



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية
وعلوم التسيير



قسم العلوم التجارية
مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الشعبة : العلوم التجارية
التخصص : تسويق الخدمات
بعنوان :

المحددات الرئيسية لجودة الخدمة في إطار رقمنة التعليم العالي خلال جائحة كورونا
دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة د. مولاي
الطاهر سعيدة

تحت اشراف الأستاذة :
د. معاشو فاطمة

من اعداد الطالبتين :
- طاوش ابتسام
- كرزازي حنان

نوقشت و أجزيت علنا بتاريخ : 27 جوان 2022

أمام اللجنة المكونة من السادة :
الدكتور دياب زقاي رئيسا

الدكتورة معاشو فاطمة مشرفا

الدكتور حميدي زقاي مناقشا

الدكتور شريفي جلول مناقشا

السنة الجامعية : 2021 – 2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرافان

نشكر الله عز وجل الذي نور عقولنا واناار لنا دربنا واعاننا على اتمام هذا العمل
يسعدنا ان نتقدم بالشكر الجزيل للدكتورة المشرف "معاشو فاطنة"
والتي لم تبخل علينا بتوجيهاتها ونصائحها القيمة التي كانت عوننا لنا في اتمام هذا
العمل

وأرجو من الله سبحانه وتعالى أن يجعله في ميزان حسناتها يوم الدين
نتقدم بجزيل الشكر وخالص الامتنان الى ادارة وأساتذة كلية العلوم التجارية
وأخيرا أشكر أعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بإثراء هذا العمل.

الاهداء

أهدي هذا العمل المتواضع الذي تقانيت واجتهدت في إعداده إلى:
الوالدين العزيزين الذين لم يبخلا علي بالعون والدعاء وكانا لي نعم السند في إنجاز
هذا العمل.

إلى كل عائلتي

إلى كل اصدقائي

إلى كل طلبة تخصص تسويق الخدمات دفعة 2022

الملخص

تهدف هذه الدراسة الى معرفة العوامل الرئيسية المحددة لجودة الخدمة في اطار رقمنة التعليم العالي من خلال أبعاد جودة الخدمة التعليمية الرقمية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف). و لقد أجريت الدراسة الميدانية في كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة مولاي الطاهر بسعيدة، استخدمنا فيها الاستبيان كأداة لجمع البيانات و المعلومات عن طريق المقابلة وجه لوجه على عينة عشوائية مكونة من 85 طالبا. و باستخدام معامل الارتباط كأداة لتحليل البيانات عن طريق برنامج الحزم الاحصائية SPSS V.26 بينت النتائج المتحصل عليه أنه يوجد علاقة معنوية بين المحددات الرئيسية لجودة الخدمة و رقمنة التعليم العالي.

الكلمات المفتاحية : رقمنة التعليم العالي ،جودة الخدمة التعليمية ،محددات جودة الخدمة التعليمية، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة.

Abstract :

This study aims to identify the main determinants of service quality within the framework of the digitization of higher education through the dimensions of the quality of digital educational service (Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy). The field study was conducted at the Faculty of Economics Sciences, Commercial Sciences and Management Sciences at Dr. Moulay Taher University in Saida, in which we used the questionnaire as a tool to collect data and information through face-to-face interview on a random sample of 85 students. Using correlation coefficient as a data analysis tool through spss V.26 statistical packages, the results obtained showed that there was a relationship between the main determinants of service quality and the digitization of higher education.

Keywords : Digitization of Higher Education, Quality of Educational Service, Quality Determinants of Educational Service, Information and Communications Technology or Technologies

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
07	تعريف الرقمنة	01
18	تعريف الخدمة	02
22	تعريف الجودة	03
23	تعريف جودة الخدمة	04
27	محددات جودة خدمة التعليم العالي	05
28	نماذج قياس جودة الخدمة	06
40	درجة مقياس سلم ليكرت	07
42	توزيع أفراد العينة حسب النوع	08
43	توزيع أفراد العينة حسب العمر	09
44	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	10
45	توزيع أفراد العينة حسب الشعبة	11
46	معامل ثبات ألفا كرونباخ «Alpha De Cronbach»	12
47	اتجاهات اجابات افراد العينة لمحور استخدام منصة مودل للتعليم الرقمي	13
48	اتجاهات اجابات افراد العينة لمحور الملموسية	14
49	اتجاهات اجابات افراد العينة لمحور الاعتمادية	15
50	اتجاهات اجابات افراد العينة لمحور الاستجابة	16
51	اتجاهات اجابات افراد العينة لمحور الامان	17
52	اتجاهات اجابات افراد العينة لمحور التعاطف	18
53	الارتباط بين متغير استخدام منصة مودل ومتغيرات الدراسة	19
54	الارتباط بين متغير الملموسية ومتغيرات الدراسة	20
55	الارتباط بين متغير الاعتمادية ومتغيرات الدراسة	21
56	الارتباط بين متغير الاستجابة ومتغيرات الدراسة	22
57	الارتباط بين متغير الأمان ومتغيرات الدراسة	23
58	الارتباط بين متغير التعاطف ومتغيرات الدراسة	24

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
24	تعريف جودة الخدمة	01
42	توزيع أفراد العينة حسب النوع	02
43	توزيع أفراد العينة حسب العمر	03
44	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	04
45	توزيع أفراد العينة حسب الشعبة	05

قائمة الملاحق

رقم الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
68	الاستبيان	01

المحتويات

الصفحة	قائمة المحتويات
	شكر وتقدير
	الإهداء
	الملخص
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	قائمة الملاحق
	قائمة المحتويات
أ - ح	مقدمة عامة
الفصل الأول : رقمنة التعليم العالي	
02	تمهيد
03	المبحث الأول : ماهية التعليم العالي
03	المطلب الأول : تعريف التعليم العالي
04	المطلب الثاني : أهداف التعليم العالي
06	المطلب الثالث : وظائف التعليم العالي وأهميته
07	المبحث الثاني : رقمنة التعليم العالي
07	المطلب الأول : تعريف رقمنة التعليم العالي
09	المطلب الثاني : فوائد رقمنة في التعليم العالي
10	المطلب الثالث : أهمية رقمنة التعليم العالي
12	المبحث الثالث : إستراتيجية دمج الرقمنة في التعليم العالي وعراقيلها
12	المطلب الأول : إستراتيجية دمج الرقمنة في التعليم العالي

13	المطلب الثاني : انعكاسات رقمنة التعليم العالي
15	المطلب الثالث : عراقيل رقمنة التعليم العالي
17	خلاصة الفصل
الفصل الثاني : جودة خدمة التعليم العالي	
17	تمهيد
18	المبحث الأول : ماهية خدمة التعليم العالي
18	المطلب الأول : تعريف خدمة التعليم العالي
19	المطلب الثاني : خصائص خدمة التعليم العالي
20	المطلب الثالث : أصناف خدمة التعليم العالي
22	المبحث الثاني : ماهية جودة خدمة التعليم العالي
22	المطلب الأول : تعريف جودة خدمة التعليم العالي
25	المطلب الثاني : أهمية جودة خدمة التعليم العالي
27	المطلب الثالث : محددات جودة خدمة التعليم العالي
28	المبحث الثالث : طرق قياس جودة خدمة التعليم العالي
28	المطلب الأول : طرق قياس جودة خدمة التعليم العالي
29	المطلب الثاني : نموذج SERVQUAL لقياس جودة الخدمة
31	خلاصة الفصل
37	الفصل الثالث : الجانب التطبيقي
38	تمهيد
39	المبحث الأول : الاطار المنهجي للدراسة الميدانية
39	المطلب الأول : مجتمع الدراسة و اختبار العينة
41	المطلب الثاني : أداة الدراسة و أساليب الاحصائية المستخدمة
42	المطلب الثالث : صدق و ثبات الاستبيان
42	المبحث الثاني : تحليل نتائج الدراسة
42	المطلب الأول : وصف الخصائص الشخصية لعينة الدراسة
47	المطلب الثاني : تحليل و تفسير محاور الدراسة
59	خلاصة الفصل
60	الخاتمة العامة
62	قائمة المصادر والمراجع
68	قائمة الملاحق

مقدمة عامة

مقدمة عامة

يعتبر التعليم العالي من القطاعات الحساسة في أي دولة. فهو اخر مرحلة يمر بها الطالب في مساره الدراسي، حيث تكمن أهميته في إعداد كوادر علمية مؤهلة ومدربة يتم الاعتماد عليها في كل مجالات، وحتى تكون هذه المخرجات ذات جودة عالية وتناسب متطلبات سوق العمل، كان لابد من مواكبة التحول الرقمي الذي شهده العالم والذي أصبح ضرورة حتمية لا مفر منها.

يفرض التحول الرقمي (الرقمنة) في قطاع التعليم العالي استعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في العملية التعليمية بالاعتماد على الإنترنت وأنظمة وبرامج تقنية حديثة تضمن انتقال المعلومات بسهولة أكثر من السابق. والجزائر على غرار باقي الدول سخرت إمكانيات كبيرة لضمان عملية الانتقال إلى الرقمنة في كل القطاعات حتى تواكب التحولات السريعة التي يشهدها العالم.

تجدر الإشارة إلى أنه بسبب جائحة كورونا التي شهدها العالم والتي أدت إلى اضطراب في العملية التعليمية بسبب الحجر الصحي والغلق التام، قامت الدول بتبني التعليم الرقمي أو الإلكتروني كبديل مؤقت للتعليم الحضوري وقد عرف مؤشرات ايجابية في الوسط التعليمي جعل الدول تفكر في الانتقال الكلي للتعليم عن بعد ورقمنة كل ما يتعلق بالتعليم العالي والبحث العلمي.

1. إشكالية الدراسة

إن رقمنة التعليم العالي ومواكبة التطورات السريعة التي تشهدها المؤسسات التعليمية العالمية في إطار جائحة كورونا، تتطلب بالضرورة استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال الحديثة في العملية التعليمية وذلك لتحسين نوعية التعليم وضمان جودة خدمة التعليم العالي، الأمر الذي جعل مؤسسات التعليم العالي تولي اهتماما خاصا لجودة خدماتها التعليمية. من هذا المنطلق كان من الضروري دراسة المحددات الرئيسية لجودة الخدمة في إطار رقمنة التعليم العالي.

و لإثراء هذا الموضوع ارتأينا طرح الإشكالية التالية :

ما هي المحددات الرئيسية لجودة الخدمة في إطار رقمنة التعليم العالي خلال فترة جائحة كورونا؟

وللإجابة على هذه الإشكالية، تم وضع الأسئلة الفرعية التالية :

- ما هو مفهوم الرقمنة في قطاع التعليم العالي؟
- ماذا يقصد بجودة خدمة التعليم العالي؟
- ما هي المحددات الرئيسية لجودة خدمة التعليم العالي؟
- ما هي طرق قياس وأساليب جودة خدمة التعليم العالي؟

2. فرضيات الدراسة

لمعالجة هذا الموضوع و الاجابة على هذه التساؤلات، نقترح الفرضيات التالية :

- تتوقف جودة الخدمة في إطار رقمنة التعليم العالي على توفر العديد من المحددات.
- يوجد علاقة معنوية بين متغيرات الدراسة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الامان، التعاطف). تتفرغ هذه الفرضية الى الفرضيات الفرعية التالية :
- يوجد علاقة معنوية بين جودة خدمة التعليم العالي والملموسية.
- يوجد علاقة معنوية بين جودة الخدمة التعليم العالي والاعتمادية.
- يوجد علاقة معنوية بين جودة الخدمة التعليم العالي والاستجابة.
- يوجد علاقة معنوية بين جودة الخدمة التعليم العالي والأمان .

- يوجد علاقة معنوية بين جودة الخدمة التعليم العالي والتعاطف.

3. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة الى :

- دراسة جودة خدمة التعليم العالي في إطار الرقمنة.
- التعرف على المحددات الرئيسية لجودة الخدمة تعليم العالي.
- معرفة نوعية الخدمات المقدمة في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة د. مولاي الطاهر سعيدة خلال جائحة كورونا.

4. أهمية الدراسة

تبرز أهمية الدراسة من خلال ضرورة الانتقال إلى الرقمنة ومواكبة التحول الرقمي وتبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة، حيث أصبح العالم اليوم يشهد سرعة في انتقال المعلومات بطرق حديثة مما يجعل الجزائر على غرار باقي الدول تهتم بالرقمنة وتجعلها من أولوياتها حتى تحسن من جودة الخدمة في كل القطاعات وخاصة قطاع التعليم العالي.

5. مبررات اختيار موضوع الدراسة

في إطار التحولات السريعة التي عرفها العالم خاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات عامة والآثار التي خلفتها جائحة كورونا على التعليم العالي والبحث العلمي، جاءت الرغبة الشخصية في البحث في هذا الموضوع والخاص بدراسة المحددات الرئيسية لجودة الخدمة التعليمية الجامعية في إطار رقمنة التعليم العالي خلال فترة جائحة كورونا.

6. حدود الدراسة

- الحدود الزمنية : خلال سنة 2021-2022.
- الحدود المكانية : كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة د. مولاي الطاهر سعيدة
- الحدود الموضوعية : تمثلت في محددات الجودة في اطار رقمنة التعليم العالي.
- الحدود البشرية : عينة مكونة من طلاب كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة د. مولاي الطاهر سعيدة .

7. منهج الدراسة والأدوات البحث المستعملة

لدراسة موضوع المحددات الرئيسية لجودة الخدمة في إطار رقمنة التعليم العالي تم الاعتماد على المنهج الوصفي وهو منهج يعتمد على الملاحظة الشخصية والمراجع باللغة العربية واللغة الأجنبية وكما تم استعمال المقابلة مع طلبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة د. مولاي الطاهر سعيدة وكذا الاستبيان الذي سوف يوزع على طلبة الكلية، وذلك عن طريق وصف وتشخيص البحث بغرض استيعاب الإطار النظري.

8. فصول الدراسة

يهدف الدراسة ومعالجة الموضوع من مختلف جوانبه ولإجابة على الاشكالية قمنا بتقسيم هذا البحث الى ثلاثة فصول.

الفصل الأول : بعنوان "رقمنة التعليم العالي" تم تقسيمه الى ثلاث مباحث. تناول المبحث الأول مفاهيم التعليم العالي من خلال التعرف على ماهية التعليم العالي وأهدافه وأهميته كما تم التطرق الى وظائفه. تناول المبحث الثاني مفاهيم عامة عن رقمنة التعليم العالي. أما في المبحث الثالث، فلقد تم دراسة استراتيجية دمج الرقمنة في التعليم العالي والعراقيل التي تواجه رقمنة التعليم العالي.

الفصل الثاني : يتضمن هذا الفصل مفهوم "جودة خدمة التعليم العالي" حيث تم تقسيمه الى ثلاث مباحث. يتعلق المبحث الأول بماهية خدمة التعليم العالي والمبحث الثاني بجودة خدمة التعليم العالي. أما المبحث الثالث، فيهتم بدراسة طرق قياس جودة خدمة التعليم العالي.

الفصل الثالث : يتضمن الجانب التطبيقي للبحث و الذي يتعلق بالدراسة الميدانية و التي أجريت في كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة د. مولاي الطاهر سعيدة.

9. الدراسات السابقة

من بين الدراسات التي لها علاقة بالموضوع نذكر:

الدراسات العربية :

1. دراسة رعد عبد الله الطائي (2022) بعنوان : "أبعاد جودة خدمة التعليم العالي في الجامعة الخاصة".

قام الباحث في هذه الدراسة بقياس جودة الخدمة، وبوجه خاص ماهية أبعاد جودة الخدمة التي يجري قياسها للوصول الى مستوى جودة الخدمة. وتم التطبيق على خدمة التعليم العالي الخاص، حيث جرى اختيار عينة طلبة جامعة خاصة لتعبئة الاستبانة الخاصة بالدراسة وكان هناك 360 استبانة تم التحليل البيانات فيها من خلال مؤشرات الاحصاء الوصفي، وتحليل الارتباط وتحليل الانحدار المتعدد، فتوصلت هذه الدراسة الى الوجود علاقة ارتباط بين مستويات الرضا عن ابعاد الجودة الرئيسية الخمسة (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الموثوقية والتعاطف) وكذلك عن فروعها العشرة ومستوى الرضا العام عن جودة الخدمة. وان ابعاد الجودة الأقوى تأثيرا في تشكيل مستوى الرضا العام عن جودة خدمة التعليم العالي الخاص تضم كل من : الاعتمادية، الموثوقية، التعاطف، بينما كانت الابعاد : الملموسية والاستجابة الاقل تأثيرا.

2. دراسة عواطف بوطرفة، أمال عقابي (2022) بعنوان : "بصمة الرقمنة على واجهة التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر".

تمحورت هذه الدراسة حول نشأة و تطور رقمنة التعليم العالي و البحث العلمي على المستويين الدولي و الوطني، و لتوضيح دور الرقمنة في تطوير و عصرنه جميع وظائف التعليم العالي البيداغوجية و الادارية و تحديد مدى فعاليته في تحسين نظام حوكمته من خلال تقييم أثرها على ضمان جودة كل من العملية التعليمية و المخرجات التعليم العالي، بحيث توصلت النتائج هذه الدراسة الى ان الرقمنة آلية ضرورية لالتحاق مؤسسات التعليم العالي في الجزائر بعصر التكنولوجيا الرقمنة و انفتاحها على تجارب التحول الرقمي الناجحة اقليميا و دوليا و تعزيز الشراكة معها.

