وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الدكتور مولاي الطاهر_سعيدة_
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الشعبة : العلوم التجارية

التخصص : تسويق خدمات

بعنوان :

أثر التعليم الرقمي (E-Learning) على جودة خدمة التعليم العالي خلال جائحة كورونا " دراسة حالة كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة سعيدة "

من اعداد الطالبتين :

- عادل اسية
- سلطاني ايمان

تحت إشراف الأستاذة :

د. معاشو فاطمة

نوقشت و أجيزت علنا بتاريخ : 27 جوان 2022

أمام اللجنة المكونة من السادة :

الدكتور دياب زقاي رئيسا

الدكتورة معاشو فاطمة مشرفا

الدكتور شريفي جلول مناقشا

الدكتور حميدي زقاي مناقشا

السنة الجامعية: 2021 / 2022

إهداء

نهدي ثمرة جهدنا الى الوالدان الكريمان
اللذان نحملا إسمهما بكل افتخار

و الى من لا يمكن ان نوفي حقهما

الى الوالدتين الكريمتين اللتان سهرتا على
تربيتنا و حرصتا على تعليمنا و أعانتنا
بالدعاء

و لا ننسى أفراد أسرتنا " عادل و سلطاني "
الإخوة، الأخوات، الأقارب و الأصدقاء و
الكتاكيت الصغار

ملاك، عماد، رهف، إسحاق، سيف الاسلام

شكر و تقدير

نتقدم بجزيل الشكر و الإمتنان إلى الأستاذة المشرفة " معاشو فاطمة " التي لم تبخل علينا بالجهد و التوجيهات و النصائح القيمة طيلة تحضير هذا البحث.

كما نوجه شكرنا إلى كل من أسهم ولو بالقليل في إخراج هذا العمل إلى الواقع الملموس، و الأخص بالذكر طلبة كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة من تسهيل المهمة في تطبيق أداة الدراسة.

إلى كل عضو من أعضاء لجنة المناقشة، شكرا لكم على قبول مناقشة بحثي هذا.

فهرس المحتويات

المحتوى	الصفحة
الاهداء	
الشكر	
قائمة المحتويات	
قائمة الأشكال	
قائمة الملاحق	
توطئة	أ
الفصل الأول : التعليم الرقمي	
تمهيد	**1**
المبحث الأول : التعليم الرقمي	**2**
المطلب الأول : تعريف التعليم الرقمي	2
المطلب الثاني : مراحل تطور التعليم الرقمي	2
المطلب الثالث : أنواع التعليم الرقمي و خصائصه	3
الفرع الأول : أنواع التعليم الرقمي	3
الفرع الثاني : خصائص التعليم الرقمي	4
المطلب الرابع : أهداف التعليم الرقمي	4
المطلب الخامس : فوائد التعليم الرقمي	4
المبحث الثاني : وسائل و معايير التعليم الرقمي	**6**
المطلب الأول : وسائل التعليم الرقمي	6
المطلب الثاني : المعايير المعتمدة في مجال التعليم الرقمي	7
المطلب الثالث : أثر التعليم الرقمي باستخدام التكنولوجيا الحديثة	8
المطلب الرابع : عوائق التعليم الرقمي	9
المطلب الخامس : التعليم الحضوري و التعليم الرقمي	11
المبحث الثالث : نظام إدارة التعليم الرقمي مودل Moodle	**12**
المطلب الأول : تعريف نظام مودل	12
المطلب الثاني : خصائص و عيوب نظام مودل	13
المطلب الثالث : امكانات نظام ادارة التعليم الرقمي مودل	14
المطلب الرابع : وظائف إدارة نظام التعليم الرقمي مودل	14
المطلب الخامس : مكونات إدارة نظام التعليم الرقمي مودل	15
خلاصة	**16**
تمهيد	**17**
الفصل الثاني : جودة التعليم العالي و رقمنته	
المبحث الأول : التعليم العالي	**18**
المطلب الأول : تعريف التعليم العالي و مكوناته	18
المطلب الثاني : تعريف خدمة التعليم العالي و خصائصها و أصنافها	19
الفرع الأول : خدمة التعليم العالي	19
الفرع الثاني : خصائص خدمة التعليم العالي	20
الفرع الثالث : أصناف خدمة التعليم العالي	21
المطلب الثالث : جودة خدمة التعليم العالي	23

المطلب الرابع : فوائد و أهداف جودة خدمة التعليم العالي	25
الفرع الأول : فوائد جودة خدمة التعليم العالي	25
الفرع الثاني : أهداف جودة خدمة التعليم العالي	26
المطلب الخامس : وسائل قياس جودة خدمة التعليم العالي	27
المبحث الثاني : رقمنة التعليم العالي	**29**
المطلب الأول : تعريف رقمنة التعليم العالي	29
المطلب الثاني : إستراتيجية دمج الرقمنة في التعليم العالي	30
المطلب الثالث : مساهمة الرقمنة في عصرنة التعليم العالي	31
المطلب الرابع : دواعي و آثار استخدام الرقمنة في التعليم العالي	33
الفرع الأول : دواعي استخدام الرقمنة في التعليم العالي	33
الفرع الثاني : آثار استخدام الرقمنة في التعليم العالي	34
المطلب الخامس : ايجابيات و سلبيات رقمنة التعليم العالي	34
الفرع الأول : ايجابيات رقمنة التعليم العالي	35
الفرع الثاني : سلبيات رقمنة التعليم العالي	37
المبحث الثالث : استراتيجية التعليم الرقمي في مجابهة أزمة كوفيد-19	**38**
المطلب الأول : التعريف بجائحة كورونا	38
المطلب الثاني : اجابيات التعليم الرقمي خلال جائحة كورونا	39
المطلب الثالث : سلبيات التعليم الرقمي حلال جائحة كورونا	40
المطلب الرابع : أهمية التعليم الرقمي في ظل قطاع التعليم العالي خلال جائحة كورونا	40
المطلب الخامس : تأثير جائحة كوفيد 19 على التعليم العالي	41
الدراسات السابقة	**42**
الدراسات المحلية	**42**
الدراسات الأجنبية	**46**
خلاصة	**48**
تمهيد	**49**
تصميم الاستبيان	50
تحليل نموذج الدراسة	55
الإرتباط بين المتغيرات	66
خلاصة	**68**
الخاتمة	**69**
قائمة المصادر و المراجع	71
الملاحق	74
الملخص	

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	التعليم الحضوري و التعليم الرقمي	11
02	أصناف خدمة التعليم العالي	22
03	الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة	27
04	مقياس لكارت (LiKERT) الخماسي	50
05	توزيع أفراد العينة حسب متغير النوع	51
06	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	52
07	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	53
08	توزيع أفراد العينة حسب متغير الشعبة	54
09	إختبار معامل الثباث لكل عبارات القياس	55
10	تحليل عبارات محورإستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال الحديثة	56
11	تحليل عبارات محور أهمية إستخدام منصة مووودل للتعليم الرقمي	58
12	تحليل عبارات محور إستخدام منصة مودل للتعليم الرقمي خلال جائحة كورونا	61
13	تحليل عبارات محورأسباب عدم إستخدام منصة مودل للتعليم الرقمي	62
14	تحليل عبارات محور أسباب التوقف عن إستخدام منصة مودل للتعليم الرقمي	64
15	الإرتباط بين المتغيرات	66

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	مكونات التعليم العالي	19
02	توزيع أفراد العينة حسب متغير النوع	51
03	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	52
04	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	53
05	توزيع أفراد العينة حسب متغير الشعبة	54

الملاحق

الرقم	العنوان	الصفحة
01	استبانة البحث	74

توطئة :

من أجل زيادة كفاءة العملية التعليمية وتحقيق أهداف أفضل، أضحت الحاجة إلى استخدام تقنيات الاتصال الحديثة في التعليم حاجة ملحة حيث أدى تطور التكنولوجيا إلى قفزة إيجابية في التعليم ككل، والتعليم العالي على وجه الخصوص، من خلال إدخال الوسائل الرقمية في العملية التعليمية.

