرني منصة موودل ماذا أفعل إذا لم يتم وضع علامة على نشاطي البيداغوجي
متوسط	0,951	3,62	20- تعطني منصة موودل بحل المشكلات على الفور
عالي	0,592	3,90	محور الاستجابة عبر منصة موودل

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS الإحصائي (V22)

تحليل نتائج الجدول (13)

- عبر أفراد العينة على اتجاه الموافقة على جميع عبارات المؤشر الخامس " الاستجابة".
- العبارة " توفر لي منصة مودل خيارات مناسبة لتغيير بيانات التسجيل الخاصة بي " جاءت بأعلى متوسط حسابي من بين عبارات هذا المؤشر بقيمة 4,14 وهي قيمة معبرة على إتجاه الموافقة .
- بصفة عامة تحصل المؤشر الخامس " الاستجابة" على متوسط حسابي مرجح (عام) بقيمة 3,90 وهي قيمة معبرة على إتجاه الموافقة بحيث أكد أفراد العينة المستهدفة على عبارات هذا المؤشر بداية بتوفير منصة موودل لخيارات مناسبة بغية تغيير بيانات التسجيل الخاصة بهم كما أن المنصة تخبرهم إذا لم يتم وضع علامة على نشاطهم البيداغوجي وصولاً إلى اعتناء المنصة بحل المشكلات بشكل فوري .

- جاء الانحراف المعياري العام بقيمة 0,592 وهي قيمة معبرة على عدم تشتت إجابات أفراد العينة وتقاربها.

2-6 التحليل الوصفي للمؤشر السادس المتمثل في الاتصال:

الجدول (14): نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المؤشر السادس "الاتصال" مع تحديد الاتجاه العام.

التقييم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المؤشر السادس "الاتصال"
متوسط	0,937	3,50	21- توفر منصة موودل رقم هاتف أو البريد الإلكتروني للاتصال بالجامعة
متوسط	0,974	3,40	22- تسمح لي منصة موودل بمناقشة بعض المسائل العلمية مع الأساتذة
متوسط	0,818	3,59	23- تتيح لي منصة موودل إدخال التعليقات ومشاركة المعلومات مع الطلاب الآخرين
متوسط	0,808	3,49	محور الاتصال عبر منصة موودل

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS الإحصائي (V22)

تحليل نتائج الجدول (14)

- عبر أفراد العينة على اتجاه الموافقة على عبارتين للمؤشر السادس "الاتصال" بحيث أكد أفراد العينة على أن منصة موودل توفر رقم هاتف أو بريد إلكتروني للاتصال بالجامعة كما أن منصة موودل تتيح إدخال التعليقات ومشاركة المعلومات بين الطلاب.

- عبرت العينة قصد الدراسة على اتجاه الحياد على العبارة القائلة " تسمح لي منصة موودل بمناقشة بعض المسائل العلمية مع الأساتذة " بحيث جاء المتوسط الحسابي بقيمة 3,40.
- بصفة عامة تحصل المؤشر السادس " الاتصال " على متوسط حسابي مرجح (عام) بقيمة 3,49 وهي قيمة معبرة على إتجاه الموافقة.
- جاء الانحراف المعياري العام بقيمة 0,808 وهي قيمة معبرة على عدم تشتت إجابات أفراد العينة وتقاربها.

2-7 التحليل الوصفي للمؤشر السابع المتمثل في رضا طلاب جامعة د.مولاي الطاهر سعيدة على منصة

موودل:

الجدول (15): نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المؤشر السابع " رضا طلاب جامعة

د.مولاي الطاهر سعيدة على منصة موودل "مع تحديد الاتجاه العام.

التقييم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المؤشر السابع " رضا طلاب جامعة د.مولاي الطاهر سعيدة على منصة موودل"
متوسط	0,959	3,49	24- أنا راض عن خدمة التعلّم الإلكتروني عبر منصة موودل
متوسط	0,936	3,18	25- أنا راض عن تجربة استخدام خدمة التعلّم الإلكتروني عبر منصة موودل
متوسط	0,863	3,61	26- إذا أتيت لي فرصة أخرى للتعلّم الإلكتروني, فسأقوم بذلك بكل سرور
متوسط	0,941	3,27	27- أشعر أن خدمة التعلّم الإلكتروني عبر منصة موودل تلبي احتياجاتي بشكل جيد
متوسط	0,733	3,38	محور رضا طلاب جامعة د.مولاي الطاهر سعيدة على منصة موودل

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS الإحصائي (V22)

تحليل نتائج الجدول (15)

عبر أفراد العينة على اتجاه الموافقة على نصف عبارات المؤشرالسابع " رضا طلاب جامعة د.مولاي الطاهر سعيدة على منصة موودل " .

• العبارة " إذا أتاحت لي فرصة أخرى للتعلّم الإلكتروني ,فسأقوم بذلك بكل سرور " جاءت بأعلى متوسط حسابي من بين عبارات هذا المؤشر بقيمة 3,61 وهي قيمة معبرة على اتجاه الموافقة بحيث أكدت العينة قصد الدراسة على أنها محفزة للتعلّم الإلكتروني إذا اتاحت الفرصة .

• عبرت العينة قصد الدراسة على اتجاه الحياد على العبارة القائلة " أنا راض عن تجربة استخدام خدمة التعلّم الإلكتروني عبر منصة موودل "بحيث جاء المتوسط الحسابي بقيمة 3,18 . كما عبرت العينة على حيادها على العبارة القائلة " أشعر أن خدمة التعلّم الإلكتروني عبر منصة موودل تلبي احتياجاتي بشكل جيد "بحيث جاء المتوسط الحسابي بقيمة 3,27

• بصفة عامة تحصل المؤشرالسابع " رضا طلاب جامعة د.مولاي الطاهر سعيدة على منصة موودل " على متوسط

حسابي مرجح (عام) بقيمة 3,38 وهي قيمة معبرة على اتجاه الحيادجاء الانحراف

• جاء الانحراف المعياري العام بقيمة 0,733 وهي قيمة معبرة على عدم تشتت إجابات أفراد العينة وتقاربها.