3. دراسة سلمى بشاري (2020) بعنوان : تطوير الرقمنة في الجزائر كآلية لمرحلة ما بعد جائحة كورونا (كوفيد19)

تهدف هذه الدراسة الى تحليل عوامل تطوير الرقمنة في الجزائر وألوياتها على المدى القصير باعتبارها إحدى الطرق مجابهة آثار جائحة كورونا عند مختلف الدول من جهة واحد ركائز النهوض بالاقتصاد الوطني. فأظهر التحليل العديد من المؤشرات الهيكلية والاقتصادية والعالمية أن الجزائر تعاني من الفجوة الرقمية. فاعتمدت الباحثة على منهجية التحليل الهيكلي وتقنية MICMAC، أظهرت النتائج أنه من بين 34 عامل محل الدراسة هناك 18 عاملا أساسيا يؤثر في ديناميكية وتطوير الرقمنة وتصوراتها المستقبلية، هذه العوامل يمكن حصرها في ثلاث رهانات مترابطة فيما بينها وهي تحسين حوكمة قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تسريع التطور التكنولوجي، تكتيف استخدام وتعميم هذه التكنولوجيا. وقد خلصت الدراسة إلى تحديد أولويات على المدى القصير نذكر منها: تعزيز البنية التحتية الرقمية، اهتمام بالفئات محرومة أو ضعيفة استخدام الرقمنة، تنمية المهارات الرقمية.

4. دراسة داود عبد المالك الحدابي، محمود فتحي عكاشة (2020) بعنوان : "جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمنية".

تطرقت هذه الدراسة الى لكشف عن العوامل المساهمة في جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب في الجامعات اليمنية ثم تحديد مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة لهم في المجالات المختلفة للخدمة، فأجريت دراسة لطلبة جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية بصنعاء حول التنبؤ بجودة الخدمة التعليمية المقدمة لهم فتناولت العديد من العبارات التي خضعت لتحكيم الخبراء وإعداد الاداة بصورتها الاولية فبعد التحليل الاحصائي باستخدام التحليل العاملي تم توصل فالأخير الى وجود تسع عوامل متعلقة بجودة الخدمة التعليمية في مجال المادة التعليمية، اعضاء هيئة التدريس، المكتبة التوظيف، الانشطة الطلابية، الموظفون، الصورة الذهنية الجامعة، القبول والتسجيل، البنية التحتية.

5. دراسة نسرین صالح الدين، مريم بنت سعيد البرطمانی (2018) بعنوان : جودة الخدمات الجامعية في مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس.

ان الهدف من هذه الدراسة إيجاد آليات مقترحة لتحليل جودة الخدمات الجامعية بمركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس باستخدام مقياس الفجوة بين الادراكات والتوقعات (SERVQUAL) وقد استخدمت الباحثتان المنهج الوصفي، وقد اعتمد البحث على مقياس SERVQUAL حيث ترجمته الباحثتان وأعادتا صياغة بعض عباراته بما يتسق ومجتمع الدراسة، المتمثلة في عينة عشوائية بلغ عددها 101 من الأكاديميين بجامعة السلطان قابوس والموظفين بالمركز والمتدربين فيه. فقد توصل البحث أن مستوى جودة الخدمات المقدمة فعليا والخدمات المتوقعة من المركز ذات مستوى عال، مع عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمتغيرات الديموغرافية: النوع والوظيفة، والعمر في جميع أبعاد جودة خدمات المركز. وأفضى البحث في خاتمته إلى آليات مقترحة لتحليل جودة الخدمات الجامعية بمركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس باستخدام مقياس SERVQUAL.

6. دراسة محمد الامين عسول (2016) بعنوان : "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي".

تهدف هذه الدراسة الى إبراز الأهمية التي تكتسبها الجودة في كل مجالات الحياة الحديثة بصفة عامة والتعليم العالي بصفة خاصة، ومن الأسباب الأساسية لاستخدام ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، العولمة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، اقتصاد المعرفة والمراتب الاخيرة التي تحتلها الجامعات الجزائرية في الترتيب العالمي. كما يجب على مؤسسات التعليم العالي الجزائرية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كمدخل لتحقيق جودة التعليم العالي وخاصة استخدامها من طرف المكتبات الجامعية، ومخابر البحث، الطلبة والأساتذة ايضا لكي يكون هناك رقمنة للمكتبات وإدارة الكترونية، وسهولة وسرعة الحصول على الخدمات التعليمية وغيرها من الخدمات التي تقدمها مؤسسات

التعليم العالي ، حيث قام الباحث بتوزيع استبيان على عينة من الاساتذة موزعين على ثلاث جامعات وهي جامعة محمد خيضر بسكرة، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي وجامعة عباس لغرور خنشلة، وتم تحليل النتائج باستخدام SPSS V.23، لمعرفة واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، فكانت نتائج للدراسة ان لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات دور كبير في تحقيق جودة التعليم العالي، لما تحققة هذه الاخيرة من تطور ورفي وتنمية للمجتمعات، وباعتباره المورد الاساسي للموارد البشرية والكوادر الجيدة التي تحتاجها الدول في بناء اقتصادها، كما ان هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من جهة وجودة التعليم العالي من جهة اخرى ممثلة في المكتبات الجامعية، البحث العلمي، التعليم ومناهج التدريس والاستاذ الجامعي.

7. دراسة صالح عبد الرضا الرشيد (2011) بعنوان : "جودة الخدمة التعليمية وأثرها في تحقيق رضا الطلبة."

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر عينة من طلبة المرحلة الرابعة في كلية الادارة والاقتصاد / جامعة القادسية باستعمال مقياس HEDPERF. وقد تناول البحث ضمن اطاره النظري والتطبيقي صياغة نموذج للتنبؤ برضا الطلبة من خلال اختبار العلاقة التفاعلية بين جودة الخدمة التعليمية المدركة والتوجه نحو الطالب، كما تم التحقق من صدق وثبات نموذج القياس المستعمل، وتم صياغة عدد من الفرضيات التي تهدف الى اختبار الانموذج الفرضي للبحث. وكانت النتائج التي تم التوصل اليها يمكن صياغة عدد من التوصيات التي تسهم في تحسين جودة الخدمة التعليمية تمهيد الطريق امام دراسات مستقبلية اخرى.

الدراسات الاجنبية:

8. دراسة Allam. M.M., Qahmash. A.I., Quadri. N.N., Quadri. M (2021) بعنوان :

“Exploring the Determinants of Service Quality of Cloud E-Learning System for Active System Usage.”

هدفت هذه الدراسة الى استخدام برامج التعليم الإلكتروني، ويرجع ذلك جزئيا إلى ارتفاع الطلب على التعليم، لا سيما في البلدان النامية. غير أن نجاح هذه البرامج يظهر نتائج متباينة. ولا يعالج سوى القليل جدا من البحوث مسألة جودة خدمات التعليم الإلكتروني في بيئة التعليم العالي. فذلك، أصبح من الحيوي تقييم نوعية عروض التعلم الإلكتروني، حيث أنه أمر حاسم لنجاح البرنامج وبقائه. فاقترح في هذه الدراسة، تعديل الأداة SERVQUAL لاستخدامها في تقييم نوعية التعلم الإلكتروني. وتتألف هذه الأداة من ستة أبعاد: الضمان، والموثوقية، والتعاطف، والتجاوب، والتعقيد، ومحتوى التعلم. تم إجراء تحليل العوامل الاستكشافية (EFA) للتحقيق في موثوقية وصلاحيّة نموذج القياس، وتم استخدام تحليل الانحدار المتعدد لاختبار نموذج البحث. ويكشف الاستنتاج الذي تم التوصل إليه بعد تحليل بيانات 421 طالباً أن "محتوى التعلم" يلعب دوراً كبيراً في إدراك جودة التعلم الإلكتروني، وهو ما يؤثر بدوره على رضا المتعلمين والمزيد من النية لاستخدام التعليم الإلكتروني.

9. دراسة Zaborova. E. (2021) بعنوان :

“The impact of digital technology on the quality of higher education.”

ان الهدف من هذه الدراسة هو تحليل الكيفية التي ينظر بها الطلاب إلى نوعية التعليم عن بعد مقارنة بأسلوب التعليم وجها لوجه. بحيث قام مجموعة من الباحثين USUE في الفترة 2015-2020 بسلسلة من الدراسات الاستقصائية للطلاب، فكانت نتائج تحليل على أنه على الرغم من فوائد التعليم عن بعد، فإن

الطلاب يعتبرون أن نوعية التعليم عن بعد أدنى من نمط التعليم التقليدي وجهاً لوجه. كما كشفت الدراسة عن وجود جملة من مشاكل، ومن بين المشاكل التي يواجهها الطلاب في التعلم عن بعد عدم قدرتهم على انتقاء المعلومات وتقييم موثوقيتها وتمييز المعلومات الهامة عن المعلومات غير الهامة.

10. دراسة Kotic. L. (2014) بعنوان :

“Measuring Service Quality in Higher Education: The Case of Serbia”

ان الهدف من هذه الدراسة هو تطبيق مقياس SERVPERF لقياس جودة التعليم العالي في إحدى الجامعات الصربية تم استخدام استبيان معتمد على مقياس SERVPERF السباعي مع إجراء بعض التعديلات، وشمل الاستبيان 17 عبارة أبعاد SERVPERF الخمسة وتم توزيعه على 476 طالب من كلية الإدارة في جامعة صربية خاصة هي الأقدم في صربيا بين نظيراتها توصلت الدراسة إلى مقياس معدل لجودة الخدمة يتكون من 43 عبارة لتقييم أداء خدمة التعليم العالي وتبين لهم أن أهمية العوامل المحددة للجودة تختلف بحسب أقدمية الطالب (سنتهم الدراسية)، بينما رأى الطالب أن عنصر الملموسية غير هام ولم يكن لمتغير الجنس أي تأثير إلا في كيفية إدراك بعد الملموسية حيث سجل الذكور تقييمات أعلى من الإناث لكن أشار معد الدراسة إلى أن هذه النتيجة يجب التحقق منها على مقياس أكبر.

الفصل الأول : رقمنة التعليم العالي

تمهيد :

تعتبر الرقمنة من المكونات الأساسية لأي نظام المعلومات وقد أدى التطور السريع للرقمنة في التعليم العالي إلى تغيير جذري في النموذج التعليمي وطريقة الحصول على المعلومات وأجواء التفاعل بين المعلم والطالب، المناقشة والتفاعل، وبناء مساحات تعليمية تعاونية جماعية. ونظرا لحرص الحكومة على توفير بيئة تعليمية مناسبة، تتطلع مؤسسات التعليم العالي إلى دمج الرقمنة في عملياتها التعليمية لتحسين جودتها. خاصة في عصر يشهد فيه نظام التعليم تغيرات عميقة في عناصره المختلفة وظهور مفاهيم جديدة مثل رقمنة التعليم العالي التي سنتناولها في هذا الفصل.

المبحث الأول : ماهية التعليم العالي

من خلال هذا المبحث تم التطرق الى موضوع التعليم العالي حيث تم تقسيم المبحث الى ثلاث مطالب كانت على النحو التالي : المطلب الاول تعريف التعليم العالي، المطلب الثاني أهداف التعليم العالي و أهميته، المطلب الثالث وظائف التعليم العالي.

المطلب الأول : تعريف التعليم العالي

يعتبر التعليم العالي مرحلة من مراحل البحث عن المعرفة في إطار مرسوم ومحدد المعالم، ويمكن من خلاله التخطيط لإعداد القوى البشرية المؤهلة التي يتطلبها المجتمع في مسيرته التنموية. وهو المحاولة الجادة والمنظمة، سعيا نحو بناء مجتمع يسوده المنطق في الحوار بين أفراد، والتلمس لأفضل السبل من خلال المناهج المدروسة والبحوث الأساسية والتطبيقية وصولا الى الحلول المناسبة للمشكلات

التي قد تعرقل تطور المجتمع ونمائه، سواء كانت تلك المشكلات اقتصادية، إدارية، أو اجتماعية أو سياسية.¹

الفرع الأول : تعريف التعليم العالي

قبل تعريف التعليم العالي سنقوم بتعريف التعليم.

- عرف التعليم حسب موسوعة المعارف التربوية على أنه ترتيب وتنظيم للمعلومات لإنتاج التعلم ويتطلب ذلك انتقال المعرفة من مصدر إلى مستقبل وتسمى هذه العملية بالاتصال.²
- يعرف التعليم أيضا على أنه ذلك العائد الذي يرتبط بإنتاجية التعليم، أي إنتاجية المتعلم من عمله بعد تخرجه ومن خلال المعلومات والمعارف والمهارات التي يتعلمها عن طريق تعليمه، وكذلك يعرف على أنه المنفعة التي تتحقق للفرد نتيجة تلبية رغباته وحاجاته للتعليم من خلال كونه استهلاك حيث يلبي التعليم هذه الرغبات والحاجة إليه عن طريق تزويده بالمعلومات والمعارف التي تتيح له تحقيق الرضا وإشباع ميوله واتجاهاته وتطور درجة وعيه وثقافته.³
- وكل ما ذكر عن التعليم نستخلص أن تعليم هو جملة ما يكتسبه الفرد من حقائق معرفية عبر الوسائل المتاحة للتعلم.

أما التعليم العالي فهو آخر مرحلة من مراحل التعليم التي يمر بها الفرد فتكسبه مهارات عالية تساعده للحصول على مكانة اجتماعية ووظيفة مشرفة.

- عرفت وثيقة المؤتمر العام لليونسكو في دورته السابعة والعشرون على انه "برامج الدراسة أو التدريب على البحوث في المستوى بعد الثانوي، التي توفرها الجامعات أو المؤسسات التعليمية الأخرى المعترف بها بصفقتها مؤسسات للتعليم العالي من قبل السلطات المختصة في الدولة".⁴
- وحسب القانون رقم 99-05 المؤرخ في الجريدة الرسمية العدد 42 لسنة 1999، يعرف التعليم العالي في الجزائر على أنه " كل نمط للتكوين والبحث يقدم على مستوى ما بعد التعليم الثانوي من طرف مؤسسات معتمدة من طرف الدولة، وهي تتكون (مؤسسات التعليم العالي) من الجامعات والمراكز الجامعية والمدارس والمعاهد الخارجية عن الجامعة، كما يمكن ان تنشأ معاهد ومدارس لدى دوائر وزارية أخرى بتقرير مشترك مع الوزير المكلف بالتعليم العالي".⁵

المطلب الثاني : أهداف التعليم العالي وأهميته.

الفرع الأول : أهداف التعليم العالي

- تأهيل وإعداد كفاءات بشرية قادرة على تحمل مسؤوليات الحياة العملية.
- الاهتمام بالبحث العلمي وكشف أسرار الطبيعة وتنمية المعرفة البشرية بكل أشكالها.
- الاهتمام بالنشر، حيث لا تقتصر مهمة الجامعة على إعداد الباحثين وإجراء البحوث، وإنما تمتد لتشمل تقديم نتائج عن طريق وسائل النشر.
- حماية التراث الإنساني والحفاظ على إنتاج الفكر البشري.
- القيادة الفكرية وخدمة أهداف التنمية الاجتماعية.

¹ خضير بن سعود الخضير، التعليم العالي في المملكة العربية السعودية بين الطموح والإنجاز، دار العبيكان للنشر، 1999، ص. 118.

² نوال نمور، كفاءة أعضاء هيئة التدريس وأثرها على جودة التعليم العالي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير، جامعة منثوري قسنطينة، 2012، ص. 10.

³ محمد الأمين عسول، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015-2016، ص. 83.

⁴ لالوش سميرة، بصمة الرقمنة على واجهة التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر، مجلة الأبحاث، المجلد 6، العدد 1، 2021/06/05، ص. 431.

⁵ القانون رقم 99-05، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 1999/24.

- تفسير وتبسيط نتائج البحوث العلمية.
- النظر في مشكلات المجتمع المحيط ومحاولة فهمها وتحليلها، ثم البحث عن حلول مناسبة لها.
- تحقيق مبادئ ديمقراطية التعليم وتكافؤ الفرص التعليمية والمساواة بين المواطنين.⁶

ومن الطبيعي أن تتأثر أهداف الجامعة بالمتغيرات والعوامل والظروف السائدة في المجتمع والعالم ككل فأهدافها لا بد أن تتغير وتتطور بتنوع المطالب التي تفرضها العوامل الخارجية على الجامعة لكن هذه الأهداف مهما تنوعت وتعددت، يمكن إجمالها تحت هدفين أساسيين، تسعى إليهما كل الجامعات على اختلاف بنياتها ومناهجها وبيئاتها، وهما :

- **التعليم** : أي تخريج متخصصين أكفاء يستطيعون الإسهام في تنمية المجتمع وتطويره.
- **البحث العلمي** : بتطوير مستويات المعرفة والعلوم، وإيجاد حلول للمشكلات التي يواجهها المجتمع.

الفرع الثاني : أهمية التعليم العالي

تكمن أهمية التعليم العالي في تكوينه لرأس المال البشري المؤهل والمكيف مع احتياجات التنمية الاقتصادية، والقادر على الاستجابة لمتطلباته والتغيرات المستمرة، سواء كانت محلية أو عالمية فتتمثل أهمية التعليم العالي في :

- الجامعة هي الأساس الأول لتطوير أي مجتمع كان في جميع مظاهره وقطاعاته، لأنها تتصل بتكوين النفوس وبناء العقول، فالتعليم الجامعي يتميز بأهمية خاصة، إذ أن الجامعة هي الدعامة الثابتة التي تقوم عليها نهضة الأمم، ويمكن أن يؤكد ذلك الدور البارز الذي قامت به الجامعات في تحقيق قدر كبير من التنمية والتقدم على الصعيد العربي بصفة عامة فلم يكن باستطاعة هذه أن تصل إلى ما وصلت إليه من تقدم نسبي في العصر الحديث إلا بفضل الرسالة التي أدتها الجامعة، ونتيجة للجهود التي قامت بها الكفاءات الفنية التي تم إعدادها وتأهيلها في هذه الجامعات.⁷
- التعليم قوة اجتماعية باعتباره أهم الوسائل التي يمكن لأي مجتمع من إحداث التغيير السريع والمنشود، والتعليم العالي له قوته وأهميته الخاصة باعتباره المسئول الأساسي عن إعداد الشباب وتجهيزهم للحياة وسوق العمل في مستوى العصر.
- الجامعة تعتبر مؤسسة تربوية متخصصة في إعداد الشباب للمجتمع باعتباره الثروة البشرية أمل المستقبل في المجتمع ويقع على عاتقهم العبء الأكثر من البناء لمستقبل أفضل، ولذلك تهتم الجامعة بإعدادهم ليكونوا مواطنين مكتملي المواطنة في جميع الجوانب حتى يمكنهم من خدمة المجتمع وتحقيق التقدم وذلك نابع من منطلق أن التعليم العالي يلعب أدوارا مهمة في حياة أي مجتمع.