و مع إنتشار فيروس كورونا المستجد، شلت جميع مظاهر الحياة بسبب الجائحة بما في ذلك الأنظمة التعليمية و على رأسها قطاع التعليم العالي و البحث العلمي، و التي وجدت نفسها أمام خيارين لا ثالث لهما، إما تبني أنماطا جديدة في التعليم أو لا تعليم مطلقا. فكان لزاما على الدولة الإتجاه نحو تبني سياسة جديدة لتسيير هذا القطاع من خلال مواكبة التطور التكنولوجي و خوض غمار تجربة التعليم الحديث التي تساعد على الإنتقال من التعليم التقليدي الى التعليم عن بعد و استثمار هذا التقدم تحت مسمى التعليم الرقمي من خلال توظيف التقنيات الحديثة لدعم العملية التعليمية بهدف التغلب على مختلف مشكلات التعليم التقليدي.

و نتيجة لهذا الفيروس، تم الإتفاق بإتباع مجموعة من الإجراءات من بينها التباعد الإجتماعي و الحجر الصحي بالإضافة إلى تعليق جميع الأنشطة و الفعاليات و كذا الدراسة، و كان هذا القرار من أهم القرارات المتخذة مما دفع بوزارة التعليم العالي و البحث العلمي اللجوء إلى التعليم الرقمي وسط تساؤلات كثيرة عن مدى نجاح هذه التقنية مع توقع معظم العقبات التي قد تواجهها.

وفي هذا المنحنى صدرت قرارات عديدة لتنظيم عملية التحول الرقمي للتعليم العالي و دعم مؤسساته للإلتحاق بعصر التكنولوجيا الرقمية من خلال وضع خطة لنشر التعليم الرقمي عبر منصة أرضية ترافق الطلبة كأداة بيداغوجية و من أبرزها المنصة الرقمية مودل، و التي عملت الجامعة على إدماجها في الأنشطة البيداغوجية قصد الحفاظ على سير العملية التعليمية و الحد من آثار أزمة كورونا بإعتماد نظام التعليم الرقمي.

تعد جودة خدمة التعليم العالي من أهم الموضوعات الأكثر أهمية على مستوى العالم ، و مع الزيادة المستمرة في عدد الجامعات وزيادة عدد الطلاب، تهتم إدارة الجامعة بتحسين مستوى الجودة من خلال التعليم الرقمي، وخاصة في أزمة وباء كورونا بهدف تقديم أفضل الخدمات التعليمية والبحثية بأقل تكلفة وأعلى جودة. إلا أن واقع جودة التعليم العالي في الجزائر مرتبط بالأوضاع التي تمر بها، خاصة في المراحل الأخيرة من انتشار كوفيد-19، إضافة إلى ضعف التعليم الرقمي وتقنيات المعلومات والاتصالات وتدفق الإنترنت، والذي يعتبرضرورة ملحة للجوء إليه وفق معايير الجودة في التعليم العالي دون إلغاء التعليم الحضوري الذي يعتبر القاعدة الأولى و الأساسية في العملية البيداغوجية. أما التعليم الرقمي، فما هو إلا دعامة لإستكمال العملية التعليمية وفق متطلبات الجودة.

- **إشكالية الدراسة :**

استنادا على ما تم ذكره تتجلى أمامنا الإشكالية التالية : ما هو أثر التعليم الرقمي على جودة خدمة التعليم العالي خلال جائحة كورونا ؟

- **الأسئلة الفرعية :**

و يمكن تجسيد الدراسة من خلال الإجابة على التساؤلات الفرعية التالية:

أولا : ما المقصود بالتعليم الرقمي و ماهي أهم أنواعه و خصائصه ؟

ثانيا : فيما تتمثل المعايير المعتمدة في مجال التعليم الرقمي ؟

ثالثا : ما المقصود بجودة خدمة التعليم العالي و ما هي أهم نماذجها ؟

رابعا : ما هي إستراتيجية دمج الرقمنة في التعليم العالي ؟

خامسا : كيف أثرت الرقمنة على خدمة التعليم العالي ؟

- **فرضيات الدراسة :**

و لمعالجة هذه الإشكالية تمت صياغة الفرضية التالية :

توجد علاقة ايجابية بين التعليم الرقمي و جودة خدمة التعليم العالي خلال جائحة كورونا.

- **أسباب إختيار الموضوع :**

- الميل الشخصي للموضوع، حيث حضي التعليم الرقمي في الآونة الأخيرة بأهية بالغة لما يوفره من مزايا للعملية التعليمية.
- الرغبة في البحث و دراسة أثر الرقمنة خلال الجائحة على قطاع التعليم العالي .
- تماشي التعليم الرقمي مع أزمة كورونا، حيث أصبح من المواضيع المهمة إذ يجب أن يتبنى كنموذج بديل للتعليم التقليدي في حالة الظروف الاستثنائية و التي تتطلب التباعد الصحي

- **أهداف الدراسة :**

من خلال هذا البحث الذي قمنا به، ركزنا على تحقيق جملة من الأهداف، أهما:

- التعرف على المفاهيم الأساسية لكل من التعليم الرقمي و جودة خدمة التعليم العالي.
- إستقصاء أثر التعليم الرقمي على الجودة في العملية التعليمية من وجهة نظر طلبة جامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر خلال أزمة جائحة كورونا.
- كشف توجه الطلبة حول إستخدامهم لمنصة مودل وقت أزمة جائحة كورونا.

- **أهمية الدراسة :**

تتركز في قلة الدراسات المتعلقة بأثر التعليم الرقمي على جودة خدمة التعليم العالي و خاصة في ظل تفشي جائحة كورونا، و كذا التعرف على التغيير الذي أحدثه التعليم الرقمي في العملية التعليمية، حيث يعتبر البحث ملم بأهم الجوانب التي من شأنها أن تساعد الطالب من الإنتقال و الإعتماد على التعليم الرقمي في إتمام العملية التعليمية كنموذج تعليمي بديل في حالة الظروف الاستثنائية، و المساهمة في توعية الطلاب حول ترسيخ فكرة التعليم الرقمي الذي يعتبر من بين المفاهيم الأكثر مواكبة للتطور الحاصل في مجال تكنولوجيا الإعلام و الإتصال الحديثة في العصر الحالي.

- **حدود الدراسة :** :

- الحدود البشرية : إقتصرت الدراسة على الطلبة المستجوبون لكل الأطوار و التخصصات المتاحة في كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير.
- الحدود المكانية : طبقت الدراسة في كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة الدكتور مولاي الطاهر بسعيدة.
- الحدود الزمانية : أنجزت الدراسة هذه الدراسة خلال الموسم الجامعي 2022/2021 في الفترة الممتدة بين شهر فيفري إلى غاية شهر جوان.
- الحدود الموضوعية : توزيع استبيان على عينة من طلبة كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير

- **المنهج المعتمد :**

من اجل الاجابة على اشكالية البحث، تم الاعتماد على المنهج التجريبي و الوصفي التحليلي و الذي يرتكز على تحليل الظواهر و دراسة العلاقة فيما بينها وكشف أثر التعليم الرقمي على جودة خدمة التعليم العالي بكلية العلوم الإقتصادية العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة د. مولاي الطاهر سعيدة و ذلك من خلال إجراء إستبيان والذي تم توزيعه على عينة من طلبة هذه الكلية لجمع البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة.