3- اختبار فرضيات الدراسة

1-3 إختبار الفرضية الرئيسية الاولى

H0 : لا يوجد علاقة ارتباطية إيجابية ذو دلالة احصائية بين جودة خدمة التعليم عبر منصة موودل وبين رضا الطلبة.

H1 : يوجد علاقة ارتباط إيجابي ذو دلالة احصائية بين جودة خدمة التعليم عبر منصة موودل وبين رضا الطلبة.

الجدول رقم 16: نتائج علاقة الارتباط بين جودة خدمة التعليم الالكتروني عبر منصة موودل

ورضا الطلبة.

رضا الطلبة		
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
0,000	0.663	جودة خدمة التعليم الالكتروني عبر منصة موودل

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS الإحصائي (V22)

يتضح لنا من الجدول (16) ما يلي:

معامل الارتباط يساوي 0,663 وهو ما يعني أن هناك ارتباط متوسط وطردى بين جودة خدمة التعليم الالكتروني عبر منصة موودل وبين رضا الطلبة على المنصة، وبما أن مستوى الدلالة الإحصائية Sig هو 0,000 وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية 0,05 (05 %) إذن توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين جودة خدمة التعليم الالكتروني عبر منصة موودل ورضا الطلبة على المنصة.

3-1-1 إختبار الفرضية الثانوية الاولى:

- **H0** : لا توجد علاقة إرتباط إيجابي بين كفاءة خدمة منصة موودل ورضا الطلبة.
- **H1** : توجد علاقة إرتباط إيجابي بين كفاءة خدمة منصة موودل ورضا الطلبة.

الجدول رقم 17: نتائج علاقة الارتباط بين كفاءة خدمة التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل ورضا الطلبة.

رضا الطلبة		
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
0.000	0.381	كفاءة خدمة التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS الإحصائي (V22)

يتضح لنا من الجدول (17) ما يلي:

معامل الارتباط يساوي **0,381** وهو ما يعنى أن هناك ارتباط ضعيف وطردي بين كفاءة خدمة منصة موودل وبين رضا الطلبة على المنصة، وبما أن مستوى الدلالة الإحصائية **Sig** هو **000,0** وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية **0,05 (05%)** إذن توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين كفاءة خدمة التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل ورضا الطلبة على المنصة.

3-1-2 إختبار الفرضية الثانوية الثانية: توجد علاقة إرتباط إيجابي بينتوفر الخدمة عبر منصة موودل وبين رضا الطلبة على المنصة.

- **H0** : لا توجد علاقة إرتباط إيجابي بين توفر الخدمة عبر منصة موودل وبين رضا الطلبة على المنصة.
- **H1**: توجد علاقة إرتباط إيجابي بين توفر الخدمة عبر منصة موودل وبين رضا الطلبة على المنصة.

الجدول (18): نتائج تحليل الارتباط الثنائي بيرسون للفرضية الثانوية 2:

رضا الطلبة		
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
0.000	0.365	توفر الخدمة عبر منصة موودل

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS الإحصائي (V22)

يتضح لنا من الجدول (18) ما يلي:

معامل الارتباط يساوي **0,365** وهو ما يعنى أن هناك ارتباط ضعيف وطردي بينتوفر الخدمة عبر منصة موودل وبين رضا الطلبة على المنصة، وبما أن مستوى الدلالة الإحصائية **Sig** هو **0,000** وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية **0,05 (05 %)** إذن توجد علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بينتوفر الخدمة عبر منصة موودل وبين رضا الطلبة على المنصة.

3-1-3 إختبار الفرضية الثانوية الثالثة: توجد علاقة إرتباط إيجابي بينالوفاء بالوعد عبر منصة

موودل وبين رضا الطلبة على المنصة.

- **H0**: لا توجد علاقة إرتباط إيجابي بين الوفاء بالوعد عبر منصة موودل وبين رضا الطلبة على المنصة.
- **H1**: توجد علاقة إرتباط إيجابي بين الوفاء بالوعد عبر منصة موودل وبين رضا الطلبة على المنصة.

الجدول (19): نتائج تحليل الارتباط الثنائي بيرسون للفرضية الثانوية 3:

رضا الطلبة		
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
0.006	0.274	الوفاء بالوعود عبر منصة موودل

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS الإحصائي (V22)

يتضح لنا من الجدول (19) ما يلي:

معامل الارتباط يساوي **0,274** وهو ما يعنى أن هناك ارتباط ضعيف وطرد بين الوفاء بالوعود عبر منصة موودل وبين رضا الطلبة على المنصة، وبما أن مستوى الدلالة الإحصائية **Sig هو 0,006** وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية **0,05 (5%)** إذن توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الوفاء بالوعود عبر منصة موودل وبين رضا الطلبة على المنصة.

4-1- إختبار الفرضية الثانوية الرابعة: توجد علاقة ارتباط إيجابي بين احترام الخصوصية

عبر منصة موودل وبين رضا الطلبة على المنصة.

- **H0:** لا توجد علاقة ارتباط إيجابي بين احترام الخصوصية عبر منصة موودل وبين رضا الطلبة على المنصة.
- **H1:** توجد علاقة ارتباط إيجابي بين احترام الخصوصية عبر منصة موودل وبين رضا الطلبة على المنصة.