ويمكن القول إن أهمية التعليم العالي تتمثل في تقديم برامج تعليمية في شتى أنواع التخصصات للمتعلمين، بقصد إعدادهم وتأهيلهم للحياة، ومنحهم الفرص من أجل البحث والتطوير وخدمة المجتمع.

المطلب الثالث : وظائف التعليم العالي

يتركز التعليم العالي حول ثلاث وظائف أساسية ومتكاملة متمثلة في إعداد القوى البشرية، البحث العلمي، تطوير المعرفة عن طريق الأبحاث العلمية والتنشيط الثقافي والفكري العام.

⁶ سمية الزاحي، مكانة المكتبة الجامعية في سياسات التعليم العالي في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم المكتبات، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2013-2014، ص. 64.

⁷ غربي صباح، دور التعليم العالي في تنمية المجتمع المحلي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2013-2014، ص. 53.

- إعداد القوى البشرية : تعتبر من أهم الوظائف التي ارتبطت بالتعليم العالي منذ نشأته من خلال إعداد الكوادر المطلوبة والتي ستقوم بشغل الوظائف العلمية والتقنية والمهنية والإدارية ذات المستوى العالي، وتهيئتها للقيام بمهام القيادة الفكرية في مختلف النشاطات من أجل تقديم الاستشارة والمساهمة في القيام بمهام القيادة⁸.
- **البحث العلمي (تطوير المعرفة) :** إن البحث العلمي هو أحد الوظائف الثلاث التي يستند إليها التعليم العالي في مفهومه المعاصر فالمتوقع من الجامعة أن تقوم بتوليد المعرفة والاختراعات المطلوبة عن طريق متابعة البحث والتعمق العلمي والإسهام في تقدم المعرفة الإنسانية لوضعها في خدمة الإنسان والمجتمع عن طريق تشخيص مشكلاته الاجتماعية والاقتصادية، وإيجاد الحلول العلمية المناسبة لتطوير الحياة في مجتمعات هذه الجامعة، فلا يمكن أن توجد جامعة بالمعنى الحقيقي، إذا هي أهملت البحث العلمي⁹.
- **التنشيط الثقافي والفكري العام :** يعتبر نشر العلم والثقافة من رسالة الجامعة، والتي هي بمثابة مركز للإشعاع الفكري والمعرفي وتنمية المهارات العلمية والمهنية، والتي تمثل الحجر الأساسي لعمليات التنمية الوطنية. للجامعة دور كبير في تقديم المعرفة وتشجيع القيم الأخلاقية والنهوض بالمجتمع، كما أنها تسعى للحفاظ على هوية المجتمع والتجديد في هذه الهوية باتجاه تحديات المستقبل، ونشر المعرفة وتطوير الاتجاهات الفكرية الاجتماعية بما يوفر ثقافة مشتركة ومنهجاً موحداً في التخطيط والتنظيم والعمل والإنتاج وكذا المشاركة في تقديم المعرفة وتشجيع القيم الأخلاقية والنهوض بالطبقات الاجتماعية التي تؤدي إلى التقدم الاقتصادي والاجتماعي، وتنمية أنماط التعبير والتفكير وتنوعها لدى الأفراد بما يحقق اتصالهم بجذورهم الثقافية وانتمائهم وطني الأصل، وكذا تجسيد انفتاح التعليم العالي الخارجي واهتمامه بشؤون القضايا الدولية لتعميق التفاهم والحوار مع شعوب العالم¹⁰.

المبحث الثاني : رقمنة التعليم العالي

تعتبر الرقمنة من المكونات الأساسية لنظام المعلومات ومن الوسائل التي عملت ضجة كبيرة في هذا العصر في مختلف القطاعات خاصة الخدماتية¹¹.

المطلب الأول : تعريف الرقمنة التعليم العالي

لتحديد مفهوم رقمنة التعليم العالي سنتطرق أولاً إلى أهم تعاريف الرقمنة.

الفرع الأول : تعريف الرقمنة

جدول رقم (01) : تعريف الرقمنة

⁸ عواطف بوطرفة، أمال عقابي، بصمة الرقمنة على واجهة التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر، مجلة الأبحاث، المجلد 6، العدد 01، 2021، ص. 431.

⁹ غربي صباح، مرجع سبق ذكره، ص. 51.

¹⁰ عواطف بوطرفة، أمال عقابي، مرجع سبق ذكره، ص. 432.

¹¹ كدام صيربينة، رحالي سيف الدين، أثر استخدام الرقمنة في الرفع من درجة التحصيل العلمي للطلاب الجامعي، الملتقى الوطني الموسوم ب: دور الرقمنة في الجودة في التعليم العالي، 10 مارس 2020، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، ص. 27.

المصدر: من اعداد الطالبين

وتتميز الرقمنة بعدة خصائص نذكرها فيما يلي :¹⁶

- **تقليل الوقت** : فالتكنولوجية تجعل كل الأماكن إلكترونيا متجاورة.
- **تقليل المكان** : تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزونة والتي يمكن الوصول إليها ببسر وسهولة.
- **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة** : نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الصناعي، مما يجعل تكنولوجية المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.
- **تكوين شبكات الاتصال** : تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجية المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.

اسم الكاتب، السنة	تعريف
زين عبد الهادي (1999)	هي عمليات التحويل التي تتم للوثائق من الأشكال التقليدية المطبوعة الى الشكل الإلكتروني الرقمي بما فيها عمليات النشر الإلكتروني. ¹²
Buresi. Ch. (2002)	الرقمنة هي منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي. ¹³
فراج عبد الرحمن (2004)	الرقمنة هي عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي وذلك لأجل معالجتها بواسطة الحاسب الإلكتروني، وعاد ما يستخدم مصطلح الرقمنة في سياق نظم المعلومات، إلى تحويل النصوص المطبوعة أو الصور (سواء كانت صور فوتوغرافية أو خرائط ... إلخ) إلى إشارات ثنائية signal binary باستخدام نوع ما من أجهزة المسح الضوئي scanning التي تسمح بعرض نتيجة ذلك على شاشة الحاسب. ¹⁴
Doug. H. (2004)	الرقمنة عملية أو إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي، مثل (المقالات، الكتب، الخرائط، المخطوطات). ¹⁵

- **التفاعلية** : أي أن المستعمل لهذه التكنولوجية يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.
- **اللاتزامية** : وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
- **اللامركزية** : وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالإنترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الإنترنت.

¹² نجلاء أحمد يس، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، الطبعة الأولى، القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، 2012.

¹³ كدام صبرينة، رحالي سيف الدين، مرجع سبق ذكره، ص. 27.

¹⁴ عبد الرحمن فراج، مفاهيم أساسية في المكتبات الرقمية، مجلة المعلوماتية، العدد 10، 2007، ص. 37.

¹⁵ كدام صبرينة، مرجع سبق ذكره، ص. 27.

¹⁶ أحمد مشهور، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعية والشبكات، المنظمة العربية للترقية والثقافة والعلوم، 2003، ص. 7.

- **قابلية التوصيل :** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع، على مستوى العالم بأكمله.
- **قابلية التحرك والحركية :** أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة من الحاسب الآلي، الهاتف النقال...الخ.
- **قابلية التحويل :** وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.
- **اللاجماهيرية :** وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصول مباشرة من المنتج إلى المستهلك.
- **الشيوع والانتشار:** وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمط المرن.

الفرع الثاني : تعريف رقمنة التعليم العالي

يعرف عبد الباقي عبد المنعم أبوزيد رقمنة التعليم العالي على أنها¹⁷ " كل ما يستخدم في عملية التعليم والتعلم من تقنيات المعلومات والاتصالات، والتي تستخدم بهدف تخزين، معالجة، استرجاع ونقل المعلومات من مكان لآخر، فهي تعمل على تطويره وتجويده بجميع الوسائل الحديثة كالحاسب الآلي وبرمجياته، شبكة الانترنت، الكتب الإلكترونية، قواعد البيانات، الموسوعات، الدوريات، المواقع التعليمية والبريد الإلكتروني، البريد الصوتي، التخاطب الكتابي والتخاطب الصوتي، المؤتمرات المرئية، الفصول الدراسية الافتراضية، التعليم الإلكتروني والمكتبات الرقمية، التلفزيون التفاعلي، التعليم عن بعد، الفيديو التفاعلي، الوسائط المتعددة، الأقراص المضغوطة، البث التلفزيوني الفضائي".

المطلب الثاني : فوائد الرقمنة في التعليم العالي

لرقمنة التعليم العالي فوائد عديدة نذكر منها¹⁸ :

- **اصبحت تكنولوجيا هي المرشد الحقيقي للمعلم :** الآن باستطاعة المعلم ان يوجه المادة العلمية للطالب بكل سهولة، فالقدرة على تغيير شكل المعلومة من خلال المحتويات وإمكانية عرضها كتطبيق عملي أمكنت المعلم بسهولة توجيه الطالب للمعلومة الصحيحة وفهمها .
- **القدرة على المشاركة المعلومة والانشطة التعليمية :** يعتبر الكمبيوتر في الوقت الحالي محط أنظار الطلاب، فأصبح بالإمكان مشاركة المعلومة من خلال موقع الأكاديمية او وسائل التواصل الاجتماعي، وبالتالي هي طريقة تفاعلية لمشاركة المعرفة والعلم بين الطلاب عن بعد .
- **مشاهدة الدروس والمحاضرات :** أصبح بالإمكان تسجيل المحاضرات وتنزيلها على الانترنت ليقوم الطالب بمشاهدتها مرة أخرى، وبالتالي إذا لم يستطيع الطالب فهم الدرس يمكن ان يشاهدها مرة أخرى، فهذا الأمر ساعد الكثير من الطلاب على فهم المعلومة وحفظها كمصدر من المصادر التعليمية بالنسبة له .
- **تقديم الامتحانات :** لم يعد هناك حاجة لتقديم الامتحانات على الورق، فالآن بالإمكان تقديم الامتحانات من خلال الانترنت، فهي تسهل على الطالب التأكد من الإجابات وسهولة تصحيحها، وايضا توفير الوقت على المعلم والجهد الذي يبذله لوضع العلامة.

المطلب الثالث : أهمية رقمنة التعليم العالي

¹⁷ أسود ياسين، الرقمنة كضمانة للجودة في التعليم العالي، الملتقى الدولي الافتراضي، الرقمنة ضمانات لجودة التعليم العالي والبحث العلمي وتحقيق التنمية المستدامة، حي المجاهدين رقم 32 – الجزائر، كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، يوم 21-22 فيفري 2021، ص. 180.

¹⁸ دريوش وداد، التعليم العالي في ظل نظام الرقمنة وتكنولوجيا المعلومات، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة البليدة2، 2019، ص. 164.

تسهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة في تحديث وزيادة فعالية التعليم، لتحقيق أهداف التنمية البشرية والتنمية الشاملة المستدامة، وتتمثل هذه المساهمات التي توفرها التكنولوجيا المعلوماتية والتعليمية المرتبطة بتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة في العوامل التالية¹⁹ :

- **زيادة فعالية التعليم :** معظم الأبحاث والدراسات تؤكد أن التكنولوجيا التعليمية المبنية على الحاسبات الآلية وشبكات المعلومات، التي توظف بطريقة ملائمة، تسهم في جودة المخرجات التعليمية وزيادة فعالية التعليم، مما تعود بالمنفعة على المجتمع.
- **توفير بيئة تعليمية عالية الجودة :** إن امتلاك بنوك معلومات متخصصة يساعد في تحسين جودة العملية التعليمية والولوج للمعرفة واستخدامها في مجالات البحث العلمي، مما يسهم في إثراء المعرفة الإنسانية، وتقديم حلول فعالية للمشكلات التي يتخبط فيها المجتمع، والرقي به لمواكبة المجتمعات المتقدمة
- **تحقيق الأهداف العامة للتعليم العالي :** إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة في العملية التعليمية يساعد الجامعة على أداء وظائفها وتحقيق أهدافها التي نص عليها المشرع الجزائري بموجب الباب الثاني من المرسوم التنفيذي رقم 03-279 المؤرخ في 23 أوت 2003، المحدد لمهام الجامعة والقواعد الخاصة بتنظيمها وسيرها، لاسيما المواد 5 و6²⁰.
- **تحقيق جودة التكوين :** يعد التكوين أحد الميادين السبعة المنصوص عليها في المرجع الوطني لضمان الجودة، وبالتالي فإن رقمنة العملية التعليمية، يسهم في تحقيق جودة التكوين وتطويره، وهو التوجه الذي تسعى إلى تحقيقه وزارة التعليم العالي والبحث العلمي من خلال إصدار القرار رقم 167 المؤرخ في 31 ماي 2010، المتضمن تأسيس لجنة وطنية لتنفيذ نظام لضمان الجودة في التعليم العالي والبحث العلمي.
- **تطوير الإدارة والتوجه نحو التسيير الإلكتروني :** إن رقمنة الإدارة وتزويدها بتطبيقات وبرمجيات يعزز عملية التواصل بينها وبين مدخلات العملية التعليمية، وفي هذا السياق أصدرت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي القرار رقم 50 المؤرخ في 21 جانفي 2018 المتضمن إنشاء لجنة مكلفة بال دعم التقني لعملية رقمنة إدارة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، ومن خلال استقراء المادة الثانية نجد أن هذه اللجنة تعمل على تكريس الرقمنة في الإدارة المركزية والمؤسسات تحت وصايتها و تشجيع عملية عصرنة الحكامة و اقتراح تدابير لتعميم الإدارة الإلكترونية، ووضع برنامج تكويني لفائدة المستخدمين المكلفين بالرقمنة.
- **إضفاء الشفافية :** تلعب الرقمنة دورا كبيرا في القضاء على كل أنواع البيروقراطية الإدارية التي لطالما أثقلت كاهل الأساتذة والطلبة دون وجه حق، كما تعمل على إضفاء نوعا من الشفافية في مختلف التعاملات الإدارية ومنح لكل ذي حق حقه، فالرقمنة تعد وسيلة ناجعة لتكريس مبدأ المساواة في الفرص بين مختلف الفاعلين في العملية التعليمية.
- **توسيع نطاق العملية التعليمية :** فنكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة تحرر العملية التعليمية من حدود الزمان والمكان، وتسمح بالتواصل بين الأساتذة والطلبة والولوج إلى المعرفة في أي وقت ومن أي مكان تصل إليه شبكة الإنترنت، كما توسع من دائرة الأشخاص الراغبين في استكمال تعليمهم العالي كالموظفين والنساء الماكثات في البيت وتشجعهم على التزود بالمعرفة.
- **المساهمة في بروز أنماط جديدة من التعليم على غرار التعليم الإلكتروني :** فالرقمنة تعمل على توفير بيئة تعليمية غنية ومتعددة المصادر، تخدم العملية التعليمية بكافة محاورها، تتميز بتوفير الوقت والمرونة في تلقي المحتوى، كما تعمل على إعداد جيل من الكفاءات الوطنية قادر على التعامل مع التقنيات والتطورات الهائلة التي يشهدها العالم، وفي هذا الصدد أصدرت وزارة

¹⁹ وفاء طهيري، واقع امتلاك الأستاذ الجامعي المهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات ونقلها لفكرة دمج التعليم الإلكتروني، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2010-2011، ص. 56.

²⁰ <https://www.joradp.dz>

التعليم العالي والبحث العلمي القرار رقم 201 المؤرخ في 09 أبريل 2011، المتضمن إنشاء اللجنة الوطنية للتعليم الإلكتروني.

تطوير قدرة التعلم الذاتي والتفكير النقدي : إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة يساهم في عصرنة العملية التعليمية التقليدية القائمة بشكل أساسي على التلقين من قبل الأستاذ، إلى نظام تعليمي معاصر يركز على تطوير قدرة التعلم الذاتي والتفكير النقدي، مما يؤدي إلى تكوين إطارات بشرية ذات كفاءة عالية، لهم القدرة على رفع التحديات التي يعرفها سوق العمل والمجتمع ككل.