- **تقسيمات الدراسة :**

و قد اشتملت دراستنا على جانبين :

جانب نظري و فيه ركزنا على كل المفاهيم المتعلقة بالتعليم الرقمي و جودة خدمة التعليم العالي.

جانب تطبيقي و فيه ركزنا على مدى اثر التعليم البرقمي على جودة خدمة التعليم العالي خلال جائحة كورونا بكلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير.

- **صعوبات الدراسة :**

صعوبة التنقل في جائحة كورونا.

صعوبة الحصول على المراجع المتعلقة بموضوع الدراسة.

الفصل الأول : التعليم الرقمي

تمهيد :

لقد شهد العالم تطورات هائلة في مجال تكنولوجيا الاتصالات الحديثة، خصوصا في الآونة الأخيرة عرف موجة من التحديات حيث ازداد استخدام الحواسيب و الهواتف الذكية من قبل كل الفئات العمرية خصوصا فئة الشباب، و في ظل هذه التغيرات الحاصلة أصبحنا نعيش ثورة علمية تكنولوجية كبيرة، حيث أصبح التعليم هو البحث عن أساليب و نماذج تعليمية جديدة لمواجهة جميع التحديات التي قد تعيق العملية التعليمية ليظهر أسلوب التعليم الرقمي الذي يقوم على مساعدة كل من المعلم و المتعلم.بحيث تمكنهم من تحقيق جميع الأهداف التعليمية و المعرفية المطلوبة بالإضافة الى نشر ثقافة التعلم الذاتي في الوسط التعليمي و التي تمكن من تحسين و تنمية قدرات المتعلمين باقل تكلفة و بأدنى مجهود.

فالتعليم الرقمي يعتبر أسلوب جديد يعتمد على التقنية في تقديم المحتوى التعليمي، بحيث يتيح للطالب فرصة الحصول على كل ما يحتاجه من المعلومات في اي مكان وزمان دون الحاجة للالتحاق داخل حجر الصف و أروقة الجامعات و ذلك من خلال برنامج ادارة التعليم الرقمي و من بينها المنصة الرقمية موودل التي تساعد الطالب و الأستاذ على توفير بيئة تعليمية جيدة مما يتيح للطلبة التعلم بطريقة فاعلة وشيقة تسهم في دعم وتطوير العملية التعليمية و تزويدها وتجعلها تواكب ما يشهده العالم من ثورة للمعلومات والإتصالات.

المبحث الأول : التعليم الرقمي

المطلب الأول : تعريف التعليم الرقمي

لا يوجد تعريف جامع مانع للتعليم الرقمي حيث توجد العديد من التعريفات التي أكدت على أن التعليم الرقمي هو الذي يستخدم كافة الوسائل التكنولوجية الحديثة بين كافة أعضاء العملية التعليمية والتي تتكون من المعلم والمتعلمين حيث يتم من خلاله تحقيق مجموعة من الأهداف العلمية والسلوكية والمهارية حتى يتمكن المتعلم من التطور التكنولوجي ومن بين هذه التعريفات :

تعريف إبراهيم بن عبد الله المحيسن (2002) : التعليم الرقمي هو ذلك التعليم الذي يعتمد على استخدام الوسائط الالكترونية في الاتصال بين المعلمين و المتعلمين و المؤسسة التعليمية برمتها.

تعريف حسن حسين زيتون (2004) : تقديم محتوى تعليمي إلكتروني عبر الوسائط المعتمدة على الكمبيوتر وشبكاته إلى المتعلم بشكل يتيح له إمكانية التفاعل النشط مع هذا المحتوى ومع المعلم ومع أقرانه سواء كان ذلك بصورة متزامنة أم غير متزامنة، وكذا إمكانية إتمام هذا التعلم في الوقت والمكان وبالسرعة التي تناسب ظروفه وقدراته، فضلا عن إمكانية إدارة هذا التعلم أيضًا من خلال تلك الوسائط.[1]

و يعرف محمد احمد كاسب خليفة (2019) : التعليم الرقمي هو طريقة للتعليم باستخدام آليات الاتصال الحديثة من حواسيب و شبكاته و وسائطه المتعددة من صوت و صورة و رسومات و آليات بحث و مكتبات الكترونية و كذلك بوابات الانترنت سواءا عن بعد او في الفصل الدراسي المهم المقصود هو استخدام التقنية بجميع انواعها في ايصال المعلومة للمتعلم باقصر وقت و اقل جهد و اكبرفائدة.[2]

المطلب الثاني : مراحل تطور التعليم الرقمي

مر التعليم الرقمي بمرحلتين أساسيتين وهما :[3]

المرحلة الأولى 1990 – 2000 :

بدء مفهوم التعليم الرقمي مع بداية انتشار الانترنت بين الناس في التسعينات الميلادية وأصبح وسيلة من وسائل تبادل المعلومات والاتصال فكانت الانترنت الشرارة الأولى للتعليم الرقمي.

المرحلة الثانية من 2001 إلى ظهور الجيل الثاني للشبكة العالمية للمعلومات :

أصبح خلال هذه المرحلة تصميم المواقع على الشبكة أكثر تقدما، حيث ظهر مفهوم الويب 2.0 و الذي يشير الى مجموعة من التقنيات الجديدة و التطبيقات الشبكية التي أدت الى تغيير سلوك الشبكة العالمية، بحيث

---

[1] لونيس علي و ياسمينة أشعلال، دور التعليم الرقمي في تحسين الأداء لدى المعلم و المتعلم، *مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية*، عدد خاص الحاسوب و تكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي، مارس2011، ص. 414.

[2] محمد أحمد كاسب خليفة، *التعليم الالكتروني في اطار مجتمع المعلومات و المعرفة*، دار الفكر الجامعي، الطبعة الاولى، الاسكندرية-مصر، 2019.

[3] مبني نور الدين و حامدي كنزة، التعليم الرقمي كآلية لتجويد مخرجات العملية التعليمية، *مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية*، العدد 03، نوفمبر 2020، ص. 251.

يمكن السماح للمستخدمين باستخدام برامج تعتمد على المتصفح فقط لذلك هؤلاء المستخدمين يستطيعون امتلاك قاعدة بياناتهم الخاصة على الموقع بالإضافة إلى المقدرة على التحكم بها، وتزويد المستخدمين بأنظمة تفاعلية تسمح بمشاركتهم في التفاعل الاجتماعي.

المطلب الثالث : أنواع التعليم الرقمي و خصائصه

الفرع الأول : أنواع التعليم الرقمي

ينقسم التعليم الرقمي إلى الأنواع الآتية :[1]

- **التعليم الرقمي المتزامن :**

وهو تعلم الكتروني يجتمع فيه المعلم والمتعلم في آن واحد ليتم بينهم اتصال متزامن بالنص، أو الصوت أو الفيديو.

- **التعليم الرقمي الغير المتزامن :**

وهو اتصال بين المعلم والمتعلمين يمكن عن طريقه للمعلم من وضع مصادر مع خطة تدريس وتقويم على الموقع التعليمي، ثم يدخل الطالب للموقع في أي وقت ويتبع إرشادات المعلم في إتمام التعلم دون أن يكون هناك اتصال متزامن مع المعلم، ويتم التعليم الرقمي باستعمال النمطين في الغالب.