الجدول (20): نتائج تحليل الارتباط الثنائي بيرسون للفرضية الثانوية 4 :

رضا الطلبة		
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
0.003	0.294	احترام الخصوصية عبر منصة موودل

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS الإحصائي (V22)

يتضح لنا من الجدول (20) ما يلي:

معامل الارتباط يساوي **0,294** وهو ما يعنى أن هناك ارتباط ضعيف وطردي بين احترام الخصوصية عبر منصة موودل وبين رضا الطلبة على المنصة، وبما أن مستوى الدلالة الإحصائية **Sig هو 0,003** وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية **0,05 (5%)** إذن توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين احترام الخصوصية عبر منصة موودل وبين رضا الطلبة على المنصة.

1-5 إختبار الفرضية الثانوية الخامسة: توجد علاقة ارتباط إيجابي بين الاستجابة عبر منصة

موودل وبين رضا الطلبة على المنصة.

- **H0** : لا توجد علاقة ارتباط إيجابي بين الاستجابة عبر منصة موودل وبين رضا الطلبة على المنصة.
- **H1**: توجد علاقة ارتباط إيجابي بين الاستجابة عبر منصة موودل وبين رضا الطلبة على المنصة.

الجدول (21): نتائج تحليل الارتباط الثنائي بيرسون للفرضية الثانوية 5:

رضا الطلبة		
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
0.000	0.620	الاستجابة عبر منصة موودل

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS الإحصائي (V22)

يتضح لنا من الجدول (21) ما يلي:

معامل الارتباط يساوي **0,620** وهو ما يعنى أن هناك ارتباط متوسط وطرد بيننا للاستجابة عبر منصة موودل وبين رضا الطلبة على المنصة، وبما أن مستوى الدلالة الإحصائية **Sig هو 0,000** وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية **0,05 (5%)** إذن توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بيننا للاستجابة عبر منصة موودل وبين رضا الطلبة على المنصة.

6-1- إختبار الفرضية الثانوية السادسة: توجد علاقة ارتباط إيجابي بيننا لاتصال عبر منصة

موودل وبين رضا الطلبة على المنصة.

- **H0 :** لا توجد علاقة ارتباط إيجابي بين الاتصال عبر منصة موودل وبين رضا الطلبة على المنصة.
- **H1:** توجد علاقة ارتباط إيجابي بين الاتصال عبر منصة موودل وبين رضا الطلبة على المنصة.

الجدول (22): نتائج تحليل الارتباط الثنائي بيرسون للفرضية الثانوية 6 :

رضا الطلبة		
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
0.000	0.539	الاتصال عبر منصة موودل

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS الإحصائي (V22)

يتضح لنا من الجدول (22) ما يلي:

معامل الارتباط يساوي **0,539** وهو ما يعنى أن هناك ارتباط متوسط وطردي بين الاتصال عبر منصة موودل وبين رضا الطلبة على المنصة، وبما أن مستوى الدلالة الإحصائية **Sig هو 0,000** وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية **0,05 (5%)** إذن توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الاتصال عبر منصة موودل وبين رضا الطلبة على المنصة.

خلاصة: أثبتت نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى صحة الفرضية بوجود علاقة ارتباط ذو دلالة إحصائية بين جودة خدمة التعليم عن بعد عبر منصة موودل وبين رضا الطلبة على هذه المنصة.

3-2: إختبار الفرضية الرئيسية الثانية

H0: لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لمؤشرات جودة خدمة التعليم الالكتروني عبر منصة موودل على رضا الطلبة

H1: يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لمؤشرات جودة خدمة التعليم الالكتروني عبر منصة موودل على رضا الطلبة

الجدول رقم 23: ملخص النموذج وتقدير معاملات النموذج المتعلقة بالفرضية الرئيسية

ملخص النموذج			
مستوى الدلالة	قيمة F	معامل التحديد	معامل الارتباط
.000	76,861	0,440	0,663
تقدير معاملات النموذج			
مستوى الدلالة	B		
0,010	1,455-	الثابت	
000.	1,319	جودة خدمة التعليم الالكتروني عبر منصة موودل	

الفرضية الرئيسية :يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة التعليم الالكتروني عبر منصة موودل على رضا الطلبة.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS الإحصائي(V22)

حسب الجدول رقم (23) فإن مستوى الدلالة يساوي 0.000 وهو اقل من 0.05 لذلك نرفض الفرضية العدمية ,ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على انه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة التعليم الالكتروني عبر منصة موودل على رضا الطلبة وانطلاقا من قيمة مربع الارتباط (معامل التفسير او التحديد) R square نرى ان جودة خدمة التعليم الالكتروني عبر منصة موودل تفسر ما نسبته 44% من التباين الحاصل في رضا الطلبة.ومن خلال القيم الواردة في عمود B يمكن تفعيل معادلة الانحدار، حيث أن قيمة b0 تساوي (- 1.455) وقيمة المتغير المستقل المتمثل في جودة خدمة التعليم الالكتروني عبر منصة موودل يساوي (1.319)، وبالتعويض في معادلة الانحدار يصبح لدينا المعادلة التالية :

رضا الطلبة = 1.319 جودة التعليم الالكتروني عبر منصة موودل - 1.455

❖ 3-2-1 الفرضية الثانوية الأولى: يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة احصائية لكفاءة خدمة منصة موودل

علا رضا الطلبة على المنصة.

H0: لا يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة احصائية لكفاءة خدمة منصة موودل علا رضا الطلبة على المنصة.

H1: يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة احصائية لكفاءة خدمة منصة موودل علا رضا الطلبة على المنصة.