المبحث الثالث : إستراتيجية دمج الرقمنة في التعليم العالي وعراقيلها

المطلب الأول : إستراتيجية دمج الرقمنة في التعليم العالي

إن مشروع رقمنة في التعليم العالي، يتطلب في بادئ الأمر، وجود إرادة حقيقية لدى أصحاب القرار لتجسيده على أرض الواقع، ولا يأتي ذلك إلا من خلال وضع خطة إستراتيجية شاملة لاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة، حتى يتسنى للجامعة مواكبة التطورات التي يشهدها العالم في هذا المجال، ولعل أهم العناصر التي يجب أخذها بعين الاعتبار في وضع هذه الخطة هي²¹ :

- إجراء دراسات معمقة لكل مكونات الجامعة، تمكن من الانتقال السلس من جامعة تقليدية إلى جامعة عصرية قائمة على تكنولوجيات المعلومات والاتصالات الحديثة (المعوقات، التحديات والآفاق).
- تزويد الجامعة بالبنية التحتية الضرورية لرقمنة التعليم العالي من معدات وبرمجيات وشبكات تواصل، لاسيما تزويد قاعة الأساتذة، المكتبة، الإدارة، المدرجات وقاعات التدريس بشبكة إنترنت عالية التدفق.
- تنظيم دورات تكوينية للأساتذة الجامعيين والإداريين حول كيفية استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات الحديثة في التعليم العالي.
- اعتماد تكنولوجيات المعلومات والاتصالات الحديثة كمقياس إلزامي يدرس للطلبة على كل المستويات.
- توفير الموارد الرقمية من كتب وبحوث وأطروحات ومذكرات ومناهج تعليمية رقمية معتمدة.
- مواكبة التطورات في مجالات تكنولوجيات المعلومات والاتصالات الحديثة على المستوى العالمي.
- تنظيم تظاهرات علمية للتعريف بأهمية الرقمنة ودورها في ضمان جودة التعليم العالي والتحفيز على استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات الحديثة.
- توظيف مختصين في مجال تكنولوجيات المعلومات والاتصالات الحديثة لتعزيز رقمنة العملية التعليمية.

²¹ شلغوم سمير، الرقمنة كآلية لضمان جودة العملية التعليمية، الملتقى الوطني الموسوم ب: دور الرقمنة في الجودة في التعليم العالي، 1 مارس 2020، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، ص. 154.

- التقييم الدوري لمشروع رقمنة العملية التعليمية، مما يمكنها من تدارك النقص وتحسين جودتها.

المطلب الثاني : انعكاسات رقمنة التعليم العالي

إن استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات الحديثة يلعب دورا هاما في جودة التعليم العالي والرقي بها، والانتقال من التعليم التقليدي إلى التعليم العصري المبني على الثروة المعرفية، ومن ثمة تحسين صورة ومكانة الجامعة على المستوى العالمي، ولمعرفة انعكاسات هذه التكنولوجيا الحديثة، سنتطرق إلى أثرها على مختلف عناصر التعليم العالي التالية²².

1. **بالنسبة للأستاذ :** تعمل تكنولوجيات المعلومات والاتصالات الحديثة على ما يلي:
 - تنمية وتطوير القدرة التحليلية للأستاذ وتزويده بكل المستجدات في مجال اختصاصه.
 - الانتقال من دور الملحق للمعارف إلى دور المنشط والمسير للعملية التدريسية.
 - الاسهام في تحقيق الجودة المنشودة من العملية التعليمية .
 - الاقتصاد في الجهد وربح الوقت أثناء العملية التدريسية .
 - توفير بيئة تعليمية متزامنة وغير متزامنة اعتمادا على التعلم الذاتي والتفاعل المتبادل مع الطلبة.
 - تنمية وتطوير مهاراته في التواصل الرقمي مع مختلف الفاعلين في العملية التعليمية .
 - الاسهام في انتقال المعلومات التي لها صلة بمحيط تدريسه إلى الطلبة.
 - تساعده على المرافقة الدائمة للطلبة وتقييم قدراتهم وتوجيههم.
2. **بالنسبة للطلاب :** تعمل تكنولوجيات المعلومات والاتصالات الحديثة على ما يلي:
 - تسهيل عملية الإرشاد الأكاديمي والاستفادة من مختلف الخدمات الجامعية والمكتبة.
 - توفير بيئة تعليمية محفزة تسمح له بالبحث العلمي .
 - مساعدته على زيادة المشاركة الايجابية وتنمية قدراته على التفكير والإبداع العلمي .
 - تنظيم وترسيخ والحفاظ على المفاهيم والأفكار التي يكتسبها لفترة طويلة .
 - الاسهام في زيادة ثقته بنفسه، وإشباع حاجاته للمعرفة وافتتاحه على المجتمع.
 - تطوير مهاراته في استعمال الوسائل الإلكترونية والموارد الرقمية.
 - توجيهه نحو التعلم التعاوني الجماعي والرفع من مستوى فهمه للدروس.
 - التواصل المستمر مع الأساتذة والادارة.
3. **بالنسبة للمقررات الدراسية :** تعمل تكنولوجيات المعلومات والاتصالات الحديثة على ما يلي:
 - الإثراء المعرفي وتحيين محتوياتها وفقا للمعايير العالمية، والمراجعة الدورية لها بما يتناسب مع قدرة استيعاب الطالب ومتطلبات سوق العمل.
 - تكوين مورد بشري مشبع بالقيم والمناهج التعليمية الحديثة، قادر على مواكبة التطورات التي يشهدها العالم في مجال التكنولوجيا.
 - وضع ديناميكية حوارية للنشاطات المقترحة واستخدام أسلوب التفكير الناقد وإيجاد حلول مناسبة للمشكلات التي يعرفها المجتمع.
 - تساعد على الإبداع والابتكار وتطوير البحث العلمي.
4. **بالنسبة لإدارة الجامعة :** تعمل تكنولوجيات المعلومات والاتصالات الحديثة على ما يلي:
 - الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية التي تعتمد أحدث أساليب التسيير.

²² شلغوم سمير، مرجع سبق ذكره، ص. 157.

- تسهل عملية التواصل والتشارك مع مختلف الفاعلين في الجامعة وإفائهم بكل المستجدات، تسمح بحفظ الملفات وإنشاء بنك معلومات يسهل عملها ويعزز دورها الإيجابي في تحقيق جودة العملية التعليمية.
- تساعد على توفير نظام فعال للتنظيم والتخطيط وتقييم أداء الهيئة التدريسية.
- التسجيل الإلكتروني للحاملين الجدد لشهادة البكالوريا.
- إدراج ملفات إلكترونية لكل طالب والأساتذة.
- وضع الاعلانات للطلبة والأساتذة إلكترونياً.
- عرض المداولات ونتائج الامتحانات إلكترونياً.
- ترتيب الطلبة وتوجيههم يتم وفق برامج إلكترونية.
- تساعد في تنظيم مسابقات وطنية بدء من عملية الإعلان، التسجيل، دراسة الملفات، دراسة الطعون ونشر النتائج النهائية.
- تساعد في تنظيم التظاهرات العلمية، الملتقيات وورشات العمل.
- تسمح بتطوير الخدمات الجامعية وتسهيل الاستفادة منها.

المطلب الثالث : عراقيل رقمنة التعليم العالي

من بين العراقيل التي تواجه التعليم الرقمي نذكر كما يلي :

- تكوين الموارد البشرية :

يعد تكوين الموارد البشرية من بين العراقيل التي تواجهها منظومة التربية والتكوين خاصة فيما يتعلق بتكوين متخصصين في ديداكتيك التعلم الرقمي، فإدماج التكنولوجيا في المنظومة التربوية يحتاج إلى متخصصين مؤهلين للقيام بمهام التنشيط التربوي والصيانة الإلكترونية للموارد الرقمية. وفي هذا السياق لابد من التركيز على التكوين والتكوين المستمر لهيئة التدريس ولكافة العاملين بقطاع التعليم من أساتذة، مفتشين، رؤساء المؤسسات التعليمية... على استعمال التقنيات التكنولوجية الحديثة، مع ضرورة توفير عدد كافي من المكونين في هذا المجال، وذلك قصد تمكين المدرسين والأطر التربوية من استعمال هذه التقنيات، وحسن إدماجها في المسارات الدراسية، والعمل على تطويرها، فاستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في العملية التعليمية يعد ضرورة وطنية من أجل مواكبة التحولات العالمية الرقم.²³

- عراقيل تنظيمية ولوجستية :

إدماج الوسائل الرقمية يصطدم بجملة من العراقيل التنظيمية واللوجستية تتمثل في :

²³ لمين زاوي، رقمنة العملية التعليمية التعلمية في المنظومة التربوية الجزائرية، مجلة العنوي، المجلد 01، العدد 10، جامعة بسكرة الجزائر، 2021، ص. 38.

- صعوبة تجهيز جميع التلاميذ بالحواسيب (الألواح الرقمية) .
- يستخدم 81% من السكان في البلدان المتقدمة شبكة الانترنت، أي أكثر من ضعف النسبة في البلدان النامية 41%.

- صعوبة توفير ارتباط إنترنت بصييب معقول يساعد على إدخال تقنية الويفي في المؤسسات.

- المدرس : تغير في الأدوار والمسؤوليات

في ظل الثورة الرقمية أصبحنا نتحدث عن المدرسة الإلكترونية، المحفظة الرقمية، الفصول الافتراضية والمقررات الإلكترونية وغيرها من المفاهيم التي تدل على استخدام التكنولوجيا ووسائل التواصل في العملية التعليمية، وعلى إثر ظهور هذه الأنماط المختلفة من التعليم صار من الضروري أن يواكب المدرس هذه التحولات وأن تتغير أدواره ومسؤولياته التي كانت متمثلة في التلقين و شحن عقول المتعلمين بالمعارف والمعلومات، إلى أدوار جديدة تتناسب مع متطلبات العصر الرقمي والتي تعتمد بالأساس على التوجيه والتأطير والمواكبة التربوية، ومساعدة المتعلم على البحث والتقصي و تهيئ بيئة تعليمية داعمة للتعليم، لأن المعلومات والمعارف متاحة ومتوفرة، لكن اختيار الأنسب منها وما يلائم احتياجات المتعلم المعرفية يحتاج لمدرس يلعب دور الموجه والمرشد في الحصول على تلك المعلومات الملائمة لمهام التعليم والتعلم، فالمدرس اليوم تحول من كونه مصدر للمعلومات إلى مستشار معلوماتي.

خلاصة الفصل

نستنتج في هذا الفصل أن للرقمنة دور كبير في التعليم العالي من خلال الارتقاء من مفهوم التعليم التقليدي (الحضوري) الى مفهوم التعليم الحديث (التعليم الرقمي أو الإلكتروني)، الا ان هناك عدة إنعكاسات لهذه الرقمنة على التعليم العالي بالإضافة إلى وجود عراقيل لهذه الرقمنة و التي تحد من فعاليتها.

الفصل الثاني : جودة خدمة التعليم العالي

تمهيد :

يعتبر التعليم العالي من أهم مجالات الحياة التي تستأثر الجودة فيه باهتمام قطاعات المجتمع، وذلك بسبب علاقته المباشرة بجودة خدمة التعليم العالي ونمو وازدهار المجتمعات. وعليه، يتضمن هذا الفصل دراسة جودة خدمة التعليم العالي، لاعتباره من بين أهم القطاعات التي تسعى الدولة الى تحقيق الجودة فيه، وذلك من خلال التطرق إلى مختلف مفاهيم المتعلقة بجودة خدمة التعليم العالي، خصائصها، أهم محدداتها ووسائل قياسها.

المبحث الأول : ماهية خدمة التعليم العالي

يهدف هذا المبحث الى ابراز وتحديد مفهوم خدمة التعليم العالي كما سنتعرض على خصائص خدمة التعليم العالي وعرض أهم أصنافها.

المطلب الأول : تعريف خدمة التعليم العالي

قبل تعريف خدمة التعليم العالي، لابد من تعريف الخدمة.

الفرع الأول: تعريف الخدمة

جدول رقم (02) : تعريف الخدمة

اسم الكاتب	تعريف
------------	-------

الخدمة هي النشاطات غير المحسوسة (Intangible) والتي تحقق منفعة للمستفيد والتي ليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة او خدمة أخرى أي أن إنتاج خدمة معينة أو تقديمها لا يتطلب استخدام سلعة مادية. ²⁴	Stanton. W. (1997)
الخدمة هي نشاط أو منفعة غير ملموسة يستطيع أن يقدمها طرف وهو منتجها الى طرف آخر وهو العميل الذي تقدم اليه ليستخدما في اشباع حاجة غير مشبعة، دون أن يترتب على ذلك نقل الملكية من المنتج الى العميل. ²⁵	Armstrong. G. et Kotler. Ph. (1991)
الخدمة هي عبارة عن منفعة مدركة بالحواس قائمة بحد ذاتها او متأصلة بشيء مادي وتكون قابلة للتبادل ولا يترتب عليها ملكية وهي في الغالب غير محسوسة. ²⁶	Lovelock. Ch. (2004)
الخدمة هي عملية إنتاج منفعة غير ملموسة بالدرجة الأساس، أما بحد ذاتها أو كعنصر جوهري من منتج ملموس، حيث يتم من خلال أي شكل من أشكال التبادل إشباع حاجة أو رغبة مشخصة لدى المستفيد. ²⁷	Palmer. A. (1999)
الخدمة هي النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع لارتباطها بسلعة معينة. ²⁸	الجمعية الأمريكية للتسويق (1995)

المصدر: من اعداد الطالبتين

الفرع الثاني : تعريف خدمة التعليم العالي

- عرفت خدمة التعليم العالي على أنها مجموعة المنافع التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي والتي تستقطب المخرجات المميزة في التعليم الثانوي، وتختص في تنميتهم وتطوير معارفهم ومهاراتهم لمسايرة مختلف التغييرات التي تحدث في البيئة الخارجية ومحاولة التكيف معها، وبالتالي تلبية حاجات ورغبات الأطراف المستفيدة من خدماتها وتحقيق رضاهم.²⁹

المطلب الثاني : خصائص خدمة التعليم العالي

تتمتع خدمة التعليم العالي بجملة من الخصائص تتمثل في³⁰ :

- **الخدمات التعليمية هي خدمات غير مادية** : توضح هذه الخاصية أن الخدمة ليس لها كيانا ماديا، وهذه الخاصية تفقد المستفيد من الخدمة القدرة على اصدار قرارات وأحكام بناء على تقييم محسوس، من خلال لمسها او تذوقها.
- **التلازمية** : ويقصد بها تلازم عملية الإنتاج والاستهلاك، وأنها تعتمد في معظم الأحيان في تقديمها على الاتصال الشخصي بين مقدمها والمستفيد منها.
- **عدم تجانس الخدمة** : وتعني في هذه الخاصية عدم القدرة على توحيد وتنميط الخدمة المقدمة، اذ تختلف طريقة تقديم الخدمة من مستفيد لآخر وفقا لظروف معينة، او بسبب اختلاف كفاءة ومهارة أعضاء الهيئة التعليمية، مكان وزمان تقديمها ودرجة التفاعل بين أعضاء الهيئة التعليمية والطلبة.
- **صعوبة تقييم جودة الخدمة من جانب المستفيد منها** : فيما يتعلق بالخدمة التعليمية، فتعتبر عملية تقييمها أكثر صعوبة وتعقيدا حيث يمكن معرفة نتائجها من خلال الامتحانات، وقد تأتي متأخرة

²⁴ فريد كورتل، تسويق الخدمات، دار كنوز المعرفة، عمان، الأردن 2009، ص. 64.

²⁵ رايس وفاء، نظام التسيير بالأهداف في المؤسسات العامة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2019، ص. 18.

²⁶ فريد كورتل، مرجع سبق ذكره، ص. 64.

²⁷ رانية المجني، الاجازة في الاعلام والاتصال، من المنشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، 2020، ص. 05.

²⁸ هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، الأردن: دار وائل للنشر، الطبعة الثالثة، 2005، ص. 18.

²⁹ صليحة رقاد، تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية آفاقه ومعوقاته، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1- الجزائر، 2013 - 2014، ص. 24.

³⁰ عبد الحميد الخليل، مجد محرز، مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات التعليمية، مجلة جامعة الحياة، المجلد 03، العدد الرابع، 2020، ص. 86-87.

بعد تخرج الطلاب وانخراطهم في الحياة الوظيفية كما أن الطلاب يقيمون هذه الخدمة بطرق مختلفة حسب ادراكاتهم لجودتها، وهذا ما يجعل من الضروري الكشف عن المعايير التي يستخدمونها في تقييم لجودة الخدمات التعليمية المقدمة.

المطلب الثالث : أصناف خدمة التعليم العالي

تحرص مؤسسة التعليم العالي على تقديم نوعين من الخدمات للمجتمع يساهمان في تحقيق رقيه وازدهاره وهما³¹ : خدمات غير مباشرة لمؤسسة التعليم العالي في خدمة المجتمع، وخدمات مباشرة لمؤسسة التعليم العالي في خدمة المجتمع.

1. الخدمة غير المباشرة لمؤسسة التعليم العالي : وتتمثل في وظيفتي التعليم والبحث العلمي اللتان، تعملان على توفير برامج بحثية وتدريبية جيدة تناسب احتياجات المجتمع. ويعتبر الإسهام غير المباشر لمؤسسة التعليم العالي في خدمة المجتمع شائعا ومنتشرا، ويحظى بأهمية أكبر لأنه يتضمن الوظائف الجوهرية لخدمة التعليم العالي.

- **وظيفة التعليم :** يعبر التعليم الجامعي عن مجموعة من الأنشطة الشاملة لكيفية تنفيذ موقف التدريس طبقا لمبادئ محددة تتصف بقدر من المرونة، لتكون أكثر ملاءمة للظروف المتغيرة في المواقف التعليمية، على أن يشارك كل من المعلم والمتعلم بفعالية لتحقيق الأهداف المسطرة. ويتمثل المبدأ الأساسي للتعليم الجامعي في مدى فهم الطلبة للمعلومات ومدى قدرتهم على توظيفها في حياتهم، وليس حفظها واسترجاعها ثم نسيانها بعد ذلك.

- **وظيفة البحث العلمي :** يعتبر البحث العلمي بمناهجه ومجالاته واجراءاته المختلفة أحد الحلقات الضرورية في البناء المجتمعي، حيث تعتمد عليه الدول اعتمادا كبيرا في حل المشكلات التي تواجهها في مختلف الميادين، وذلك إدراكا منها لأهمية ودور البحث العلمي في صناعة التقدم وتحقيق التطور واستمراريته. ولزيادة فرص الاستفادة من نتائجه من قبل القراء، صناع القرار الطلاب والباحثين.