- **التعليم المدمج :**

يشتمل على مجموعة من الوسائط التي يتم تصميمها لتكمل بعضها البعض، فالتعليم المدمج يمكن أن يشتمل على العديد من أدوات التعلم، مثل برمجيات التعلم التعاوني الافتراضي الفوري، المقررات المعتمدة على الأنترنت، ومقررات التعلم الذاتي، وأنظمة دعم الأداء الإلكترونية، وإدارة نظم التعلم، كذلك يمزج أحداث متعددة معتمدة على النشاط تتضمن التعلم في القاعات التقليدية التي يلتقي فيها المعلم مع الطلبة وجها لوجه، والتعلم الذاتي فيه مزج بين التعلم المتزامن وغير المتزامن.

- **التعليم عن بعد :**

هو أحد أساليب التعلم الذي تؤدي فيه وسائل الاتصال والتواصل المتوفرة دورا أساسيا في التغلب على مشكلة المسافات البعيدة التي تفصل بين المعلم والمتعلم، إذ يعني هذا النظام بصفة عامة نقل التعلم إلى المتعلم في موقع إقامته، أو عمله بدلا من انتقال المتعلم إلى المؤسسة التعليمية ذاتها، وعلى هذا الأساس يتمكن المتعلم من أن يزاوج بين التعلم والعمل إن أراد ذلك، وأن يكيف المنهج الدراسي وسرعة التقدم في المادة الدراسية بما يتفق مع الأوضاع والظروف الخاصة به.

[1] عائشة بن سايح، التعليم الرقمي وعوائق تطبيقه، *مجلة مقاليد*،العدد02، جانفي2021، ص 71.

الفرع الثاني : خصائص التعليم الرقمي

حسب الاتحاد الأمريكي للتعليم الرقمي نجد من خصائص التعليم الرقمي مايلي :[1]

- تدعيم عملية تكوين الفرد و توفير الاتصال و التفاعل المتبادل.
- الانتقال من نموذج نقل المعرفة إلى نموذج التعليم الموجه.
- تشجيع المشاركة الديناميكية و الحيوية للمتعلم.
- الاعتماد على المهارات و بالخصوص في شقها التفكيري العالي.
- توفير مستويات متعددة من التفاعل و تشجيع التعليم النشط.
- التركيز في عملية التعليم على مناقشة و دراسة مشكلات من الواقع المعاش للمتعلمين.

المطلب الرابع : أهداف التعليم الرقمي

يسعى التعليم الرقمي لتحقيق أهداف تحدد مدى فعاليته، أهمها :[2]

- خلق بيئة تعليمية تفاعلية من خلال تقنيات الكترونية جديدة و التنوع في مصادر المعلومات والخبرة.
- تعزيز العلاقة بين أولياء الأمور والمدرسة، وبين المدرسة والبيئة الخارجية.
- دعم عملية التفاعل بين الطلاب والمعلمين، والمساعدين من خلال تبادل الخبرات التربوية والآراء والمناقشات والحوارات الهادفة لتبادل الآراء بالاستعانة بقنوات الاتصال المختلفة كالبريد الإلكتروني، والمحادثة والفصول الافتراضية.
- اكساب المعلمين المهارات التقنية لاستخدام التقنيات التعليمية الحديثة.
- اكساب الطلاب المهارات أو الكفايات اللازمة لاستخدام تقنيات الاتصال والمعلومات.
- نمذجة التعليم وتقديمه في صورة معيارية.
- توسيع دائرة اتصالات الطالب من خلال شبكات الاتصالات العالمية والمحلية، وعدم الاقتصار على المعلم كمصدر للمعرفة مع ربط الموقع التعليمي بمواقع تعليمية أخرى.
- خلق شبكات تعليمية لتنظيم وإدارة عمل المؤسسات التعليمية.
- تقديم التعليم الذي يناسب فئات عمرية مختلفة مع مراعاة الفروق الفردية بينهم.

المطلب الخامس : فوائد التعليم الرقمي

يحقق التعليم الرقمي فوائد جمة تعود بالنفع على المنظومة التعليمية، وهذا ما يدفع الكثير لتأييد هذا النوع من التعليم، والعمل على توظيفه بدلا من التعليم الحضوري (التقليدي) ومن هذه الفوائد نذكر :[3]

[1] يونس علي و ياسمينة أشعلال، مرجع سبق ذكره، ص. 416.
[2] عائشة بن سايح، التعليم الرقمي وعوائق تطبيقه، *مجلة مقاليد*، العدد02، جانفي2021، ص. 72.
[3] عائشة بن سايح، مرجع سبق ذكره، ص. 73-74.

- زيادة إمكانية الاتصال بين الطلبة فيما بينهم، وبين الطلبة والمدرسة، وذلك من خلال سهولة الاتصال ما بين هذه الأطراف في عدة اتجاهات مثل مجالس النقاش، البريد الإلكتروني، غرف الحوار. ويرى الباحثين أن هذه الأشياء تزيد وتحفز الطلاب على المشاركة والتفاعل مع المواضيع المطروحة.
- الإحساس بالمساواة : بما أن أدوات الاتصال تتيح لكل طالب فرصة الإدلاء برأيه في أي وقت ودون حرج، خلافا لقاعات الدرس التقليدية التي تحرمه من هذا الميزة إما لسبب سوء تنظيم المقاعد، أو ضعف صوت الطالب نفسه، أو الخجل، أو غيرها من الأسباب، لكن هذا النوع من التعليم يتيح الفرصة كاملة للطالب لأنه بإمكانه إرسال رأيه وصوته من خلال أدوات الاتصال المتاحة من بريد إلكتروني ومجالس النقاش وغرف الحوار.
- سهولة الوصول إلى المعلم : أتاح التعليم الرقمي سهولة كبيرة في الوصول إلى المعلم في أسرع وقت وذلك خارج أوقات العمل الرسمية، لأن المتدرب أصبح بمقدوره أن يرسل استفساراته للمعلم من خلال البريد الإلكتروني، وهذه الميزة مفيدة وملائمة للمعلم أكثر بدلا من أن يظل مقيدا على مكتبه. وتكون أكثر فائدة للذين تتعارض ساعات عملهم مع الجدول الزمني للمعلم، أو عند وجود استفسار في أي وقت لا يحتمل التأجيل.
- إمكانية تحوير طريقة التدريس : من الممكن تلقي المادة العلمية بالطريقة التي تناسب الطالب فمنهم من تناسبه الطريقة المرئية، ومنهم من تناسبه الطريقة المسموعة أو المقروءة، وبعضهم تتناسب معه الطريقة العملية، فالتعليم الرقمي ومصادره تتيح إمكانية تطبيق المصادر بطرق مختلفة وعديدة تسمح بالتحوير وفقا للطريقة الأفضل بالنسبة للمتدرب.
- الاستمرارية في الوصول إلى المناهج : هذه الميزة تجعل الطالب في حالة استقرار ذلك أن بإمكانه الحصول على المعلومة التي يريدها في الوقت الذي يناسبه، فلا يرتبط بأوقات فتح وإغلاق المكتبة، مما يؤدي إلى راحة الطالب وعدم إصابته بالضجر.
- عدم الاعتماد على الحضور الفعلي : لا بد للطالب من الالتزام بجدول زمني محدد ومقيد وملزم في العمل الجماعي بالنسبة للتعليم التقليدي ، أما الآن فلم يعد ذلك ضروريا لأن التقنية الحديثة وفرت طرق للاتصال دون الحاجة للتواجد في مكان وزمان معين لذلك أصبح التنسيق ليس بتلك الأهمية التي تسبب الإزعاج.
- الاستفادة القصوى من الزمن : إن توفير عنصر الزمن مفيد وهام جدا للطرفين أي المعلم والمتعلم فالطالب لديه إمكانية الوصول الفوري للمعلومة في المكان والزمان المحدد وبالتالي لا توجد حاجة للذهاب من البيت إلى قاعات الدرس أو المكتبة أو مكتب الأستاذ وهذا يؤدي إلى حفظ الزمن من الضياع، وكذلك المعلم بإمكانه الاحتفاظ بزمنه من الضياع لأن بإمكانه إرسال ما يحتاجه الطالب عبر خط الاتصال الفوري.