الجدول (24): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الثانوية الأولى

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الارتباط بيرسون	معامل التحديد R ²	قيمة F	الدلالة sig Anova	معامل الانحدار الغير المعيارية Beta
رضا الطلبة على المنصة	كفاءة خدمة منصة موودل	0,381	0,145	16,681	0,000	0,583

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS الإحصائي (V22)

أظهرت نتائج الانحدار الخطي البسيط للفرضية الثانوية الأولى أن نموذج الانحدار معنوي وذلك من خلال قيمة F (24) البالغة 16,681 بدلالة إحصائية Sig بقيمة 0,000 أصغر من مستوى الدلالة المعنوية (0,05) أي نستطيع التنبؤ بالمتغير التابع (رضا الطلبة على المنصة) من خلال الاعتماد على المتغير المستقل (كفاءة خدمة منصة موودل)، وتفسر النتائج أن مؤشر كفاءة خدمة منصة موودل يفسر التباين الحاصل في رضا الطلبة على المنصة بنسبة 14,5% وذلك بالنظر إلى معامل التحديد (R²) الذي جاءت قيمته ب 0,145. كما جاءت قيمة معامل الانحدار بيتا Beta ب 0,583 ذات دلالة

إحصائية أي كلما زاد مؤشر كفاءة خدمة منصة موودل بمقدار وحدة زاد رضا الطلبة على المنصة بمقدار **0,583** .

3-2-2 الفرضية الثانوية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لتوفر الخدمة عبر منصة موودل على رضا الطلبة على المنصة .

H0: لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لتوفر الخدمة عبر منصة موودل على رضا الطلبة على المنصة .

H1: يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لتوفر الخدمة عبر منصة موودل على رضا الطلبة على المنصة .

الجدول (25): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الثانوية الثانية

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الارتباط بيرسون	معامل التحديد R ²	قيمة F	الدلالة sig Anova	معامل الإنحدار الغير المعيارية Beta
رضا الطلبة على المنصة	توفر الخدمة عبر منصة موودل	0,365	0,133	15,056	0,000	0,483

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS الإحصائي (V22)

أظهرت نتائج الإنحدار الخطي البسيط للفرضية الثانوية الثانية أن نموذج الإنحدار معنوي وذلك من خلال قيمة $F(25)$ البالغة 15,056 بدلالة إحصائية Sig بقيمة **0,000** أصغر من مستوى الدلالة المعنوية (0,05) أي نستطيع التنبؤ بالمتغير التابع (رضا الطلبة على المنصة) من خلال الاعتماد على المتغير المستقل (توفر الخدمة عبر منصة موودل)، وتفسر النتائج أن مؤشر توفر الخدمة عبر منصة موودل يفسر التباين الحاصل في رضا الطلبة على المنصة بنسبة **13,3%** وذلك بالنظر إلى معامل

التحديد (R^2) الذي جاءت قيمته ب **0,133**. كما جاءت قيمة معامل الانحدار بيتا **Beta** ب **0,483** ذات دلالة إحصائية أي كلما زاد مؤشر توفر الخدمة عبر منصة موودل بمقدار وحدة زاد رضا الطلبة على المنصة الأداء بمقدار **0,483** .

3-2-2 الفرضية الثانوية الثالثة: يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للوفاء بالوعود عبر منصة موودل على رضا الطلبة على المنصة .

H0: لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للوفاء بالوعود عبر منصة موودل على رضا الطلبة على المنصة

H1: يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للوفاء بالوعود عبر منصة موودل على رضا الطلبة على المنصة

من جدول الأنوفا وجدول المعاملات لخصنا النتائج في الجدول (26):

الجدول (26): نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط للفرضية الثانوية الثالثة

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الارتباط بيرسون	معامل التحديد R^2	قيمة F	الدلالة sig Anova	معامل الإنحدار الغير المعيارية Beta
رضا الطلبة على المنصة	الوفاء بالوعود عبر منصة موودل	0,274	0,075	7,930	0,006	0,402

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS الإحصائي (V22)

أظهرت نتائج الإنحدار الخطي البسيط للفرضية الثانوية الثالثة أن نموذج الإنحدار معنوي وذلك من خلال قيمة $F(25)$ البالغة 7,930 بدلالة إحصائية Sig بقيمة 0,006 أصغر من مستوى الدلالة المعنوية (0,05) أي نستطيع التنبؤ بالمتغير التابع (رضا الطلبة على المنصة) من خلال الاعتماد على المتغير المستقل (الوفاء بالوعود عبر منصة موودل), وتفسر النتائج أن مؤشر الوفاء بالوعود عبر منصة موودل يفسر التباين الحاصل في رضا الطلبة على المنصة بنسبة 07,5% وذلك بالنظر إلى معامل التحديد (R^2) الذي جاءت قيمته ب 0,075. كما جاءت قيمة معامل الانحدار بيتا Beta ب 0,402 ذات دلالة إحصائية أي كلما زاد مؤشر الوفاء بالوعود بمقدار وحدة زاد رضا الطلبة على المنصة بمقدار 0,402 .

3-2-4 الفرضية الثانوية الرابعة: يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لاحترام الخصوصية عبر منصة موودل على رضا الطلبة على المنصة .

H0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لاحترام الخصوصية عبر منصة موودل على رضا الطلبة على المنصة .