2. الخدمة المباشرة لمؤسسة التعليم العالي : تهدف مؤسسات التعليم العالي في مجال الخدمة المباشرة للمجتمع إلى تطوير وتوثيق صلتها بالمجتمع الخارجي، من خلال التفاعل معه واعتباره جزء لا يتجزأ من رسالة الجامعة، والإسهام في تطويره ثقافيا واجتماعيا واقتصاديا. وبالإضافة إلى ذلك، فهي تمثل إطارا مرجعيا يهرع إليه المجتمع طلبا للنصح والمشورة، كما تتيح الفرص لأعضاء هيئة التدريس والطلاب لتقديم نتائج أعمالهم وبحوثهم إلى المجتمع. وتتمثل أهم مهام خدمة المجتمع :

- استخدام مؤسسة التعليم العالي للخبرات الإدارية والأكاديمية ومختلف التسهيلات لقطاعات المجتمع المختلفة، بالإضافة إلى عقد جلسات علمية للاستفادة من الخبرات العلمية.

- حماية التراث الإنساني والحفاظ على نتاج الفكر البشري، والمساهمة في الحفاظ على قيم المجتمع وتعزيزها.

- المساهمة في فهم الثقافات المحلية والإقليمية والدولية والتاريخية وتعزيزها في إطار التنوع الثقافي.

- التحليل المستمر للميول السياسي والاجتماعي والاقتصادي بهدف تمكين المجتمع من معالجة مشاكله.

- نشر القيم المتفق عليها عالميا وأهمها: السلام، العدالة، المساواة، التضامن وحقوق الإنسان.

³¹ صليحة رقاد، مرجع ذكر سابقا، ص. 26-28.

- تزويد المجتمع بالإطارات المؤهلة والمتخصصة.

المبحث الثاني : ماهية جودة خدمة التعليم العالي

يهدف هذا المبحث الى ابراز وتحديد مفهوم جودة خدمة التعليم العالي كما سنتعرض على أهمية جودة خدمة التعليم العالي وعرض محدداتها.

المطلب الأول : تعريف جودة خدمة التعليم العالي

تشغل الجودة مكانة جوهرية في عملية التعليم، لأنها تؤثر فيما يتعلمه الطلاب وفي مدى استيعابهم لما يتعلمونه، وفي المنافع التي يستمدونها من التعليم، إن السعي لتمكين الطلاب من إحراز نتائج تعليمية مقبولة، واكتساب القيم والمهارات التي تساعدهم على القيام بدور ايجابي في مجتمعاتهم.³² وردت في الجودة تعاريف متعددة، نذكر من بينها ما يلي :

الفرع الأول : تعريف الجودة

³² حميدوش علي، فضيل رابح، جودة التعليم العالي حالة التجربة الجزائرية، كلية العلوم الاقتصادية -جامعة المدية-الجزائر، المدرسة الوطنية العليا للإحصاء والاقتصاد التطبيقي -الجزائر، ص. 02.

هناك عدة تعاريف، نذكر من بينها :

جدول رقم (03) : تعريف الجودة

تعريف	اسم الكاتب، السنة
الجودة هي درجة التوافق بين توقعات وإدراك العملاء للخدمة. ³³	Johnston. R. et Clark. G. (2001)
الجودة هي الناتج الكلي للمنتج جراء دمج خصائص نشاطات السوق والهندسة والتصنيع والصيانة والتي تمكن من تلبية حاجات ورغبات الزبون.	Feigenbaum. A. (1983)
عرفت الجودة على انها الخصائص الكلية لكيان (نشاط أو عملية، منتج، منظمة، نظام، فرد أو مزيج منها) والتي تنعكس في قدرته على إشباع حاجات صريحة أو ضمنية. ³⁴	المنظمة الدولية للمعايير International Organization for Standardisation (2000)

المصدر: من اعداد الطالبتين

الفرع الثاني : تعريف جودة الخدمة

لم يتفق الباحثين وعلماء الادارة في تحديد تعريف خاص لجودة الخدمة فمنهم من عرفها بانها عبارة عن مفهوم يعكس مدى ملائمة الخدمة بشكل فعلي لتوقعات الأشخاص المتقدمين للحصول على هذه الخدمة بمعنى ان تسليم الخدمة يعني المطابقة لمواصفات الخدمة المقدمة للتوقعات الخاصة لهذه المواصفات لذا فان الذي يحكم على جودة الخدمة هو الطرف المستفيد منها بشكل فعلي. وفيما يلي نذكر بعض التعاريف :

جدول رقم (04) : تعريف جودة الخدمة

تعريف	اسم الكاتب، السنة
عرف جودة الخدمة على انها عبارة عن مفهوم يعكس مدى ملائمة الخدمة بشكل فعلي لتوقعات الأشخاص المتقدمين للحصول على هذه الخدمة بمعنى ان تسليم الخدمة يعني المطابقة لمواصفات الخدمة المقدمة للتوقعات الخاصة لهذه المواصفات لذا فان الذي يحكم على جودة الخدمة هو الطرف المستفيد منها بشكل فعلي. ³⁵	Kotler. Ph. (1997)
جودة الخدمة هي مفهوم يعكس مدى ملائمة الخدمة المقدمة بالفعل لتوقعات المتقدم للحصول على هذه الخدمة، أي أن تسليم الخدمة الجيدة يعين مطابقة مواصفات الخدمة المقدمة للتوقعات الخاصة بهذه المواصفات. ³⁶	Booms. B.H. et Lewis. R.C. (1983)

³³ عيسى قده، رعد الطائي، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص. 29.

³⁴ شهدان عادل الغرباوي، إدارة الجودة الشاملة وفقا للمعايير الدولية، دار الفكر الجامعي، شارع سوتير-الإسكندرية، 2020، ص. 88.

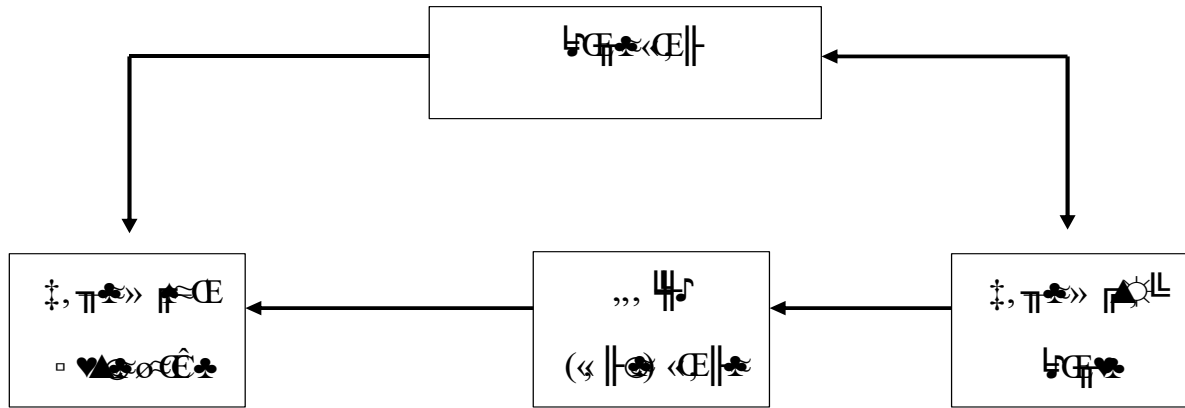
³⁵ ايوب محمود محمد، أثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد الثامن عشر، 2020، ص. 75.

³⁶ عبد الرزاق حواس، جودة خدمات التعليم العالي: الأبعاد وأساليب القياس، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية، جامعة الشهيد حمة لخضر-الوادي، الجزائر، العدد السابع، السنة 2016، ص. 228.

يقصد بجودة الخدمة جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة، أي التي يتوقعها الزبائن أو التي يدركونها في الواقع العملي، وهي المحدد الرئيسي لرضا المستهلك أو عدم رضاه وتعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية للمؤسسات التي تريد تعزيز مستوى النوعية في خدماتها. ³⁷	مأمون سليمان الدراركة (2008)
---	------------------------------------

المصدر: من اعداد الطالبتين

الشكل رقم (01) : مفهوم جودة الخدمة



المصدر: عبد القادر واخرون، 2016، ص. 23.

وتجدر الإشارة إلى أنه يوجد ثلاث مصطلحات لجودة الخدمة، وهي³⁸ :

- **الجودة المتوقعة** : وتعين ما يتوقعه العملاء عن جودة الخدمة المقدمة إليهم وتتأثر هذه التوقعات بعوامل رئيسية منها مزيج الاتصالات التسويقية، وحاجات الزبون، وصورة المؤسسة، وعود مقدم الخدمة المعلن عنها.
- **الجودة المجربة** : ويقصد بها الجودة التي يشعر بها الزبون أثناء تجربة حصوله الفعلي على الخدمة، ويؤثر فيها عاملين هما الجودة الفنية والجودة الوظيفية.
- **الجودة المدركة** : ويقصد بها الجودة التي يقدرها الزبون عند قيامه بالمقارنة بين الجودة المتوقعة والجودة المجربة، فتكون الجودة المدركة مرتفعة عندما يتقابل مستوى الجودة المجربة مع مستوى الجودة المتوقعة، وتكون منخفضة إذا كان مستوى الجودة المتوقعة أعلى من مستوى الجودة المجربة.

³⁷ مولود حواس، رابح حمودي، أهمية جودة الخدمات في تحقيق ولاء المستهلك، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد03، 2013، ص. 147.

³⁸ عبد الرزاق حواس، مرجع سبق ذكره، ص. 228.

الفرع الثالث : تعريف جودة خدمة التعليم العالي

- عرف Cheng (1997) جودة خدمة تعليم العالي بأنها "مجموعة من البنود من المدخلات والعمليات والمخرجات لنظام تعليمي والتي تلبى التطلعات الاستراتيجية للجمهور الداخلي والخارجي"³⁹.
- عرف يوسف أحمد أبو فارة جودة خدمة التعليم العالي على أنها "مجموعة من الخصائص والصفات الاجمالية التي ينبغي أن تتوفر في الخدمة التعليمية بحيث تكون هذه الخدمة قادرة على تأهيل الطالب وتزويده بالمعرفة والمهارات والخبرات أثناء سنوات الدراسات العليا، وإعداده في صورة خريج جامعي متميز قادر على تحقيق أهدافه وأهداف المشتغلين وأهداف المجتمع التنموية"⁴⁰.
- أما بسام فيصل محجوب فيعرف جودة خدمة التعليم العالي على أنها "تحقيق مجموعة من الاتصالات بالطلبة بهدف اكسابهم المعارف والمهارات والاتجاهات التي تمكنهم من تلبية توقعات الأطراف المستفيدة (المنظمات)، ويتبين من خلال هذا التعريف أن ربط تحقيق جودة خدمة التعليم العالي بمدى قدرة مؤسسة التعليم العالي على تقديم مخرجات (الطلبة) تلبى توقعات الأطراف المستفيدة منها"⁴¹.

المطلب الثاني : أهمية جودة خدمة التعليم العالي

تعتبر جودة خدمة التعليم العالي أمراً ضرورياً وهاماً لعدة أسباب منها⁴² :

- تساعد في التعرف على جوانب الجودة في التعليم والطاقات الذهنية والمادية.
- تساعد على تحسين جودة الخدمات الأخرى، وزيادة الإنتاج والثقة والالتزام من قبل جميع المستويات في الإدارة الجامعية.
- تساعد على صنع القرارات المتعلقة بالعمل، وذلك بالمشاركة وطرح الحلول والبدائل الممكنة.
- تقوم بمراجعة المنتج التعليمي (الطالب) نتيجة القصور التعليمي المتمثل في الاستثمار دون عائد مرضي، لأن المخرجات لا تلقى الطلب الفعال في سوق العمل وتقوم بتطوير التعليم من خلال تقويم النظام التعليمي وتشخص القصر في المدخلات والعمليات والمخرجات، حتى يتحول التقويم إلى تطوير حقيقي وضبط فعلي لجودة الخدمة التعليمية.

كما أن هناك من يضيف إلى ما سبق مجموعة من النقاط تتمثل في :

- ضبط وتطوير النظام الإداري الموجود في المؤسسة التعليمية، وكذلك الارتقاء بمستوى الطالب في كافة المجالات التعليمية والسلوكية والاهتمام بالشكاوى والملاحظات المقدمة من الطلبة وأولياء أمورهم ووضع الحلول المناسبة لها.
- زيادة الكفاءة التعليمية الأكاديمية والتطبيقية ورفع مستوى الأداء للقائمين على العملية التعليمية (أعضاء هيئة التدريس، الإداريين وكل من له علاقة مباشرة أو غير مباشرة بها).
- الوفاء بمتطلبات واحتياجات الطلبة وأولياء أمورهم والمجتمع للوصول إلى إرضائهم وفق النظام المعمول به في المؤسسة التعليمية.
- تحقيق الترابط والتكامل بين جميع القائمين على العملية التدريسية والإدارية في المؤسسات التعليمية (العمل كفريق واحد) للنهوض بالعملية التعليمية.
- تمنح المؤسسة التعليمية الاهتمام والاحترام والتقدير والاعتراف بها محلياً ودولياً.

³⁹ Alrubaiee Laith, Effect of educational service quality and Supervision quality on postgraduate student satisfaction in Private Jordanian Universities, *International Conference*, Uruk University Baghdad Iraq, 2011, P . 07.

⁴⁰ بوخرص خديجة، مؤسسات التعليم العالي في الجزائر: بين كفاءة هيئة التدريس وجودة الخدمة التعليمية، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، جامعة 8 ماي 1945 قالمة/ الجزائر، 13 مارس 2017.

⁴¹ بوخرص خديجة، مرجع سبق ذكره.

⁴² حرنان نجوى، مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بسكرة، الجزائر، 2014، ص. 29.

- وسيلة فعالة للاتصال داخل وخارج المؤسسة التعليمية.
- تقديم خدمات أفضل للطلبة (محور الجودة).

المطلب الثالث : محددات جودة خدمة التعليم العالي

إن المحددات التي يعتمد عليها في تقييم جودة الخدمة، هي تلك التي يحددها المستفيد من الخدمة. وقد توصل العديد من الباحثين إلى بلورة خمس محددات خاصة بجودة خدمة التعليم العالي وهي:

جدول رقم (05) : محددات جودة خدمة التعليم العالي

المؤشر	البيان
الجوانب الملموسة	<ul style="list-style-type: none"> - جاذبية المظهر الخارجي لمؤسسة التعليم العالي - التصميم الداخلي لمؤسسة التعليم العالي. - حداثة الأجهزة والمعدات المستخدمة في أداء الخدمة. - توفر الاتصالات والموارد الإلكترونية. - المظهر اللائق لمقدمي الخدمات. - المرافق والتسهيلات المادية المتاحة للطلبة من ساحات وقاعات.
الاعتمادية	<ul style="list-style-type: none"> - التزام مؤسسة التعليم العالي بتقديم الخدمة في المواعيد المحددة. - التزام مؤسسة التعليم العالي بتقديم الوعود التي قطعتها للطلبة من حيث عملية تقديم الخدمات التعليمية. - تقديم الخدمة بشكل صحيح (عدم حدوث أخطاء). - معلومات دقيقة وصحيحة.
الاستجابة	<ul style="list-style-type: none"> - السرعة في تقديم الخدمة المطلوبة. - الرغبة في مساعدة الطلبة والاستجابة الفورية لطلباتهم. - الرد الفوري على الاستفسارات والشكاوى.

<ul style="list-style-type: none"> - الشعور بالأمان في التعامل. - الثقة بمقدمي الخدمات. - خلو الخدمة التعليمية من الشك. - امتلاك أعضاء الهيئة التدريسية المعرفة الأكاديمية والمهارات اللازمة لتقديم الخدمة التعليمية. 	الأمان
<ul style="list-style-type: none"> - تحلي مقدمي الخدمات بالأدب وحسن الخلق - فهم ومعرفة احتياجات وتوقعات الطلبة. - تقدير ظروف الطالب والتعاطف معه. - اللطف في التعامل مع الطلبة. 	التعاطف

المصدر: عماد أبو الرب وآخرون، ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2010، ص. 20

المبحث الثالث : طرق قياس جودة خدمات التعليم العالي

من خلال هذا المبحث تم التطرق الى طرق قياس جودة خدمات التعليم العالي حيث تم تقسيم المبحث الى مطلبين : المطلب الأول طرق قياس جودة خدمة التعليم العالي، المطلب الثاني نموذج جودة الخدمة .SERVQUAL.

المطلب الأول : طرق قياس جودة خدمة التعليم العالي

لقد أدى السعي المستمر لقياس جودة الخدمة إلى ابتكار العديد من النماذج، ففي الفترة ما بين 1988 و2008 تم تطوير ثمانية نماذج لقياس الجودة نذكرها على النحو التالي :

الجدول رقم (06) : نماذج قياس جودة الخدمة

نموذج	اسم الباحث، السنة
جودة الخدمة (SERVQUAL) Service Quality	Berry L.L. et Zeithaml V.A., Parasuraman A. (1988)
أداء الخدمة (SERVPERF) Service Performance	Taylor F. & Cronin J. (1992)
الأداء المقيم (EP) Evaluated Performance	Teas R.K. (1993)
الجودة المعيارية (NQ) Normed Quality	Teas R.K. (1996)
التميز بإدارة الجودة الشاملة HETQMEX	Wearn et Ho (1996)
أداء التعليم العالي (HEdPERF) Higher Education Performance	Abdullah A. (2006)
مقياس الخدمة الموجه بالسوق (SERVMO) Service driven Market Orientaion	Voon F. (2006)

جودة الخدمة ونجاح نظام المعلومات (SERVCESS) Service Quality and Information System Success	Zhange H., et Prybutok V.R., Landrum L. (2008)
---	---

المصدر : زيد الخير حمامة، محددات جودة خدمة التعليم العالي من منظور الطالب وأثرها على رضاهم في الجامعات السورية، بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية السورية، 2015، ص. 21.