- تقليل الأعباء الإدارية بالنسبة للمعلم : التعليم الرقمي يتيح للمعلم تقليل الأعباء الإدارية التي كانت تأخذ منه وقت كبير في كل محاضرة مثل استلام الواجبات وغيرها، فقد أصبح من الممكن إرسال واستلام كل هذه الأشياء عن طريق الأدوات الإلكترونية مع إمكانية معرفة استلام الطالب لهذه المستندات.
- يساعد على مواجهة تحديات المدارس مثل زيادة نسبة غياب الطلاب والتسرب الدراسي، إذ يزيد من إقبال المتعلمين على التعلم، ويشوقهم ويحسن مستواهم الدراسي.
- يحقق تدريس ذا جودة عالية، إذ يزيد من درجة التخطيط للدرس، وجودة إعداده، ويتيح للمعلم تطوير أدائه من خلال المواقع التعليمية المنتشرة على شبكة الأنترنت.
- تطوير مهارات ومعارف وخبرات المتعلمين، وإكسابهم مهارات شخصية.
- الاحتفاظ بمصادر التعلم وحفظها من العوامل الجوية والتقادم والضياع والتلف وما إلى ذلك.
- يخلق منظومة تعليمية متطورة تتماشى مع التقدم المتسارع في العالم.

المبحث الثاني : وسائل و معايير التعليم الرقمي

المطلب الأول : وسائل التعليم الرقمي

لابد لكل تعليم من وسائل يعتمد عليها، و من أبرز الوسائل المستخدمة في التعليم الرقمي نذكر ما يلي :[1]

- **الكمبيوتر** : حيث يستخدم كوسيلة تعليمية لمساعدة المعلم و المتعلم، وله عدة أنماط أو طرق برمجيات لاستخدام الكمبيوتر في التعليم الرقمي ويشمل برمجيات التدريب و الممارسة، برمجيات التعليم الخاص، برمجيات المحاكاة، برمجيات الحوار، برمجيات حل المشكلات، برمجيات الاستقصاء، برمجيات الوسائط المتعددة، برمجيات معالجة الكلام.
- **الشبكة العنكبوتية** : حيث تقدم لجميع مشتركيها خدمات في جميع ميادين الحياة بشكل عام و في العملية التعليمية والتعليم الإلكتروني بشكل خاص و منها : خدمة البريد الالكتروني، بروتوكول نقل المعلومات، خدمة الشبكة العنكبوتية العالمية، خدمة الاتصال بحاسب آخر، خدمة المخاطبة، خدمة التحاور، خدمة القوائم البريدية، خدمة البحث باستخدام لأنظمة، خدمة المكالمات الهاتفية عبر الانترنت، خدمة البث الإذاعي عبر الأنترنت، خدمة النسخ الآلي.
- **الكتاب الالكتروني** : هو أسلوب جديد لعرض المعلومات بما تتضمنه من صور و حركة و مؤثرات صوتية على هيئة كتاب متكامل يتم نسخه على الأقراص المدمجة، و يتم تصفحه عبر جهاز الحاسوب الآلي و يمكن البحث فيه عن أي موضوع بسهولة.

[1] عائشة بن سايح، مرجع سبق ذكره، ص. 75-79.

- **الكتاب المرئي :** كتاب يحتوي على مئات من الصفحات و يقدم للقارئ المعلومات في صورة مرئية و مسموعة ومقروءة، سهل التعديل و التطوير من قبل المستخدم، يمكن أن يقرؤه أو يشاهده كم من الناس في نفس الوقت من جميع أنحاء العالم.
- **مؤتمر الفيديو :** وهو اتصال مسموع مرئي بين عدة أشخاص يتواجدون في أماكن جغرافية متباعدة يتم فيها مناقشة وتبادل الأفكار و الخبرات و عناصر المعلومات في جو تفاعلي يهدف إلى تحقيق التعاون و التفاهم المشترك.
- **اللوح الأبيض :** عبارة عن سبورة شبيهة بالسبورة التقليدية، وهو من الأدوات الرئيسية اللازم توفرها في الفصول الافتراضية، ويمكن من خلاله تنفيذ الشرح والرسوم التي يتم نقلها إلى شخص آخر.
- **الفيديو التفاعلي :** هو دمج الحاسوب و الفيديو و تشمل عملية الدمج شريط الفيديو نفسه الذي يلعب دورا فعالا حيث تشير الدراسات أن التفاعل بين المتعلم و البرنامج التعليمي يحسن من أداء المتعلم و يساعد على احتفاظه بالمعلومة لمدة أطول.
- **الحرم الجامعي الافتراضي :** عبارة عن موقع على الأنترنت يستطيع الدارس الدخول إليه و التجول بين الكليات الافتراضية والأقسام و لوحات الاتصال عن طريق الاتصال بالأنترنت دون الذهاب الفعلي للمؤسسة موقع الدراسة.
- **الفصل الافتراضي :** مجموعة من الأنشطة التي تشبه أنشطة الفصل التقليدي يقوم بها المعلم و الطالب، تفصل بينهم حواجز مكانية لكنهم يعملون معا في نفس الوقت بغض النظر عن مكان تواجدهم حيث يتفاعل الطالب و المعلم مع بعضهم عن طريق الحوار عبر الأنترنت، و يقومون بطباعة رسائل يستطيع كل من اتصل بالشبكة رؤيتها.

المطلب الثاني : المعايير المعتمدة في مجال التعليم الرقمي[1]

يعتبر التعلم الرقمي من أهم الأساليب الحيوية المعتمدة في عملية التعلم بشكل عام خاصة في ظل الانفجار المعرفي و التطور التكنولوجي الحاصل في مختلف المجتمعات، و بالإضافة إلى هذا، نجد أن التعليم الرقمي يعمل على ارتفاع معدلات القبول في التعلم بشكل عام و الإقدام على طلبه من خلال تدريب و تعليم العمال و تأهيلهم و تحسين أدائهم في البيئة المهنية. و نجد أن هذا النوع من التعليم الرقمي يرفع من فعالية التعليم بشكل كبير من جهة و يقلص تكلفة التدريب خاصة في جانبها الزمني من جهة أخرى، و لعل هذا ما يسمح من استخدام المعلومات المتوفرة مع احتياجات و طلبات المتعلمين خاصة في البيئة المهنية التي يعملون فيها. وفي هذا الإطار نجد أن معهد التدريب لتقنية المعلومات قام بتطوير معايير أساسية للتعلم الرقمي في العديد من المحاور كدعم عملية التعلم و تصميم التعليم و محتواه وسهولة الاستعمال، بالإضافة إلى هذا نجد انه تم في سنة 2002 تأسيس المركز الأوروبي للجودة في التعليم الالكتروني و الذي يهدف أساسا إلى العمل على

[1] بوعيس حنان و فتالة أميرة، تكنولوجيا المعلومات والتعليم الرقمي ودورهما في تحقيق جودة التعليم العالي، *المجلة العربية للتربية النوعية*، العدد 12، أفريل 2020،ص. 132.