H1: يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لاحترام الخصوصية عبر منصة موودل على رضا الطلبة على المنصة

من جدول الأنوفا وجدول المعاملات لخصنا النتائج في الجدول (27):

الجدول (27): نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط للفرضية الثانوية الرابعة

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الارتباط بيرسون	معامل التحديد R^2	قيمة F	الدلالة sig Anova	معامل الإنحدار الغير المعيارية Beta
رضا الطلبة على المنصة	احترام الخصوصية عبر منصة موودل	0,294	0,087	9,294	0,003	0,450

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS الإحصائي (V22)

أظهرت نتائج الإنحدار الخطي البسيط للفرضية الثانوية الرابعة أن نموذج الإنحدار معنوي وذلك من خلال قيمة F (26) البالغة 9,294 بدلالة إحصائية Sig بقيمة 0,003 أصغر من مستوى الدلالة المعنوية (0,05) أي نستطيع التنبؤ بالمتغير التابع (رضا الطلبة على المنصة) من خلال الاعتماد على المتغير المستقل (احترام الخصوصية عبر منصة موودل)، وتفسر النتائج أن مؤشر المشاركة يفسر التباين الحاصل في رضا الطلبة على المنصة بنسبة 8,7% وذلك بالنظر إلى معامل التحديد (R^2) الذي جاءت قيمته ب 0,087. كما جاءت قيمة معامل الانحدار بيتا Beta ب 0,450 ذات دلالة إحصائية أي كلما زاد مؤشر احترام الخصوصية بمقدار وحدة زاد رضا الطلبة على المنصة بمقدار 0,450 .

-2-5 الفرضية الثانوية الخامسة: يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لاستجابة عبر منصة موودل

على رضا الطلبة على المنصة .

H0: لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لاستجابة عبر منصة موودل على رضا الطلبة على المنصة .

H1: يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لاستجابة عبر منصة موودل على رضا الطلبة على المنصة .

من جدول الأنوفا وجدول المعاملات لخصنا النتائج في الجدول (28):

الجدول (28): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الثانوية الخامسة

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الارتباط بيرسون	معامل التحديد R ²	قيمة F	الدلالة sig Anova	معامل الانحدار الغير المعيارية Beta
رضا الطلبة على المنصة	الاستجابة عبر منصة موودل	0,620	0,384	61,099	0,000	0,768

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS الإحصائي (V22)

أظهرت نتائج الانحدار الخطي البسيط للفرضية الثانوية الخامسة أن نموذج الانحدار معنوي وذلك من خلال قيمة F(27) البالغة 61,099 بدلالة إحصائية Sig بقيمة 0,000 أصغر من مستوى الدلالة المعنوية (0,05) أي نستطيع التنبؤ بالمتغير التابع (رضا الطلبة على المنصة) من خلال الاعتماد على المتغير المستقل (الاستجابة عبر منصة موودل)، وتفسر النتائج أن مؤشر الاستجابة عبر منصة موودل يفسر التباين الحاصل في رضا الطلبة على المنصة بنسبة 38,4% وذلك بالنظر إلى معامل التحديد (R²) الذي جاءت قيمته ب 0,384. كما جاءت قيمة معامل الانحدار بيتا Beta ب 0,768 ذات دلالة

إحصائية أي كلما زاد مؤشر الاستجابة عبر منصة موودل بمقدار وحدة زاد رضا الطلبة على المنصة بمقدار **0,768**.

2-6 الفرضية الثانوية السادسة: يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للاتصال عبر منصة موودل على رضا الطلبة على المنصة .

H0: لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للاتصال عبر منصة موودل على رضا الطلبة على المنصة.

H1: يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للاتصال عبر منصة موودل على رضا الطلبة على المنصة .

من جدول الأنوفا وجدول المعاملات لخصنا النتائج في الجدول (29):

الجدول (29): نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط للفرضية الثانوية السادسة

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الارتباط بيرسون	معامل التحديد R ²	قيمة F	الدلالة sig Anova	معامل الإنحدار الغير المعيارية Beta
رضا الطلبة على المنصة	الاتصال عبر منصة موودل	0,539	0,291	40,132	0,000	0,489

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS الإحصائي (V22)

أظهرت نتائج الإنحدار الخطي البسيط للفرضية الثانوية السادسة أن نموذج الإنحدار معنوي وذلك من خلال قيمة F (28) البالغة 40,132 بدلالة إحصائية Sig بقيمة **0,000** أصغر من مستوى الدلالة المعنوية

(0,05) أي نستطيع التنبؤ بالمتغير التابع (رضا الطلبة على المنصة) من خلال الاعتماد على المتغير المستقل (الاتصال عبر منصة موودل), وتفسر النتائج أن مؤشر الاتصال عبر منصة موودل يفسر التباين الحاصل في رضا الطلبة على المنصة بنسبة **29,1%** وذلك بالنظر إلى معامل التحديد (R^2) الذي جاءت قيمته ب **0,291**. كما جاءت قيمة معامل الانحدار بيتا β ب **0,489** ذات دلالة إحصائية أي كلما زاد مؤشر الاتصال عبر منصة موودل بمقدار وحدة زاد رضا الطلبة على المنصة بمقدار **0,489**.

خلاصة: أثبتت نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية صحة الفرضية بوجود تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية لمؤشرات جودة التعليم الالكتروني عبر منصة موودل وهي مجتمعة على رضا الطلبة .

مناقشة نتائج الدراسة :

نصت الفرضية الرئيسة الاولى على أنه توجد على علاقة ايجابية ذو دلالة احصائية بين جودة خدمة التعليم الالكتروني عبر منصة موودل و رضا الطلبة، وهذا نظرا لان قيمة معامل الارتباط بيرسونيساوي 0,663 و مستوى الدلالة الاحصائية 0,000 و هو أقل من الدلالة الاحصائية 0,05 (5%)

مما يعني وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين جودة خدمة التعليم الالكتروني و رضا الطلبة على المنصة ، ثم اختبار الفرضية الرئيسية الثانية و التي تنص على أنه يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لمؤشرات جودة خدمة التعليم الالكتروني عبر منصة موودل و رضا الطلبة و التي اظهرت نتائجها من خلال الجدول (23) كالتالي : مستوى الدلالة 0,000 و هو أقل من 0,05 و انطلاقا من قيمة مربع الارتباط R square نرى أن جودة خدمة التعليم الالكتروني عبر منصة موودل تفسر ما نسبته 44 % من التباين الحاصل من رضا الطلبة و من خلال تفعيل معادلة الانحدار و التعويض فيها يصبح لدينا : رضا الطلبة = 1.319 جودة التعليم الالكتروني عبر منصة موودل - 1.455، أي أنه كلما زادت جودة خدمة التعليم الالكتروني ب 100% زاد رضا الطلبة ب 131.9% .