المطلب الثاني : نموذج SERVQUAL لقياس جودة الخدمة

بعد الأبحاث المطولة والموسعة على الجودة من جوانبها المختلفة، تم التوصل إلى ضرورة أخذ احتياجات المستفيدين بعين الاعتبار، انطلاقاً من هذا، طور الباحثون Berry L.L. & Zeithaml V.A. (1988) Parasuraman A. نموذجاً لقياس الجودة في القطاع الخدمي، وسمي هذا النموذج بـ SERVQUAL نسبة لكلمتي Quality Service ويعتبر هذا المقياس من أكثر أدوات قياس جودة الخدمة استخداماً وذلك نظراً لسهولة استخدامه، وامتلاكه تركيب بسيط وقابلية للتعميم.

ووفقاً للباحثين Berry L.L. and Parasuraman A., Zeithaml V.A. فإن مقياس SERVQUAL هو طريقة عامة يمكن تطبيقها على أي منظمة خدمية لتقييم جودة الخدمات المقدمة فيها، & Berry. L.L., Zeithaml V.V., Parauraman A. (1990) ، في المواضيع التي يكون تحسين الجودة فيها مطلوباً، ومبدأ نموذج SERVQUAL يقوم على أساس تقييم رضا المستفيد من خلال الفرق بين التوقعات والأداء الذي تحصل عليه أو تلقاه، بمعنى آخر فإن جودة الخدمة يتم تقييمها من خلال مقارنة إدراك المستفيد مع توقعاته ويقارن مقياس SERVQUAL مدركات المستفيدين بهذه الطريقة لـ 22 جانب من جوانب جودة الخدمة.⁴³

وفي دراسة مبدئية قام كل من Berry L.L. and Parasuraman A., Zeithaml V.V. (1985) بتحديد عشر أبعاد لقياس جودة الخدمة وهي : الاعتمادية، والأمان، وسهولة الوصول، وفهم المستهلك، والاتصال، والأشياء الملموسة، والجدارة، وسرعة الأداء، والتأهيل، واللباقة.

وفي دراسة لاحقة (Berry L.L. and Parasuraman A., Zeithaml V.V. (2002) ، تمكنا من دمج هذه الأبعاد العشرة في خمسة أبعاد احتوت على اثنتين وعشرين عبارة تترجم مظاهر جودة الخدمة بالنسبة لكل بعد من هذه الأبعاد على النحو الآتي⁴⁴ :

- 1. الملموسة (Tangibility) :** وتتضمن أربعة أبعاد يقاس فيها التسهيلات المادية المرتبطة بتقديم الخدمة. وتشمل كل المرافق والتجهيزات والمعدات والأثاث والديكور والإضاءة ومظهر العاملين.⁴⁵
- 2. الاعتمادية (Reliability) :** يتضمن هذا البعد أربع متغيرات يتم قياس فيه مقدرة العاملين على تأدية الخدمة بدقة في الموعد المقرر وبجودة ترضي طالب الخدمة من حيث الوقت المحدد ونوعية الخدمة المقدمة له.

⁴³ زيد الخير حمامة، مرجع سبق ذكره، ص. 22.

⁴⁴ حميدي زقاي، وزاني محمد، مستوى جودة الخدمات التعليمية وأثرها في رضا الطلبة، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، المجلد 10، العدد 30، 2017، ص. 69.

⁴⁵ محمد إبراهيم سلمان، مستوى جودة خدمات الجامعة كما يدركها الطلبة جامعة الأقصى بغزة طبقاً لمقياس جودة الخدمة (SERVPERF)، مجلة جامعة الأقصى، المجلد السابع عشر، يناير 2013، فلسطين، ص. 10. <https://academia-arabia.com>

3. سرعة الاستجابة (Responsiveness) : يتضمن هذا البعد أربع متغيرات، تقيس اهتمام المنظمة بإعلام عملائها بوقت تأدية الخدمة، وحرص موظفيها على تقديم خدمات فورية لهم، والرغبة الدائمة لموظفيها في معاونتهم، وعدم انشغال الموظفين عن الاستجابة الفورية لطلباتهم.
4. الثقة والأمان (Safety) : يحتوي هذا البعد على أربع متغيرات تقيس حرص الموظفين على زرع الثقة في نفوس العملاء، وشعور العملاء بالأمان في تعاملهم مع الموظفين، وتعامل الموظفين بلباقة معهم، وإمامهم بالمعرفة الكافية للإجابة عن أسئلتهم.
5. التعاطف (Empathy) : يشتمل هذا البعد على خمس متغيرات تتعلق باهتمام موظفي المنظمة بالعملاء اهتماما شخويا، وتفهمهم لحاجاتهم، وملاءمة ساعات عمل المنظمة لتناسب جميع العملاء، وحرص المنظمة على مصلحتهم العليا، والدراية الكافية باحتياجاتهم.

خلاصة الفصل الثاني :

يمكن أن نستخلص أن جودة خدمة التعليم العالي تعني قدرة مؤسسة التعليم العالي على تقديم مختلف خدماتها التعليمية والبحثية والرقمية بشكل يتفق مع حاجات ورغبات الطلبة.

الفصل الثالث : محددات جودة الخدمة في اطار رقمنة التعليم العالي

تمهيد :

بعد دراسة المفاهيم الاساسية لرقمنة التعليم العالي و جودة خدمة التعليم العالي في الفصلين السابقين الأول و الثاني، سنقوم في الفصل التالي بالدراسة التطبيقية و التي تم فيها استخدام إستمارة أسئلة عن طريق المقابلة وجه لوجه على عينة عشوائية مكونة من 85 طالبا يدرسون في كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة مولاي الطاهر بسعيدة و ذلك لجمع البيانات و المعلومات.

و في ما يلي نتيجة تحليل البيانات المتحصل عليها نتيجة الدراسة الميدانية و ذلك باستعمال برنامج الحزم الاحصائية SPSS V.26.

المبحث الأول : الاطار المنهجي لدراسة الميدانية

لقد تمت الدراسة الميدانية عن طريق استخدام الاستبيان و الذي أجري على عينة تتكون من 85 طالبا و ذلك بهدف جمع المعطيات الخاصة بدراسة المحددات الرئيسية لجودة خدمة التعليم الرقمي في كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة مولاي الطاهر بسعيدة خلال فترة جائحة كورونا. و لهذا تناول هذا المبحث مجتمع الدراسة، الغينة و اختبارها، أداة الحصول على البيانات و الأساليب الاحصائية المستخدمة في هذه الدراسة

المطلب الأول : مجتمع الدراسة و اختبار العينة

يمثل مجتمع الدراسة جميع طلبة كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة د. مولاي الطاهر سعيدة و قد تم الاعتماد على العينة العشوائية البسيطة، حيث تم توزيع استبانة مع شرح الهدف من الدراسة و كيفية ملء الاستبانة، حيث تم استرجاع 85 ردا منهم 2 غير صالحة للتحليل و اعتبرت هذه العينة كافية للتحليل و اعتماد النتائج التي تعتبر نسبة جيدة احصائيا.

المطلب الثاني : أداة الدراسة و أساليب الاحصائية المستخدمة**1. أداة الدراسة**

لقد تم الاعتماد على الاستبيان أي تصميم استمارة أسئلة حول موضوع المحددات الرئيسية لجودة الخدمة في اطار رقمنة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة سعيدة موجهة للطلبة للإجابة عليها، و هذا بهدف تقييم جودة الخدمة التعليمية الرقمية المقدمة من طرف الكلية، و دراسة العلاقة الارتباطية بين محددات جودة الخدمة التعليمية الرقمية و التعرف على توجهات الطلبة، حيث يعتبر هذا الاستبيان كأداة لجمع البيانات و المعلومات المتعلقة بالدراسة .

و يتكون استبيان الدراسة من قسمين رئيسيين :

- **القسم الأول :** يتمثل بأسئلة تخص السمات الشخصية لأفراد عينة الدراسة و تتمثل في: النوع، العمر، المستوى التعليمي، الشعبة.
- **القسم الثاني :** وهو عبارة عن محاور الدراسة حيث اشتملت على 6 محاور التي تم ترجمتها في 24 عبارة:

المحور الأول : استخدام منصة مودل للتعليم الرقمي خلال جائحة كورونا.
 المحور الثاني : الملموسية
 المحور الثالث : الاعتمادية
 المحور الرابع : الاستجابة
 المحور الخامس : الأمان
 المحور السادس : التعاطف

و قد تم عرض جميع العبارات باستخدام سلم ليكرت (Likert) الخماسي، بحيث تعطي الدرجة 5 الى

الاستجابة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
الدرجة	01	02	03	04	05

ق تماما في حالة العبارات المواتية لاتجاه موضوع الدراسة، و تعطي درجة 1 الى الاجابة غير موافق تماما في حالة العبارات المواتية كذلك كما هو مبينا في الجدول التالي :

الجدول رقم (07) : سلم ليكرت (Likert) الخماسي

المصدر: من اعداد الطالبتين

2. الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث :

بعد جمع ردود الاستبيان قمنا بتفريغها و تحليلها من خلال برنامج الاحصائي SPSS V. 26 الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package For Social Science) ، و قد تم استخدام الأدوات الاحصائية التالية:

- التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، و الانحرافات المعيارية، وذلك بهدف الإجابة عن أسئلة الدراسة ومعرفة الأهمية النسبية لكل عبارة من محاور الدراسة.
- معامل الثبات ألفا كرونباخ Alpha De Cronbach : للتأكد من صحة وثبات أداة الدراسة والمتمثلة في الاستبيان تم الاعتماد على هذه الاداة التحليلية.
- اختبار معامل الارتباط بيرسون Pearson Linear Correlation : يعتبر معامل بيرسون من أهم وأكثر المعاملات المستخدمة في المواد العلمية، يستخدم لإيجاد ما إذا كانت هناك علاقة بين المتغيرين

المطلب الثالث: صدق و ثبات الاستبيان

1. صدق الاستبيان

لقد قمنا بعرض أداة الدراسة في صورتها الأولية على الأستاذة المشرفة على هذا البحث ،حيث طلبنا منها إبداء رأيها وإصدار حكمها على الأداة من حيث : مدى اتساق الفقرات مع المحاور التي صنفت فيها، ومدى وضوح الصياغة اللغوية لها ،ومدى وضوح المعنى لهذه الفقرات ، وأخيرا وضع أية ملاحظات مناسبة وفي ضوء آرائها،استقرت الأداة 24 عبارة .

2. ثبات الاستبيان

يقصد بثبات الاستبيان الاستقرار في النتائج وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم اعادة توزيعها على أفراد عينة الدراسة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة .وقد تم التحقق من ثبات الاستبيان الموجه للدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ.

المبحث الثاني : تحليل نتائج الدراسة

المطلب الأول : وصف الخصائص الشخصية لعينة الدراسة

1. توزيع أفراد العينة حسب النوع :

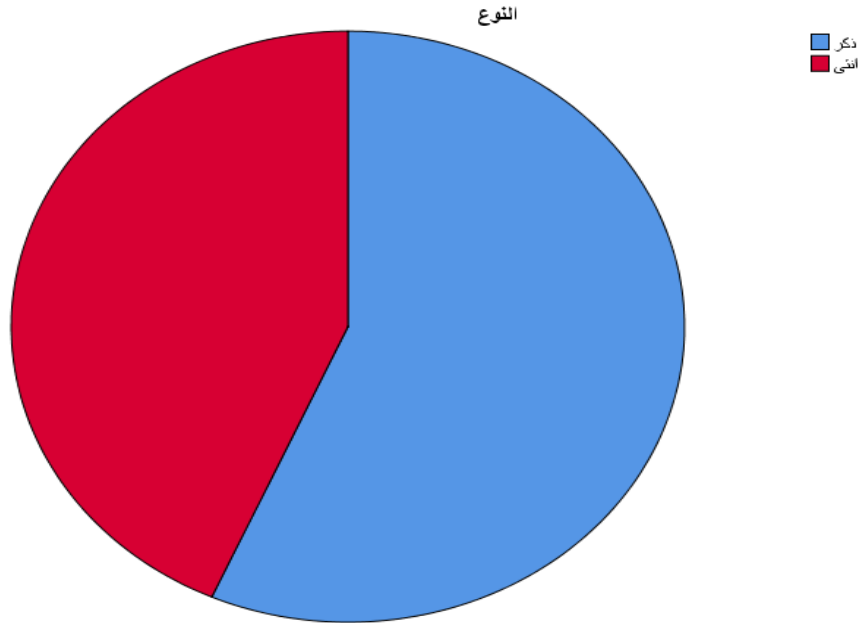
الجدول رقم (08) : توزيع أفراد العينة حسب النوع

النوع	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	47	56,6%
انثى	36	43,4%

المجموع	83	100
---------	----	-----

المصدر: مخرجات SPSS V.26

الشكل رقم(02) : توزيع أفراد العينة حسب النوع



من خلال الجدول رقم (08) نلاحظ ان غالبية افراد العينة هم من صنف الذكور حيث بلغ عددهم 47 فردا و بنسبة (56.6%) في حين بلغ عدد الاناث 36 و بنسبة (43.4%).

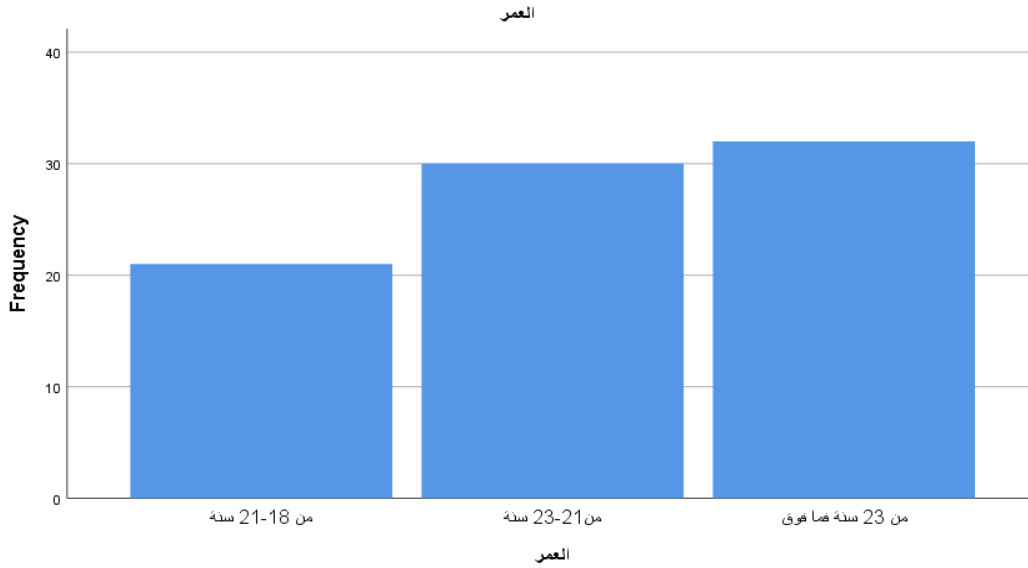
2. توزيع أفراد العينة حسب العمر

الجدول رقم(09) : توزيع أفراد العينة حسب العمر

النسب المئوية	التكرار	العمر
25,3%	21	من 18- 21 سنة
36.1%	30	من 21- 23 سنة
38.6%	32	23 سنة فما فوق
100	83	المجموع

المصدر: مخرجات SPSS V.26

الشكل رقم(03) : توزيع أفراد العينة حسب العمر



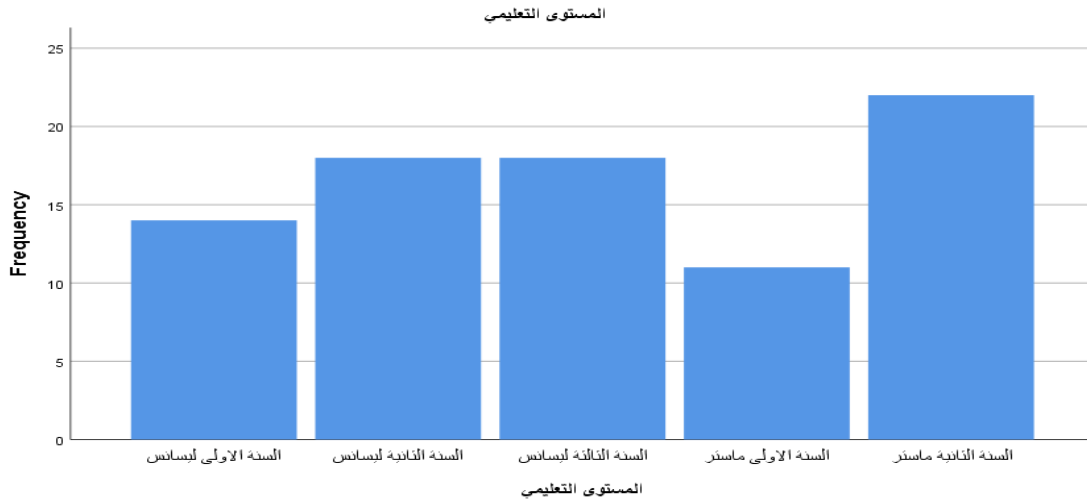
نلاحظ من خلال الجدول رقم (09) أن الفئة العمرية من 23 سنة فما فوق هي الفئة الأكثر فعالية مع منصة مودل اي بنسبة (38,6%) تليها الفئة التي تتراوح أعمارهم ما بين 23-21 سنة اي بنسبة (36,1%) أما الفئة التي تتراوح أعمارهم بين 21-18 سنة فهي أقل فئة متفاعلة مع منصة مودل بنسبة (25,3%).

3. توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي الجدول رقم (10) : توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسب المئوية	التكرارات	المستوى التعليمي
16,9%	14	السنة الاولى ليسانس
21,7%	18	السنة الثانية ليسانس
21,7%	18	السنة الثالثة ليسانس
13,3%	11	السنة الاولى ماستر
26,5%	22	السنة الثانية ماستر
100	83	المجموع

المصدر: مخرجات SPSS V.26

الشكل رقم (04) : توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



نلاحظ من خلال الجدول رقم (10) ان أكبر نسبة مئوية خاصة بمستوى السنة الثانية ماستر غالبية بنسبة (26,5%) اما نسبة مستوى السنة الثانية و الثالثة ليسانس فقدرت ب (21,7%) ثم مستوى الأولى ليسانس بنسبة 16,9% ثم مستوى السنة الأولى ماستر ب (13,3%).

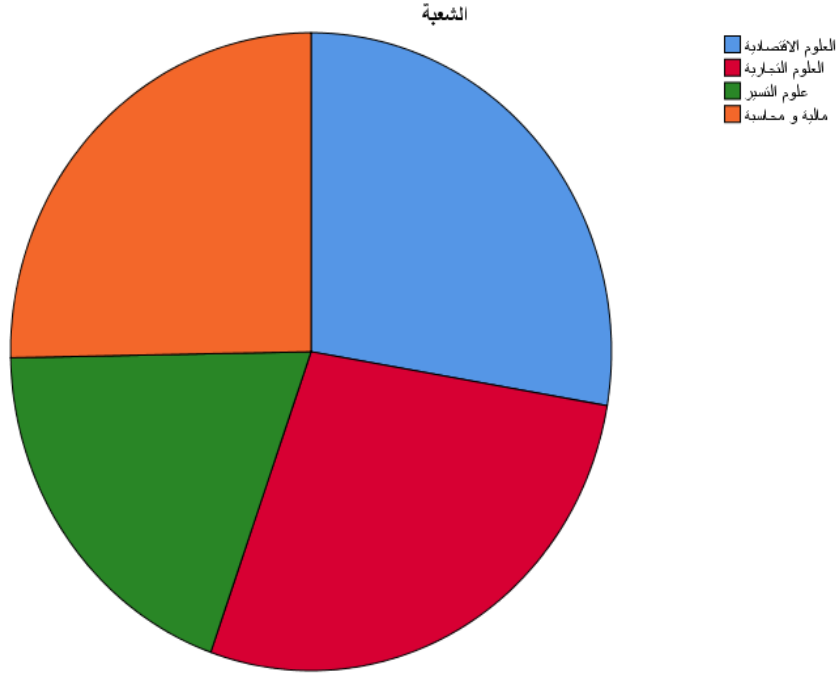
4. توزيع أفراد العينة حسب الشعبة

الجدول رقم (11) : توزيع أفراد العينة حسب الشعبة

النسب المئوية	التكرارات	الشعبة
27,7%	23	العلوم الاقتصادية
27,7%	23	العلوم التجارية
19,3%	16	علوم التسيير
25,3%	21	مالية و محاسبة
100	83	المجموع

المصدر: مخرجات SPSS V.26

الشكل رقم (05) : توزيع أفراد العينة حسب الشعبة



نلاحظ من خلال الجدول رقم (11) ان الفئة الأكبر من المستجوبين هم طلبة شعبة العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وذلك بنسبة (27.7%) لتليها شعبة مالية و محاسبة بنسبة (25.3%) و تأتي في الأخير شعبة علوم التسيير و التي قدرت بنسبة (19,3%).

صدق و ثبات الاستبيان

الجدول رقم (12) : معامل ثبات ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient

Alpha de Cronbach	Nombre d'èments
,704	24

المصدر: مخرجات SPSS V.26

من خلال الجدول رقم (12) بلغ معامل الثبات 0.704 وهي قيمة ذات دلالة إحصائية، فهذا دليل جيد على ثبات الاختبار و بذلك نكون قد تأكدنا من ثبات الاستبيان الموجه للدراسة، مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الاستبيان و صلاحيته لتحليل النتائج و الاجابة على الأسئلة الدراسة.

المطلب الثاني: تحليل و تفسير محاور الدراسة

أولا : اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة
من اجل تقييم اتجاهات أجوبة أفراد عينة الدراسة، تم الاستعانة بسلم ليكرت (Likert) وفقا للمجالات التالية :

من [1 الى 1.8] غير موافق تماما

من [1.8 الى 2.6] غير موافق

من [2.6 الى 3.4] محايد

من [3.4 الى 4.2] موافق

من [4.2 الى 5] موافق تماما

1. محور استخدام منصة مودل للتعليم الرقمي خلال جائحة كورونا

الجدول رقم (13) : اتجاهات اجابات افراد العينة لمحور استخدام منصة مودل للتعليم الرقمي

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
غير موافق تماما	0.443	1.22	وسيلة الحصول على الدروس
موافق	1.559	4.04	عدد مرات الولوج الى منصة مودل التعليمية
محايد	1.743	3.01	الوقت الذي يمضيه الطالب للحصول على الدروس عبر منصة مودل للتعليم الرقمي
محايد	0.912	2.739	المجموع

المصدر: مخرجات SPSS V.26

يتضح من خلال الجدول رقم (13) ان وسيلة الحصول على الدروس اخذت الاتجاه غير موافق تماما بمتوسط حسابي (1.22)، اما عدد مرات الولوج الى منصة مودل التعليمية اخذت الاتجاه موافق بمتوسط حسابي (4.04)، اما بالنسبة للوقت الذي يمضيه الطالب للحصول على الدروس عبر منصة مودل للتعليم الرقمي باتجاه محايد بوسط حسابي (3.01).

و بشكل اجمالي فقد بلغ المتوسط الحسابي لمحور استخدام منصة مودل للتعليم الرقمي خلال جائحة كورونا (2.739) اتجاه محايد.

2. محور الملموسية :

الجدول رقم (14) : اتجاهات اجابات أفراد العينة لمحور الملموسية

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
موافق	1.309	3.54	تدفق شبكة منصة مودل للتعليم الرقمي و تمكن الطالب من الحصول على الخدمات التعليمية الرقمية
محايد	1.320	3.19	تأجيل نظام التدريس بالكلية
موافق	0.954	3.94	حدائة طرق التدريس
موافق تماما	0.917	4.16	استعمال التكنولوجيا التعليم الحديثة
موافق	0.741	3.70	الملموسية

المصدر: مخرجات SPSS V.26

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم (14) نلاحظ ان العبارة التي محتواها "استعمال التكنولوجيا التعليم الحديثة" هي باتجاه موافق تماما بمتوسط حسابي (4.16)، و تليها العبارة المتعلقة بحدائة طرق التدريس باتجاه موافق بمتوسط حسابي (3.94)، و جاءت عبارة " تدفق شبكة منصة مودل للتعليم الرقمي تمكن الطالب من الحصول على الخدمات التعليمية الرقمية في اتجاه موافق بمتوسط حسابي (3.54) ،بينما العبارة "تأجيل نظام التدريس بالكلية باتجاه محايد و بمتوسط حسابي بلغ (3.19).

أما متوسط الحسابي الاجمالي لمحور الملموسية (3.70) باتجاه موافق.

3. محور الاعتمادية :

الجدول رقم (15) : اتجاهات اجابات أفراد العينة لمحور الاعتمادية

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
موافق	1.006	3.84	ثراء محتوى المواد التعليمية المتاحة عبر منصة مودل للتعليم الرقمي
موافق	0.781	4.11	استعمال الاجهزة الحديثة في التدريس عبر منصة مودل للتعليم الرقمي
موافق	0.808	4.13	تعرض الدروس على المنصة مودل لتعليم الرقمي بشكل منظم
موافق	0.985	4.07	التزام الاساتذ بتوقيت وضع الدروس على منصة مودل للتعليم الرقمي حسب المواعيد المحددة مسبقا من طرف الكلية

موافق تماما	0.588	4.43	اعتماد الكلية على هيئة تدريسية كافية
موافق	0.456	4.11	الاعتمادية

المصدر: مخرجات SPSS V.26

يتضح من خلال الجدول (15) ان العبارة التي تنص على "اعتماد الكلية على هيئة تدريسية كافية" باتجاه موافق تماما من طرف الطلبة و ذلك بمتوسط حسابي بلغ (4.43)، اما بقية العبارات هذا المحور فقد كانت اتجاهات كلها موافق و هذا يؤكد ان الكلية تهتم بانشغالات و متطلبات الطلبة عبر منصة مودل للتعليم الرقمي.

و على العموم فان مستوى تقييم الطلبة لمحور الاعتمادية جاء باتجاه موافق و بمتوسط حسابي (4.11).

4. محور الاستجابة :

الجدول رقم (16) : اتجاهات اجابات افراد العينة لمحور الاستجابة

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
موافق	0.818	4.04	يزود الاستاذ الطالب بالمعلومات الكافية بالنسبة لمختلف المواد المدرسة عبر منصة مودل للتعليم الرقمي
موافق تماما	0.928	4.23	الاستجابة السريعة لحل مشاكل الطلبة
موافق	1.019	4.10	تولي الكلية استعدادا و اهماما حقيقين لمساعدة الطلبة لحل مشاكلهم
موافق	1.267	3.75	تبني مستوى مناسب للواجبات
موافق	0.681	4.02	الاستجابة

المصدر: مخرجات SPSS V.26

يتضح من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول (16) ان العبارة التي نصت على "الاستجابة السريعة لحل مشاكل الطلبة" باتجاه موافق تماما و ذلك بمتوسط حسابي بلغ (4.23)، في حيت اخذت العبارات "يزود الأستاذ الطالب بالمعلومات الكافية بالنسبة لمختلف المواد المدرسة عبر منصة مودل" و "تولي الكلية استعدادا و اهتماما حقيقين لمساعدة الطلبة لحل مشاكلهم" و العبارة "تبني مستوى مناسب للواجبات" اتجاه موافق.

و بشكل عام فقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي لعبارات محور الاستجابة (4.02) و باتجاه موافق من طرف الطلبة.

5. محور الأمان :

الجدول رقم (17) : اتجاهات اجابات أفراد العينة لمحور الأمان

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
موافق	0.969	4.01	تمكن الأستاذ من المادة المدرسة عبر منصة مودل للتعليم لضمان الاجابة الفورية على اسئلة الطلبة
موافق	0.917	4.16	ضمان التفاعل بين الطلبة و الأستاذ
موافق	1.214	3.96	ضمان كاف لوقت الدراسة
موافق	1.154	3.90	كفاية وقت المناقشة
موافق	0.702	4.00	الامان

المصدر: مخرجات SPSS V.26

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول (17) نلاحظ ان العبارة "ضمان التفاعل بين الطلبة و الأستاذ" اخذت اتجاه موافق بمتوسط حسابي (4.16)، تليها العبارة "تمكن الأستاذ من المادة المدرسة عبر منصة مودل لتعليم لضمان الاجابة الفورية على اسئلة الطلبة" باتجاه موافق و بمتوسط حسابي (4.01)، وجاءت العبارة " ضمان كاف لوقت الدراسة" باتجاه موافق بمتوسط حسابي (3.96)، وفي العبارة "كفاية وقت المناقشة" بمتوسط حسابي (3.90). أما المتوسط الحسابي الاجمالي لمحور الأمان (4.00) باتجاه موافق.

6. محور التعاطف :

الجدول رقم (18) : اتجاهات اجابات العينة لمحور التعاطف

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
موافق	0.909	3.95	امكانية تقدير الظروف و الاحتياجات الخاصة للطلبة و التعاطف معه
موافق تماما	0.660	4.25	امكانية الأستاذ من التواصل مع الطلبة
موافق تماما	0.723	4.35	يعطي الاستاذ اهتماما شحصيا لجميع الطلبة
موافق تماما	0.736	4.43	وضع مصلحة الطالب في مقدمة اهتمامات الكلية
موافق تماما	0.496	4.24	التعاطف

المصدر: مخرجات SPSS V.26

يتضح من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول (18) نلاحظ ان جميع عبارات هذا المحور اخذت الاتجاه الموافق تماما من طرف طلبة الكلية ما عدا العبارة "امكانية تقدير ظروف و الاحتياجات الخاصة الطلبة و التعاطف معهم" اتجاه الموافق و بمتوسط حسابي (3.95).
و بشكل عام فقد قدر المتوسط الحسابي لمحور التعاطف (4.24) و باتجاهه موافق تماما.

ثانيا : الارتباط ما بين المتغيرات Latent Variable Correlations

1. الارتباط بين متغير استخدام منصة مودل للتعليم الرقمي و متغيرات الدراسة

جدول رقم (19) : الارتباط بين متغير استخدام منصة مودل و متغيرات الدراسة

		استخدام منصة مودل	الملموسية	الاعتمادية	الاستجابة	الامان	التعاطف
منصة استخدام مودل	Pearson Corrélation	1	-,053	,122	,087	-,071	,133
	Sig. (2-tailed)		,637	,273	,436	,525	,231
	N	83	83	83	83	83	83

المصدر: مخرجات SPSS V.26

يوضح الجدول رقم (19) معاملات الارتباط بين متغير استخدام منصة مودل و متغيرات الدراسة (الملموسية الاعتمادية، الاستجابة، الأمان و التعاطف) بحيث كانت علاقة الارتباط سالبة قدرها (-0.053) بين متغير استخدام منصة مودل و متغير الملموسية، فيما قدرت علاقة الارتباط بين استخدام المنصة، متغير الاعتمادية ب (0.122)، و كذا ارتباط استخدام منصة مودل و متغير الاستجابة بعلاقة موجبة قدرها (0.087)، أما الارتباط بين استخدام الطلبة للمنصة و متغير الأمان فكانت علاقة الارتباط سالبة قدرت ب (-0.071)، اما بالنسبة للعلاقة بين استخدام منصة مودل و متغير التعاطف فكانت علاقة الارتباط موجبة قدرها (0.133).

2. الارتباط بين متغير الملموسية و متغيرات الدراسة

جدول رقم (20) : الارتباط بين متغير الملموسية و متغيرات الدراسة

		استخدام منصة مودل	الاعتمادية	الاستجابة	الامان	التعاطف
الملموسية	Pearson Correlation	-,053	,211	,138	,083	,244
	Sig. (2-tailed)	,637	,056	,214	,457	,026
	N	83	83	83	83	83

المصدر: مخرجات SPSS V.26

نلاحظ من خلال الجدول رقم (20) معاملات الارتباط بين متغير الملموسية و متغيرات الدراسة (استخدام منصة مودل، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) فكانت علاقة بين متغير الملموسية و متغير استخدام منصة مودل علاقة ارتباط سالبة قدرها (-0.53) ، والعلاقة بين متغير الملموسية و متغير الاعتمادية علاقة ارتباط ايجابية قدرت ب (0.211)، أما علاقة بين متغير الملموسية و متغير الاستجابة علاقة ارتباط ايجابية قدرت ب (0.138)، وعلاقة بين متغير الملموسية و متغير الأمان علاقة ارتباط موجبة قدرت ب (0.083)، اما العلاقة بين متغير الملموسية و متغير التعاطف تبين من خلال الجدول علاقة موجبة قدرت ب (0.244).

3. الارتباط بين متغير الاعتمادية و متغيرات الدراسة

جدول رقم (21) : الارتباط بين متغير الاعتمادية و المتغيرات الدراسة

		استخدام منصة مودل	الملموسية	الاستجابة	الامان	التعاطف
الاعتمادية	Pearson Correlation	,122	,211	,318**	,181	,453**
	Sig. (2-tailed)	,273	,056	,003	,102	,000
	N	83	83	83	83	83

المصدر: مخرجات SPSS V.26

يوضح الجدول رقم (21) معاملات الارتباط بين متغير الاعتمادية و متغيرات الدراسة (استخدام منصة مودل، الملموسية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) كانت العلاقة بين متغير الاعتمادية و متغير استخدام منصة مودل علاقة ارتباط موجبة قدرها (0.122)، والعلاقة بين متغير الاعتمادية و الملموسية علاقة ارتباط موجبة قدرت ب (0.211)، اما علاقة بين متغير الاعتمادية و متغير الاستجابة علاقة ارتباط موجبة قدرها (0.318**) اي دال احصائيا عند مستوى معنوية 0.01، اما العلاقة بين متغير الاعتمادية و متغير الأمان علاقة ارتباط موجبة قدرت ب (0.181)، أما العلاقة بين متغير الاعتمادية و متغير التعاطف علاقة ارتباط موجبة قدرت ب (0.453**) اي دال احصائيا عند مستوى معنوية 0.01.

4. الارتباط بين متغير الاستجابة و متغيرات الدراسة

جدول رقم (22) : الارتباط بين متغير الاستجابة و المتغيرات الدراسة

التعاطف	الامان	الاعتمادية	الملموسية	استخدام منصة مودل
---------	--------	------------	-----------	-------------------

الاستجابة	Pearson Correlation	,087	,138	,318**	,407**	,442**
	Sig. (2-tailed)	,436	,214	,003	,000	,000
	N	83	83	83	83	83

المصدر: مخرجات SPSS V.26

نلاحظ من خلال الجدول رقم (22) معاملات الارتباط بين متغير الاستجابة و المتغيرات الدراسة (استخدام منصة مودل، الملموسية، الاعتمادية، الأمان، التعاطف) حيث كانت العلاقة بين متغير الاستجابة و متغير استخدام منصة مودل علاقة ارتباط موجبة قدرها (0.087)، أما العلاقة بين متغير الاستجابة و متغير الملموسية علاقة ارتباط موجبة قدرت ب (0.138)، والعلاقة بين متغير الاستجابة و متغير الاعتمادية علاقة موجبة قدرت ب (0.318**) اي دال احصائيا عند متسوي 0.01، اما العلاقة بين متغير الاستجابة و متغير الأمان علاقة ارتباط موجبة (0.407**) و دال احصائيا عند مستوى معنوية 0.01، اما العلاقة بين متغير الاستجابة و متغير التعاطف علاقة موجبة قدرها (0.442**) و دال احصائيا عند مستوى معنوية 0.01.