تشجيع مختلف التطبيقات الناجحة و الفعالة في التعليم الرقمي، من خلال ضرورة توفير جميع توجيهات الدعم و الخدمات المناسبة للتقويم المستمر لخدمات هذا النوع من التعليم في بيئات تتميز بالتغير و الحركية الدائمة

و حسب أبو هاشم (2005) فان معايير تقويم التعليم الرقمي تفوق العشرين معيارا منها كثافة التفاعل بين المستخدم و البرنامج، كثافة التدريبات و تنوعها، توفر عدد المهارات التي يستهدفها البرنامج، مدى شمولية البرنامج لمختلف المستويات، مطابقة التدريبات و النصوص للأهداف المرجوة، قدرة البرنامج على توفير ظروف و مواقف تعليمية و تدريبية تساعد المستخدم على التعلم.

المطلب الثالث : أثر التعليم الرقمي باستخدام التكنولوجيا الحديثة[1]

نتيجة للتطور السريع و الكبير في تكنولوجيا التعليم في العقدين الماضيين، فقد ظهر عنه انتاج وسائط حديثة للتواصل الاجتماعي، عملت على تغيير أنماط حياة الأفراد اليومية، وعلاقاتهم الاجتماعية و طرق تفاعلهم المعروفة، كما عملت في الوقت نفسه على التغيير في طبيعة أنماط الاتصال التقليدية التي تعود عليها في المجتمع، و على الرغم من أن الأنترنت يعد ابرز ما أسفر عنه توظيف تكنولوجيا التعليم في خدمة البشرية، الا أن ظهور التكنولوجيا الرقمية الحديثة أو ما يعرف بالتعليم الرقمي تعد بحق الثمرة الأهم.

ان القيمة التي يضيفها التعليم الرقمي باستخدام الشبكات و الحواسيب الذكية على العملية التعليمية تشمل جانبين الجانب المعرفي و المتمثل في اتقان مهارات القراءة و الكتابة و الحساب و مهارات البحث، و الجانب التربوي المتمثل في تغيير السلوك و اكتساب مهارات الحياة و تنمية الحافز للتعلم، فهو في مجملة ترجمة حقيقية و عملية لفلسفة التعليم عن بعد والتي تقوم على توسيع قاعدة الفرص التعليمية أمام الأفراد، وتخفيض كلفتها بالمقارنة مع نظام التعلم التقليدي، باعتبارها فلسفة تؤكد حق الأفراد في اغتنام الفرص التعليمية المتاحة والغير المقيدة بوقت أو مكان ولا بفئة من المتعلمين والغير المقتصرة على مستوى أو نوع معين من التعليم.

ونتيجة للدور المهم للتكنولوجيا الرقمية، أصبحنا نعيش اليوم عصر تفجر المعرفة و التطور الهائل للوسائل التكنولوجية، فنتج عن هاذا التطور تغيرا في جميع مجالات الحياة، فأوجدت التكنولوجيا الحديثة تغيرات في مجال التعليم،حيث تغيرت اهدافه و مجالاته و طرقه و أساليبه و ظهرت مصطلحات و مسميات جديدة لطرق التعلم منها التعليم الرقمي و التعلم المباشر و التعلم عن بعد و غيرها، وجميعها تبحث في توظيف التكنولوجيا الرقمية في عملية التعليم و التعلم. و يكون التعليم الرقمي فعال اذا توفر شرطان أساسيان هما :

- التعرف على تكنولوجيا التعليم و المهارات التقنية و التكنولوجية.
- توفير بيئة تعليمية جديدة من التعلم عن طريق التعلم الذاتي.

[1] عبد اله بدرانة، *دور التعليم الرقمي في مواجهة الأزمات و التحديات الراهنة*، المؤتمر الالكتروني الدولي الأول للتنمية المستدامة، القاهرة، 29-30 ماي 2020.

المطلب الرابع : عوائق التعليم الرقمي

للتعليم الرقمي عدة عوائق، أبرزها :[1]

- **تطوير المعايير :**

يواجه التعليم الإلكتروني مصاعب قد تطفئ بريقه وتعيق انتشاره بسرعة. وأهم هذه العوائق قضية المعايير المعتمدة، فما هي هذه المعايير وما الذي يجعلها ضرورية ؟

لو نظرنا إلى بعض المناهج والمقررات التعليمية في الجامعات أو المدارس، لوجدنا أنها بحاجة لإجراء تعديلات وتحديثات كثيرة نتيجة للتطورات المختلفة كل سنة، بل كل شهر أحيانا فإذا كانت الجامعة قد استثمرت شراء مواد تعليمية على شكل كتب أو أقراص مدمجة CD، ستجد أنها عاجزة عن تعديل أي شيء فيها ما لم تكن هذه الكتب والأقراص قابلة لإعادة الكتابة وهو أمر معقد حتى لو كان ممكنا.

ولضمان حماية استثمار الجهة التي تتبنى التعليم الرقمي لابد من حل قابل للتخصيص والتعديل. أطلق مؤخرا في الولايات المتحدة أول معيار للتعليم الإلكتروني المعتمد على لغة XML، واسمه سكورم Sharable Content Object Reference Model (SCORM).

- **الأنظمة والحوافز التعويضية من المتطلبات التي تحفز وتشجع الطلاب على التعليم الإلكتروني :** حيث لازال يعاني من عدم وضوح في الأنظمة والطرق والأساليب التي يتم فيها التعليم بشكل واضح كما أن عدم البت في قضية الحوافز التشجيعية لبيئة التعليم هي إحدى العقبات التي تعوق فعالية التعليم الرقمي.
- **المنهج :** غالبا ما تؤخذ القرارات التقنية من قبل التقنيين أو الفنيين معتمدين في ذلك على استخداماتهم وتجاربهم الشخصية، وغالبا لا يؤخذ بعين الاعتبار مصلحة المستخدم، أما عندما يتعلق الأمر بالتعليم فلا بد لنا من وضع خطة و برنامج معياري لأن ذلك يؤثر بصورة مباشرة على المعلم وعلى الطالب. و هذا يعني أن معظم القائمين في التعليم الرقمي هم من المتخصصين في مجال التقنية أو على الأقل اكثرهم، أما المتخصصين في مجال المناهج والتربية والتعليم فليس لهم رأي في التعليم الرقمي، أو على الأقل ليسوا هم صناع القرار في العملية التعليمية، ولذا فإنه من الأهمية ضم التربويين والمعلمين والمدربين في عملية اتخاذ القرار.
- **الخصوصية والسرية :** إن حدوث هجمات على المواقع الرئيسية في الإنترنت، أثرت على المعلمين والتربويين ووضعت في أذهانهم العديد من الأسئلة حول تأثير ذلك على التعليم الرقمي مستقبلا ولذا فإن اختراق المحتوى والإمتحانات من أهم معوقات التعليم الرقمي.

[1] عائشة بن سايح، التعليم الرقمي و عوائق تطبيقه، *مجلة مقاليد*، العدد 02، جانفي 2021، ص. 81-84.

- **التصفية الرقمية** : هي مقدرة الأشخاص أو المؤسسات على تحديد محيط الاتصال والزمن بالنسبة للأشخاص وهل هناك حاجة لاستقبال اتصالاتهم، ثم هل هذه الاتصالات مقيدة أم لا، وهل تسبب ضرر وتلف، ويكون ذلك بوضع مرشحات لمنع الاتصال أو إغلاقه أمام الاتصالات غير المرغوب فيها وكذلك الأمر بالنسبة للدعايات والإعلانات.