و تتوافق نتائج دراستنا مع دراسة الدكتور بن عيشي عمار و آخرون (2020) حيث توصلت هذه الدراسة إلى أن هناك اتجاهات ايجابية لدى طلبة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة بسكرة نحوى استخدام منصة موودل .

كما اتفقت دراسة لحسن عطا الله (2022) مع دراستنا و التي هدفت الى معرفة تأثير جودة خدمة التعليم الالكتروني عبر منصة موودل على رضا الطلبة و نية استخدامهم للتعليم الالكتروني فكانت نتائجها تدل على وجود تأثير ايجابي مباشر لجودة خدمة التعليم الالكتروني عبر منصة موودل على رضا الطلبة و نية استخدامهم للتعليم الالكتروني .

• خلاصة النتائج:

من خلال التحليل الاحصائي لبيانات الدراسة و اختبار صحة فرضياتها تم التوصل إلى العديد من

النتائج يمكن استخلاصها في النقاط التالية :

- هناك موافقة من طرف العينة قصد الدراسة (طلاب جامعة د.مولاي الطاهر _سعيدة_) على عبارات

المؤشر الأول " كفاءة خدمة منصة موودل " بمتوسط حسابي مرجح بقيمة 3,74

- عبرت العينة قصد الدراسة على حيادها على عبارات المؤشر الثاني " توفر الخدمة عبر منصة

موودل " بمتوسط حسابي مرجح بقيمة 3,36

- هناك موافقة من طرف العينة قصد الدراسة على عبارات المؤشر الثالث " الوفاء بالوعود عبر منصة

موودل " بمتوسط حسابي مرجح بقيمة 3,55

- هناك موافقة من طرف العينة قصد الدراسة على عبارات المؤشر الرابع " احترام الخصوصية

عبرمنصة موودل " بمتوسط حسابي مرجح بقيمة 3,95

- هناك موافقة من طرف العينة قصد الدراسة على عبارات المؤشر الخامس " الاستجابة عبر منصة

موودل " بمتوسط حسابي مرجح بقيمة 3,90

- هناك موافقة من طرف العينة قصد الدراسة على عبارات المؤشر السادس " الاتصال عبر منصة

موودل " بمتوسط حسابي مرجح بقيمة 3,49

- تشيرنتائجالدراسة الميدانية إلىوجودعلاقةارتباطقوية وموجبة بنسبة 71,9% بين مؤشرات جودة التعليم

الإلكتروني عبر منصة موودل (كفاءة الخدمة ، توفر الخدمة ، الوفاء بالوعود ، احترام الخصوصية

، الاستجابة والاتصال) وبين رضا الطلبة .

- كما تشير نتائج الدراسة الميدانية أن مؤشرات جودة التعليم عبر منصة موودل (كفاءة الخدمة ، توفر الخدمة ، الوفاء بالوعود ، احترام الخصوصية ، الاستجابة والاتصال) وهي مجتمعة تفسر التباين الحاصل في رضا الطلبة على منصة موودل بنسبة 51,7%
- كما تشير نتائج الدراسة الميدانية أن مؤشرات جودة التعليم عبر منصة موودل (كفاءة الخدمة ، توفر الخدمة ، الوفاء بالوعود ، احترام الخصوصية ، الاستجابة والاتصال) وهي مجتمعة لها تأثير ايجابي ذو دلالة احصائية على رضا الطلبة.

التوصيات و الاقتراحات :

و من خلال مجموعة من المراجع تم انتقاء أهم التوصيات و هي كالتالي :

- أ- إقامة دورات تدريبية لأطراف العملية التعليمية لتنمية مهارات الأدائية في استخدام المنصات التعليمية الإلكترونية موودل Moodle
- ب- تخصيص ميزانية مناسبة لزيادة تفعيل استخدام نظام موودل في الجامعة من حيث تغطية نفقات التدريب وتوظيف خبراء، وصيانة النظام وشراء الأجهزة والبرامج.
- ت- ضرورة تحسين البنية التحتية التكنولوجية وخاصة فيما يتعلق بتحسين شبكة الانترنت وسرعة تدفقها.
- ث- تسهيل عملية الولوج للنظام و استخدامه .
- ج- ضرورة توحيد استخدام نظام موودل Moodle على مستوى كافة كليات الجامعة ،وذلك لأهميته مما يجعل المتعلم يحتفظ ب المادة العلمية لفترة طويلة.
- ح- العمل على الحد من المعوقات التي تواجه الطلاب والأساتذة في استخدام التقنية الحديثة وذلك لمواكبة مستجدات العصر .

خاتمة

لقد بات من الضروري على المؤسسات التعليمية ، ومنها الجامعية ، مواكبة متطلبات العصر الرقمي وثورة الاتصالات والمعلومات ومسايرتها للتطورات التكنولوجية المتلاحقة و المتسارعة التي تشهدها الألفية الثالثة خاصة بعد الفترة الاخيرة التي شهدت فيروس كورونا ، كما أصبح بذلك تبني مدخل نظام التعليم الالكتروني مطلب ضروري باعتباره إستراتيجية بديلة عن التعليم بمفهومه التقليدي وآلية جديدة للارتقاء بالعملية التكوينية في تطوير و تحسين التعليم الجامعي.