5. الارتباط بين متغير الأمان و متغيرات الدراسة

جدول رقم (23) : الارتباط بين متغير الأمان و المتغيرات الدراسة

		استخدام منصة مودل	الملموسية	الاعتمادية	الاستجابة	التعاطف
الامان	Pearson Correlation	-,071	,083	,181	,407**	,337**
	Sig. (2-tailed)	,525	,457	,102	,000	,002
	N	83	83	83	83	83

المصدر: مخرجات SPSS V.26

يوضح الجدول رقم (23) معاملات الارتباط بين متغير الأمان و متغيرات الدراسة (استخدام منصة مودل، الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف) بحث كانت العلاء بين متغير الأمان و متغير استخدام منصة مودل علاقة ارتباط سالبة قدرها (-0.071)، اما العلاقة بين متغير الامان و متغير الملموسية فكانت علاقة ارتباط موجبة قدرت ب (0.083)، اما بالنسبة للعلاقة بين متغير الامان و متغير الاعتمادية علاقة ارتباط موجبة قدرها (0.181)، ويتضح العلاقة بين متغير الامان و متغير الاستجابة علاقة ارتباط موجبة قدرها (0.407**) أي دال احصائيا عند مستوى معنوية 0.01، اما العلاقة بين متغير الأمان و متغير التعاطف علاقة موجبة بقدر (0.337**) و هي دال احصائيا عند مستوى معنوية 0.01.

6. الارتباط بين متغير التعاطف و متغيرات الدراسة

جدول رقم (24) : الارتباط بين متغير التعاطف و المتغيرات الدراسة

		استخدام منصة مودل	الملموسية	الاعتمادية	الاستجابة	الأمان
التعاطف	Pearson Correlation	,133	,244*	,453**	,442**	,337**
	Sig. (2-tailed)	,231	,026	,000	,000	,002
	N	83	83	83	83	83

المصدر: مخرجات SPSS V.26

نلاحظ من خلال الجدول رقم (24) معاملات الارتباط بين متغير التعاطف و متغيرات الدراسة (استخدام منصة مودل، الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان) ، العلاقة بين متغير التعاطف و متغير استخدام منصة مودل علاقة ارتباطية موجبة قدرها (0.133)، أما العلاقة بين متغير التعاطف متغير الملموسية علاقة ارتباط موجبة قدرها (**0.244) أي دال احصائيا عند مستوى معنوية 0.05، أما العلاقة بين متغير التعاطف و متغير الاعتمادية علاقة موجبة بقدر (**0.453) اي دال احصائيا عند مستوى معنوية 0.01، و أما بالنسبة للعلاقة بين متغير التعاطف و متغير الاستجابة علاقة موجبة قدرها (**0.337) اي دال احصائيا عند مستوى معنوية 0.01.

خلاصة الفصل :

تطرقنا في هذا الفصل الى عرض نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بمحددات الرئيسية لجودة الخدمة في اطار رقمنة التعليم العالي على عينة من طلبة كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة د. مولاي الطاهر سعيدة.

و بعد تحليل نتائج الدراسة الميدانية و التي تهدف إلى معرفة محددات جودة خدمة التعليم العالي، توصلنا إلى النتائج التالية :

أظهرت نتائج الدراسة أن افضل محددات جودة الخدمات التعليمية الرقمية هو محور التعاطف حيث حصل على متوسط حسابي قيمته 4.24 ، بينما كان محور الملموسية اسوأ المحددات للخدمات التعليمية الرقمية، حيث حصلت على مستوى منخفض بمتوسط 3.70 ، حسب العينة المستجوبة.

- من خلال النتائج المتحصل عليها انه يوجد علاقة بين جودة الخدمة التعليمية الرقمية و الملموسية.
- من خلال النتائج المتحصل عليها انه يوجد علاقة بين جودة الخدمة التعليمية الرقمية و الاعتمادية.
- من خلال النتائج المتحصل عليها انه يوجد علاقة بين جودة الخدمة التعليمية الرقمية و الاستجابة.
- من خلال النتائج المتحصل عليها انه يوجد علاقة بين جودة الخدمة التعليمية الرقمية و الأمان.
- من خلال النتائج المتحصل عليها انه يوجد علاقة بين جودة الخدمة التعليمية الرقمية و التعاطف.

خاتمة عامة

خاتمة :

إن هدف هذا البحث هو دراسة المحددات الرئيسية لجودة الخدمة في إطار رقمنة التعليم العالي، و حتى نلخص كل ما جاء في هذه الدراسة، قمنا بإدراج عدة عناصر في خاتمة بحثنا بداية بالنتائج و التوصيات و أخيرا الأفاق.

1. نتائج الدراسة

- توصلت الدراسة الى ان جودة الخدمات التعليمية الرقمية تركز على خمس محددات رئيسية و هي : الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف.
- يعتبر الطالب عنصرا فعالا في تقييم جودة الخدمات التعليمية الرقمية .
- من خلال النتائج المتحصل عليها تبين وجود علاقة معنوية بين جودة خدمة التعليم العالي ومحددات الجودة : الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الامان، التعاطف.

2. التوصيات :

- ضرورة اهتمام الجامعة بتوفير دوريات تدريبية للطلبة على استخدام منصات التعليمية الرقمية
- الاهتمام بتوفير الامكانيات المادية، والوسائل التكنولوجية الحديثة.
- ضرورة اهتمام الكلية بتحسين جودة الخدمة لاسيما المحددات التي أظهر فيها الطلبة انخفاض مستوى الجودة خصوصا الملموسة واعتمادية.
- ادخال الجانب التقييمي للطالب بمدى استخدامه واجابته على الأعمال المرسلة عبر المنصة، بدلا من اشارة الطالب غير ملزم بما يعرض في المنصة.

3. أفاق الدراسة :

بحكم الدراسة التي تم معالجتها يمكن للمهتمين، مواصلة البحث من خلال التطرق لأحد المواضيع التالية:

- العوامل الرئيسية المحددة لجودة الخدمة في إطار رقمنة العملية التعليمية.
- أبعاد جودة خدمة التعليمية في إطار رقمنة التعليم العالي.
- مستوى جودة خدمات التعليمية الرقمية وأثرها على رضا الطلبة.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع :

أولا : المراجع باللغة العربية

1. الكتب :

1. خضير بن سعود الخضير، التعليم العالي في المملكة العربية السعودية: بين الطموح والانجاز، دار العبيكان للنشر، 1999.
 2. رايس وفاء، نظام التسيير بالأهداف في المؤسسات العامة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2019.
 3. شهدان عادل الغرباوي، إدارة الجودة الشاملة وفقا للمعايير الدولية، دار الفكر الجامعي، شارع سوتير-الإسكندرية-، 2020.
 4. عماد أبو الرب وآخرون، ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، عمان دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2010.
 5. عيسى قداه، رعد الطائي، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
 6. فريد كورتل، تسويق الخدمات، دار كنوز المعرفة، عمان، الأردن، 2009.
 7. نجلاء أحمد يس، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، الطبعة الأولى، القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، 2012.
 8. هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، الأردن: دار وائل للنشر، الطبعة الثالثة، 2005.
2. الرسائل والأطروحات :
9. حرنان نجوى، مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بسكرة، الجزائر، 2014.
 10. سمية الزاحي، مكانة المكتبة الجامعية في سياسات التعليم العالي في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم المكتبات، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2013-2014.
 11. صليحة رقاد، تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية أفاقه ومعوقاته، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1- الجزائر، 2013 - 2014.
 12. غربي صباح، دور التعليم العالي في تنمية المجتمع المحلي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2013-2014.
 13. محمد الأمين عسول، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015-2016.
 14. نوال نمور، كفاءة أعضاء هيئة التدريس وأثرها على جودة التعليم العالي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، جامعة منثوري قسنطينة، 2012.
 15. وفاء طهيري، واقع امتلاك الأستاذ الجامعي المهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات وتقبلها لفكرة دمج التعليم الإلكتروني، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2010-2011.
 16. زيد الخير حمادة، محددات جودة خدمة التعليم العالي من منظور الطالب وأثرها على رضاهم في الجامعات السورية، بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية السورية، 2015.

3. الملتقيات :

17. أحمد مشهور، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعية والشبكات، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2003.
 18. أسود ياسين، الرقمنة كضمانة للجودة في التعليم العالي، الملتقى الدولي الافتراضي، الرقمنة ضمانة لجودة التعليم العالي والبحث العلمي وتحقيق التنمية المستدامة، حي المجاهدين رقم 32 – الجزائر، كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، يوم 21 - 22 فيفري 2021.
 19. شلغوم سمير، الرقمنة كآلية لضمان جودة العملية التعليمية، الملتقى الوطني الموسوم ب: دور الرقمنة في الجودة في التعليم العالي، 1 مارس 2020، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1.
 20. صالح عبد الرضا رشيد، عامر علي العطاوي، جودة الخدمة التعليمية وأثرها في تحقيق رضا الطلبة، مؤتمر جامعة القادسية الثالث- كلية الادارة والاقتصاد، العراق، 2011.
- 4. المجالات :**
21. ايوب محمود محمد، أثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد الثامن عشر، 2020.
 22. بوخرص خديجة، مؤسسات التعليم العالي في الجزائر: بين كفاءة هيئة التدريس وجودة الخدمة التعليمية، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، جامعة 8 ماي 1945 قالمة الجزائر، 13 مارس 2017.
 23. حميدوش علي، فضيل رابح، جودة التعليم العالي حالة التجربة الجزائرية، كلية العلوم الاقتصادية -جامعة المديّة-الجزائر، المدرسة الوطنية العليا للإحصاء والاقتصاد التطبيقي – الجزائر، 2020.
 24. حميدي زقاي ووزاني محمد، مستوى جودة الخدمات التعليمية وأثرها في رضا الطلبة، جامعة سعيدة الجزائر، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، المجلد 10، العدد 30، 2017.
 25. داود عبد المالك الحدابي و محمود فتحي عكاشة، جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمنية، مجلة اتحاد الجامعات العربية، المجلد 38 ، العدد 04، 2007.
 26. دراسة الطائي و رعد عبد الله عيدان، أبعاد جودة خدمة التعليم العالي في الجامعة الخاصة، مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية، المجلد 16، العدد 58، جامعة بغداد كلية الإدارة و الاقتصاد، 2010.
 27. دريوش و داد، التعليم العالي في ظل نظام الرقمنة وتكنولوجيا المعلومات، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة البليدة 2، 2019.
 28. سلمى بشاري و تطوير الرقمنة في الجزائر كآلية لمرحلة ما بعد جائحة كورونا (كوفيد 19) ، مركز البحث في الاقتصاد، المجلد 36، العدد 03، 2020.
 29. عبد الحميد الخليل، مجد محرز، مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات التعليمية، مجلة جامعة الحياة، المجلد 03، العدد الرابع، 2020.
 30. عبد الرحمن فراج، مفاهيم أساسية في المكتبات الرقمية، مجلة المعلوماتية، العدد 10، 2007.
 31. عبد الرزاق حواس، جودة خدمات التعليم العالي: الأبعاد وأساليب القياس، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية، جامعة الشهيد حمة لخضر-الوادي، الجزائر، العدد السابع، السنة 2016.
 32. لالوش سميرة، بصمة الرقمنة على واجهة التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر، مجلة الأبحاث، المجلد 6، العدد 1، 2021/06/05.
 33. لمين زايدي، رقمنة العملية التعليمية في المنظومة التربوية الجزائرية، مجلة العدوي، المجلد 01، العدد 10، جامعة بسكرة (الجزائر)، 2021.

34. محمد إبراهيم سلمان، مستوى جودة خدمات الجامعة كما يدركها الطلبة جامعة الأقصى بغزة طبقا لمقياس جودة الخدمة (SERVPERF)، مجلة جامعة الأقصى، المجلد السابع عشر، فلسطين، 2013.
35. مولود حواس، رابح حمودي، أهمية جودة الخدمات في تحقيق ولاء المستهلك، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 03، 2013.
36. نسرين صالح الدين و مريم بنت سعيد البرطمانى، جودة الخدمات الجامعية في مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس، مجلة الدراسات التربوية والنفسية، المجلد 12، العدد 01، جامعة السلطان قابوس، 2018.
5. القوانين والمراسيم :
37. القانون رقم 99-05، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 1999/24.

ثانيا : المراجع باللغة الفرنسية :

1. Revues:

38. Allam. M.M., Qahmash. A.I., Quadri. N.N., Quadri. M, Exploring the Determinants of Service Quality of Cloud E-Learning System for Active System Usage, *Applied Sciences*, 2021.
39. Alrubaiee. L., Effect of educational service quality and Supervision quality on postgraduate student satisfaction in Private Jordanian Universities, *International Conference*, Uruk University Baghdad Iraq, 2011.
40. Kotic. L. , Measuring Service Quality in Higher Education: The Case of Serbia *International Conference*, Faculty of Legal and Business Studies, Serbia, 2014.
41. Zaborova. E., The impact of digital technology on the quality of higher education, *International Scientific Conference*, Ural State University of Economics, Russia, 2021.

2. الواب وجرافيا :

42. <https://academia-arabia.com>.
43. <https://www.asjp.cerist.dz>
44. <https://www.enssea.net>

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الدكتور موالى الطاهر-سعيدة-
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير



في إطار تحضير مذكرة التخرج تحت عنوان "المحددات الرئيسية لجودة الخدمة في إطار رقمنة التعليم العالي" لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص "تسويق الخدمات" نرجو من سيادتكم الإجابة على الأسئلة التالية وذلك بوضع علامة (X) عند الإجابة المختارة.

تقبلوا منا فائق الشكر والاحترام.

البيانات الشخصية

- 1- الجنس: ذكر انثى
- 2- العمر:
- من 18-21 سنة
- من 21-23 سنة

من 23 فما فوق

3- المستوى التعليمي:

- السنة الأولى ليسانس السنة الثانية ليسانس السنة الثالثة ليسانس
- السنة الأولى ماستر السنة الثانية ماستر

4- الشعبة :

- العلوم الاقتصادية العلوم التجارية علوم التسيير
- مالية ومحاسبة

الجزء الأول: استخدام منصة مودل (Moodle) للتعليم الرقمي خلال جائحة كورونا

1- وسيلة الحصول على الدروس :

- عن طريق منصة مودل للتعليم الرقمي
- عن طرق وسائل التواصل الاجتماعي
- عن طرق الزملاء

2- عدد مرات الولوج إلى منصة مودل للتعليم الرقمي:

- ولا مرة
- مرة واحد في الأسبوع
- مرتين في الأسبوع
- ثلاث مرات في الأسبوع
- أربع مرات في الأسبوع

- أكثر من أربع مرات في الأسبوع

3- الوقت الذي يمضيه الطالب للحصول على الدروس عبر منصة مودل للتعليم الرقمي:

- أقل من ساعة واحدة في اليوم
- ساعة واحدة في اليوم
- ساعتين في اليوم
- ثلاث ساعات في اليوم
- أربع ساعات في اليوم
- أكثر من أربع ساعات في اليوم

الجزء الثاني: محددات جودة الخدمات التعليمية الرقمية

رقم العبارة	العبارة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق جدا
الملموسية						
01	تدقق شبكة منصة مودل للتعليم الرقمي وتمكن الطالب من الحصول على الخدمات التعليمية الرقمية.					
02	تأجيل نظام التدريس بالكلية.					
03	حدثة طرق التدريس.					
04	إستعمال التكنولوجيا التعليم الحديثة.					
الاعتمادية						
05	كفاية (ثراء) محتوى المواد التعليمية المتاحة عبر منصة مودل للتعليم الرقمي.					
06	استعمال الأجهزة الحديثة في التدريس عبر منصة مودل للتعليم الرقمي.					

					07	تعرض الدروس على منصة مودل للتعليم الرقمي بشكل منظم.
					08	التزام الأستاذ بتوقيت وضع الدروس على منصة مودل للتعليم الرقمي حسب المواعيد المحددة مسبقا من طرف الكلية.
					09	اعتماد الكلية على هيئة تدريسية كافية.
الاستجابة						
					10	يزود الأستاذ الطالب بالمعلومات الكافية بالنسبة لمختلف المواد المدرسة عبر منصة مودل للتعليم الرقمي.
					11	الاستجابة السريعة لحل مشاكل الطلبة.
					12	تولي الكلية استعدادا واهتماما حقيقين لمساعدة الطلبة لحل مشاكلهم.
					13	تبني مستوى مناسب للواجبات.
الأمان						
					14	تمكن الأستاذ من المادة المدرسة عبر منصة مودل للتعليم لضمان الإجابة الفورية على أسئلة الطلبة.
					15	ضمان التفاعل بين الطلبة والأستاذ.
					16	ضمان كاف لوقت الدراسة.
					17	كفاية وقت المناقش.
التعاطف						
					18	إمكانية تقدير الظروف والاحتياجات الخاصة للطلبة والتعاطف معه.
					19	إمكانية الأستاذ من التواصل بفعالية مع الطلب.
					20	يعطي الأستاذ اهتماما شخصيا لجميع الطلب.
					21	وضع مصلحة الطالب في مقدمة اهتمامات الكلي.