المطلب الخامس : التعليم الحضوري و التعليم الرقمي

من بين ما يميز التعليم الحضوري عن التعليم الرقمي ما هو مبينا في الجدول التالي :

الجدول رقم 01 : التعليم الحضوري التعليم الرقمي

التعليم الحضوري (التقليدي)	التعليم الرقمي
يعتمد على الثقافة التقليدية و التي تركز على انتاج المعرفة و يكون المعلم هو أساس عملية التعليم.	يقدم نوعا جديدا من الثقافة هي الثقافة الرقمية و التي تركز على معالجة المعرفة، و تساعد الطالب على أن يكون هو محور العملية التعليمية و ليس المعلم.
لا يحتاج الى تكلفة التعليم الرقمي من بنية تحتية و تدريب المعلمين و الطلاب على اكتساب المهارات التقنية، و ليس بحاجة أيضا الى مساعدين لأن المعلم هو الذي يقوم بنقل المعرفة الى أذهان الطلاب في بيئة تعلم تقليدية دون الاستعانة بوسائط الكترونية حديثة أو مساعدين للمعلم.	يحتاج الى تكلفة عالية و خاصة في بداية تطبيقه لتجهيز البنية التحتية من انتاج برمجيات و تدريب المعلمين و الطلاب و كيفية التعامل مع هذه التكنولوجيا و تصميم المادة العلمية الكترونيا، و الحاجة أيضا الى مساعدين لتوفير بيئة تفاعلية بين المعلمين و المساعدين من جهة وبين المتعلمين من جهة أخرى و كذلك بين المتعلمين فيما بينهم.
يشترط على المتعلم الحضور الى القاعة و الانتظام طوال أيام الأسبوع. بحيث لا يمكن الجمع بين الدراسة و العمل.	يتيح فرصة التعليم لكافة الفئات في المجتمع من ربات بيوت، فالتعليم الرقمي يمكن أن يكون متكاملا مع العمل
يقدم المحتوى التعليمي للطالب على هيئة كتاب و محاضرات مطبوعة.	يكون المحتوى العلمي أكثر اثارة و أكثر دافعية للطلاب على التعلم، حيث يقدم نصوص تحريرية و صور ثابتة و رسومات و مخططات، و يكون في هيئة مقرر الكتروني مرئي.
يحدد التواصل مع المعلم بوقت الحصة الدراسية ويأخذ بعض الطلاب الفرصة لطرح الأسئلة على المعلم لأن الوقت لا يتسع لجميع الطلاب.	حرية التواصل مع المعلم في أي وقت و طرح الأسئلة التي يريد الاجابة عنها و يتم ذلك عن طريق وسائل مختلفة مثل البريد الالكتروني و غرف المحادثة و غيرهما.
دور المعلم هو نقل و تلقين المعلومة.	دور المعلم هو التوجيه و الارشاد و النصح و المساعدة و تقديم الاستشارة.
يستقل جميع الطلاب في نفس المكان و الزمان.	لا يلتزم بتقديم التعليم في نفس المكان أو الزمان، بل المتعلم غير ملتزم بمكان معين أو وقت محدد لاستقبال عملية التعلم.
يتم التسجيل و الادارة و المتابعة و اصدار الشهادات بطريقة بشرية مباشرة.	يتم التسجيل و الادارة و المتابعة و استلام الواجبات و الشهادات بطريقة الكترونية.
تبقى المواد التعليمية ثابتة دون تغييرها لسنوات طويلة.	سهولة تحديث المواد التعليمية المقدمة الكترونيا بكل ماهو جديد.

المصدر : مجدي يونس هاشم، *التعليم الالكتروني*، دار الزهور المعرفة و البركة، الطبعة الأولى، 3 ش مكة المكرمة الطريق الأبيض أرض اللواء، 2017، ص. 14-18.

المبحث الثالث : نظام إدارة التعليم الرقمي موودل «Moodle»

المطلب الأول : تعريف نظام مودل [1]

تم تبني نظام التعليم الرقمي في الجزائر،ضمن تقرير الأولويات والتخطيط لسنة 2007،انطلاقا من البرنامج أو المشروع الوطني للتعليم الرقمي الذي يهدف إلى امتصاص الأعداد المتزايدة للطلبة وفي نفس الوقت الوصول إلى تجاوز و بشكل تدريجي.

إضافة إلى تخفيف نقائص التأطير و تحسين نوعية التكوين تماشيا مع متطلبات ضمان النوعية،و كذا إقامة نظام للتعليم عن بعد كدعامة للتكوين الحضوري.

ويرتكز هذا النظام التعليمي الإلكتروني على قاعدة للتعليم عن بعد في صيغة (زبون –موزع) يسمح بإعداد والوصول إلى موارد عبر الخط في شكل غير متزامن،مع إمكانية وصول المتعلم إلى هذا النظام في أي وقت و في أي مكان. كما تسمح هذه القاعدة للأساتذة استعمال مختلف الطرق عبر الخط، من دروس و تمارين ودروس تطبيقية و نشاطات وغيرها، وتتيح القاعدة للمتعلم واسطة بيداغوجية ثرية ومتنوعة و دائمة تضمن التبادل والتعاون مع الأساتذة. ويعتبر نظام مودل أحد هذه الأنظمة التعليمية الإلكترونية، وكلمة "موودل " بالانجليزية هي اختصار لمصطلح "بيئة التعلم الديناميكي النمطي الموجه (Dynamic learning environment Modular Object-Oriented).

حيث يعرف بأنه منصة تعليمية للتعليم الرقمي أو نظام لإدارة التعليم الرقمي، صمم باستخدام قواعد البيانات (MySQL)، ويشار إليه باختصار «MSL» ويعني Management System Learning وهو موجه في الأساس لتزويد الأساتذة و الطلاب بنظام واحد قوي و متكامل، من أجل خلق بيئة تعليمية إلكترونية متخصصة حسب الطلب.

و يعرف النجار و صالحة (2008) نظام «Moodle» بأنه احد أنظمة ادارة التعلم المفتوحة المصدر وصمم على أسس تعليمية ليساعد المدرسين على توفير بيئة تعليمية رقمية، ومن الممكن استخدامه بشكل شخصي.

كما يعرفه ابو مغيصيب (2012) بأنه بيئة تعليم افتراضية يستطيع من خلالها المعلمون انشاء مواقع تعليم تفاعلية فاعلة.

ؤ بناءا هعلى ما تقدم يرى الباحثون بأن نظام ادارة التعليم الرقمي «Moodle» هو نظام متكامل لادارة العملية التعليمية يوفر بيئة تعليم سهلة الاستخدام بدون التقيد بعاملي الوقت والمكان.

[1] خواثرة سامية، *الرقمنة ضمانة لجودة التعليم العالي و البحث العلمي و تحقيق التنمية المستدامة*، مداخلة في أعمال الملتقى الدولي الافتراضي، بومرداس-الجزائر، فيفري 2021، ص. 220-221.

المطلب الثاني : خصائص و عيوب نظام مودل [1]

يمتاز نظام مودل بعدة خصائص،تندرج في المزايا التي يتيحها والتي يمكن إيجازها في النقاط التالية :

- يعتبر نظام مفتوح يستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة و يتم عن بعد، فهو بذلك يحقق نمط التعليم الإلكتروني و التعليم عن بعد في نفس الوقت.
- إمكانية تطوير المنصة بما يناسب احتياجات المستخدم، حيث أنها قابلة للتطوير والتعديل في أي وقت.
- يدعم النظام المعيار العالمي لتصميم المقررات الإلكترونية.
- متاح للاستخدام على الهواتف وأجهزة التابلت.
- يدعم النظام اكثر من 16 لغة.
- إمكانية الدمج مع مختلف أنواع الفصول الافتراضية مثل : «Adobe Connecte , Wiziq» وغيرها.