و الغاية من التعليم الالكتروني هو تقديم محتوى تعليمي للمتعلم بأقصر وقت وفي أي مكان بأقل تكلفة وأكبر فائدة. ومن هنا تبرز ضرورة العمل على ضمان الجودة في هذا النمط من التعليم من خلال مراعات معايير الجودة في التعليم الالكتروني للحصول على نتائج جيدة و رضا الطلبة بالإضافة إلى استخدام منصات تسهل العمل و الولوج للعملية التعليمية منها منصة موودل إذ أصبحت تكتسي هذه الأخيرة أهمية كبيرة في المحيط الجامعي . و في الختام تبقى هذه حلقة من حلقات البحث المتواصلة و نأمل ان تكون نتائج هذه الدراسة منطلقا لبحوث أخرى أكثر دقة و شمولية .



قائمة المراجع
و المصادر

قائمة المصادر والمراجع :

أولاً: الكتب

1. الغريب زاهر إسماعيل، التعليم الالكتروني من التطبيق الى الاحتراف والجودة، دار عالم الكتاب للنشر ط1, 2009
2. حمزة الجبالي، التعليم الالكتروني مدخل الى حوسبة التعليم، دار عالم الثقافة للنشر، 2016
3. حسين عبد الفتاح ،مقدمة في تكنولوجيا التعليم، ط1, دار أمازون للنشر , 2018
4. طارق عبد الرؤوف عامر , التعليم الالكتروني والتعليم الافتراضي، ط1 , المجموعة العربية للنشر، 2014.
5. طارق عبد الرؤوف عامر , التعليم والتعليم الالكتروني، ط1, دار اليازوري العلمية للنشر , 2018
6. عبد الحميد سيبوني، التعليم الالكتروني والتعليم الجوال، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع ،القاهرة، 2008

ثانياً: الأطروحات والمذكرات

أ: الأطروحات

1. عقبي أمال ، الخدمات الإلكترونية و ترقية الإدارة المحلية ،أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث LMD في الحقوق ، تخصص إدارة محلية سنة 2020-2021
2. غراف نصرالدين، التعليم الالكتروني مستقبل الجامعة الجزائرية دراسة في المفاهيم والنماذج، أطروحة دكتوراه علم المكتبات، كلية العلوم الانسانية، قسنطينة، 2011
3. ليفينت كالي ، مفهوم الرضا الالكتروني في تقييم وتجربة نموذج جديد ، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال ، كلية الدراسات العليا للعلوم تخصص إدارة الانتاج و التسويق _جامعة صقرية ، تركيا ، 2010

ب. المذكرات

1. حليلة الزاحي ، أمنة بهلول ، التعليم الالكتروني بالجامعات الجزائرية مقومات التجسيد و عوائق التطبيق ، رسالة ماجستير في علم المكتبات ، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، تخصص المعلومات الالكترونية و الافتراضية و استراتيجية البحث عن المعلومات ، جامعة منتوري قسنطينة
2. دحماني فاطمة، إستخدامات الطلبة الجامعيين للمنصات التعليمية الالكترونية موودل والاشباعات المتحققة لها، مذكرة ماستر العلوم الانسانية والاجتماعية، مسيلة، 2019
4. قزائنة حسام الدين ،أثر جودة الخدمات الالكترونية على رضا الزبائن ، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، تخصص تسويق خدمات ،جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي ، 2018-2019
5. مؤمن عبد السميع حسن الحلبي ، جودة الخدمات الالكترونية و أثرها على رضا المستخدمين ، رسالة ماجستير في ادارة الأعمال ،كلية التجارة -الجامعة الاسلامية _ غزة
6. . نعيم عبد الكريم الطراونه، أثر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق الرضا لدى ممثلي المنشآت الخاضعة للضمان الاجتماعي ، رسالة ماجستير في الأعمال الالكترونية ، قسم الأعمال الالكترونية ، كلية الأعمال - جامعة الشرق الأوسط

ثالثا: المجلات أو المقالات

أ: باللغة العربية

1. أحمد سعد القزاز , مجلة التعليم الالكتروني ورحلته الجبلية في العراق, العدد الرابع عشر, كلية التراث ,جامعة بغداد

2. إيناس جاسم هادي, ابو عبيدة محمد حمودة, أثر إستخدام منصة التعليم الالكتروني Moodle على مستوى طلاب قسم المعلومات والمكتبات,مجلة آداب
3. بن عيشي عمار وآخرون, واقع استخدام منصة التعليم الالكتروني الموودل(MOODLE) في ظل جائحة Covid19, كلية العلوم الاقتصادية,الجلفة,المجلد04,العدد 07
4. بوراس نادية ، أ.د./ بوعشة مبارك ، تحسين الخدمات الإلكترونية بالاعتماد على معايير الجودة ، مجلة العلوم الاجتماعية و الإنسانية ،العدد 13
5. بن طالب سامية, واقع وأهمية التعليم الالكتروني في الجامعة الجزائرية(في فترة كورونا), مجلة جامعة بومرداس ,الجزائر,العدد\1\2021
6. حمد جاسم محمد الخزرجي,عباس سلمان محمد علي,التعليم الالكتروني في العراق وأبعاده القانونية,مجلة مركز بابل للدراسات الانسانية,2018,المجلد08,العدد01
7. خضرة شتوح, إستخدامات ومشاكل التعامل مع منصة Moodle لدى الطلبة الجامعيين,مجلة العدوى للسانيات العرقية ,العدد\02\المسيلة,2021
8. خليفة احلام, بوخدوني وهيبة, تطبيق التعليم الالكتروني والتعليم الطارئ عن بعد في إدارة الازمات,مجلة كلية الكوت جامعة العلوم الانسانية,2020
9. رتيبة طايبي- معايير ضمان الجودة في نظام التعليم الالكتروني ودورها في تحقيق فعالية العملية التكوينية - مجلة آفاق لعلم الاجتماع ، ، المجلد 09 العدد 1 /جويلية 2019 ، جامعة البليدة -2-الجزائر
10. سمير النجدي ، تقويم جودة التعليم الالكتروني في جامعة القدس المفتوحة في ضوء المعايير العالمية للجودة ،المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح ، المجلد ،العدد 06 ، كانون الثاني 2012
11. سامي قريشي وشريفة رفاع, جودة التعليم الالكتروني في التعليم العالي كأحد متطلبات عصر المعرفة, مجلة العلوم الاجتماعية,العدد10اورقلة
12. صفاء عبد الرسول الابراهيمي وسامي سوسة سلمان, مطالب إستعمال التعليم الالكتروني في التدريس الجامعي من وجهة نظر التدريسيين واتجاهاتهم نحو إساماله, مجلة الجامعة المستنصرية

13. علي وليد حازم وآخرون, معوقات تطبيق التعليم الإلكتروني, دار تنمية الرافدين,مجلة كلية الادارة والاقتصاد, عدد116\2014
14. المستنصرية, العدد87\2019
15. عبد المهدي وآخرون, إتجاهات طلبة الجامعة الأردنية نحو موودل في تعلمهم,مجلة دراسات العلوم التربوية, عدد02
16. عبدالقادر , عبد الرزاق مختار محمود, فعالية برنامج إلكتروني مقترح بإستخدام نظام موودل في تنمية الثقة في التعليم الإلكتروني والاتصال التفاعلي وتحصيل الطلاب في مقرر طرق التدريس,كلية التربية, جامعة اسيوط ,مصر, مجلة القراءة والمعرفة,2008
17. عبد الجليل طواهرير ، أ، جمال الهواري _ محاولة قياس رضا الزبون على جودة الخدمات الإلكترونية باستعمال مقياس _ NETQVAL مجلة أداء المؤسسات ، المجلد 01 ، العدد 02 _ 2012
18. علي محمد العضايلة ، نهى خالد المحارب – أثر تطبيق معايير الخدمات الإلكترونية و أثرها على رضا طالبات جامعة الأميرة نورة – المجلة الأردنية في إدارة الأعمال ، المملكة العربية السعودية ، المجلد 13 ، العدد 03 ، 2017
19. عطالله لحسن, تأثير جودة خدمة التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل على رضا الطلبة ونية استخدامهم للتعليم الإلكتروني في الجزائر, مجلة إقتصاديات شمال افريقيا,جامعة د.مولاي الطاهر ,سعيدة,المجلد 18,العدد28, 2022.
20. فرزولي مختار , صغيري الميلود, رمضان الخامسة, واقع استخدام منصة التعليم الإلكتروني Moodle بالجامعة الجزائرية,مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية,بسكرة,المجلد11, العدد 02
21. كريم غياد ، أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا الزبائن ،مجلة دراسات و أبحاث اقتصادية في الطاقات المتجددة ،العدد 02،سكيكدة ،03/08/2021
22. ليث صلاح مسعود ، غيث أركن - تقييم الجودة المدركة للخدمات الإلكترونية لموقع مصرف بغداد الإلكتروني وأثره علىتحقيق رضا الزبون Netqual باستخدام النموذج الفرنسي لمؤتمر الدولي للعلوم الإنسانية والتكنولوجيا ICFHAT ، المجلد 05 ، العدد 28،12 أكتوبر 2019 العراق

23. مزوز عبد الحليم وجغوبي الاخضر, التعليم الالكتروني كأفق مستقبلي للتعليم الجامعي, مجلة الابراهيمية للدراسات النفسية والتربوية, العدد 02\2019
24. محمد براهمي وبن يحيى فاطمة الزهراء, إشكالية التعليم الالكتروني وتحدياته في ضوء جائحة كورونا 19, مجلة دراسات في التنمية والمجتمع, كلية العلوم الانسانية, العدد 03\الجزائر_سعيدة 2021

ب: باللغة الأجنبية

1. Ahmed dedi jubaedi ‘nuri wiyono and ather _ the impact of E-service Quality and satisfaction on customer loyalty empirical evidence from internet banking users in indonesia _ journal of asian finance ‘Economics and busines _ numero 4_ 2021
2. Shu-Sheng Liaw.2008. Investigating students’ perceived satisfaction,behavioral intention, and effectiveness of e-learning:A case study of the Blackboard system. Computers & Education 51 (2008) 864–873.

رابعاً: الملتقيات

أحسن غربي, جودة التعليم الالكتروني_ التعليم عن بعد نموذجا_, كلية الحقوق والعلوم السياسية, سكيكدة, 2021

خامساً: مراجع الأنترنت

1. سعيدة الاحمري, التعليم الالكتروني, رسالة ماجستير تقنيات تعليم, 2015, متوفر عبر موقع <http://www.asjp.cerist.dz>
2. عبد الحي, رمزي أحمد, التعليم العالي الالكتروني: محدداته ومبرراته ووسائله, الاسكندرية, دار الوفاء للنشر, 2005, ص130, متوفر بموقع <http://books.google.com>
3. وائل محمد جبريل, معوقات تطبيق الادارة الالكترونية بإدارة الخدمات الصحية درنة(ليبيا), المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي, المجلد 08\العدد 01, 2020, متوفر عبر موقع <http://www.asjp.cerist.dz>