أما بالنسبة للعيوب التي تأخذ على نظام المودل فهي:

- يتطلب المزيد من الوقت والجهد للتخصيص والتنفيذ.
- يمتاز بالتعقيد، فهناك العديد من المميزات والإعدادات يصعب على الأستاذ الجديد استخدامها.
- صعوبة الحصول على دعم للأسئلة أو المشاكل التي تعترض المستخدم.
- صعوبة الترقية إلى الإصدارات الجديدة حين توجد، ونقصد بذلك أنه لا تتم عملية الترقية كما يجب دائما بسبب ظهور أخطاء في النظام أوعدم اكتمال عملية الترقية.
- يحتاج إلى الوقت و الأموال لإصلاح المشاكل الناجمة عنه.

[1] خواثرة سامية، مرجع سبق ذكره ص. 222.

المطلب الثالث : امكانات نظام ادارة التعليم الرقمي مودل

يوفر نظام «Moodle» العديد من الامكانات اهمها ما يأتي : [1]

- بيئة خاصة للمنظومة التعليمية.
- مواد تعليمية مكتوبة ومقروءة ومرئية لكافة المتعلمين.
- منتديات حوار وغرف دردشة.
- امكانية تصميم امتحانات الكترونية، و واجبات واستقصاءات وتصويت للمتعلمين.
- رصد درجات المتعلمين الكترونيا في دفتر الدرجات الخاص بنظام موودل.
- عرض المحتوى التعليمي الكترونيا و تصميمه وفقا لمعايير النشر الالكتروني.
- التكامل بين نظام «Moodle» والبرمجيات االخرى.
- امان وحفظ المعلومات وتغليفها بمستويات امان مختلفة وللوصول اليها لابد من كلمة مرور.

المطلب الرابع : وظائف إدارة نظام التعليم الرقمي مودل

يقدم نظام ادارة التعليم الرقمي مودل عدد من الوظائف من أهمها ما يأتي :[2]

- **سهولة الوصول** : يسمح نظام مودل للمستخدم التواصل والتفاعل مع المادة الدراسية من خلال الربط مع الانترنت في أي وقت ومن أي مكان ويستطيع الطالب مراجعة المادة والمحاضرات والواجبات، كما يستطيع الطالب القيام بإرسال واجباته بأسرع وقت حالما يفرغ من إنجازها.
- **توفير تغذية راجعة سريعة ومستمرة** : يوفر نظام مودل تغذية راجعة فورية عن نتائج الاختبارات وعن استفسارات الطالب سواء من المدرس أو من زملائه عن طريق لوحة المناقشة أو البريد الإلكتروني، كما يقدم تغذية راجعة حول ما يتعلق ببرنامج الطالب واستفساراته.
- **تحسين وتسهيل عملية الإ تصال** : يمتاز النظام بخصائص متعددة تسمح للطلبة بالتواصل مع أساتذتهم ومع زملائهم من خلال عدة خيارات يوفرها النظام كالإعلانات والمناقشات والصفوف الإفتراضية والبريد الإلكتروني.
- **التتبع** : يعمل النظام على تتبع إستخدام الطلبة لهذه البرمجية ويقوم بإيداع النتائج في ملف إحصائي خلال فترة التعليم، حيث يستطيع الأستاذ الحصول على معلومات إحصائية عن جميع طلابه كما يمكنه تتبع الواجبات الفردية وتاريخ ووقت إستلام الواجبات التي تم إرسالها إليه من قبل طلابه، ويمكن للطلبة أيضا متابعة تقدمهم بأنفسهم.

[1] فريد مجيد، الإبداع الإداري لتحقيق الرؤية المستقبلية لمنظمات الأعمال، وقائع المؤتمر العلمي التخصصي الرابع للكلية التقنية الادراية ، بغداد، 28-29 2018، ص. 470.

[2] حفيظة بوثابث و فرح زكية منيع، اثر التعليم الرقمي غلى الجودة في التعليم العالي خلال جائحة كورونا، مذكرة لنيل شهادة الماستر اكاديمي في العلوم التجارية، جامعة محمد الصديق بن يحيى-جيجل 2021، ص. 30-31

المطلب الخامس : مكونات إدارة نظام التعليم الرقمي مودل

يتكون نظام مودل من مجموعة وحدات هي كالآتي : [1]

- **وحدة الدرس** : تتضمن إنشاء عدة صفحات تعرض المنهج او جزء منه، ويمكن في نهاية كل صفحة اضافة سؤال او رابط لصفحة تالية او سابقة او اخرى.
- **وحدة المنتدى** : تعطي امكانية النقاش، ومن خلالها يمكن تقديم ملخصات او اسئلة عن المنهج.
- وحدات التقويم والاختبارات والاستبيانات.
- **وحدة معجم المصطلحات** : لعمل قواميس المصطلحات المستخدمة في المنهج.
- **وحدة الواجبات الدراسية** : تتضمن طلب المدرس من المتعلمين اداء مهمة معينة فيقوم المتعلمون بتحضيرها ثم تحميلها للموقع بأي تنسيق مثل معالج النصوص او العروض التقديمية ليقوم بتقييمها.
- **وحدة الموارد** : لتزويد المنهج الدراسي بالموارد الالكترونية دعم المنهج الدراسي مثل روابط المواقع الأخرى، وصفحات النص، وصفحات الويب والربط مع ملفات التحميل.
- **وحدة الكتاب** : وهي إنشاء موارد تعليمية على شكل كتاب الكتروني.

[1] فريد مجيد، مرجع سبق ذكره ص. 471

خلاصة :

يعتبر التعليم الرقمي من بين أهم الوسائل القائمة على توفر مجموعة واسعة من التقنيات التكنولوجية التي تسمح بتنفيذ العلمية التعليمية على أكمل وجه في مختلف الظروف، فهو وسيلة دعم للعملية التعليمية وتحويلها من أسلوب التلقين إلى الإبداع، فدعم التعليم عن بعد في الجامعات من خلال الوسائط الإلكترونية المختلفة ومنصاتها الرقمية المتعددة بات واقعا. فهو بذلك يلبي احتياجات الطلبة و يتيح فرصة التعلم لاكبر عدد ممكن من الأفراد و ينمي مهارات التفكير لدى الطلبة و بالتالي يؤدي الى تعزيز التعلم الذاتي القائم على اسس نشطة من خلال منصات التعلم.

الفصل الثاني : جودة خدمة التعليم العالي ورقمنته

تمهيد :

إن مفهوم الجودة في التعليم العالي ظهر نتيجة التغيرات الحاصلة التي عرفها قطاع التعليم العالي من إرتفاع كمية المخرجات و التنافس بين مؤسسات التعليم العالي في ظل العولمة، و بذلك انتشرت عدة معايير لتحقيق الجودة ببرامج التعليم االعالي و التي تعتبر هدف سامي تسعى جل المؤسسات لبلوغه.

فالجزائر تسعى كغيرها من البلدان الى تبني أنظمة تعليمية جديدة من خلال رقمنة التعليم العالي و الذي يسعى بدوره الى دمج النظام التعليمي في العولمة التعليمية، و التي تعتبر بدورها آلية داعمة لتحسين جودة العملية التعليمية و على مخرجات التعليم العالي بإعتبارها المقوم الأهم لنجاح نظام التعليم العالي و تمكينه من تحقيق مراتب متقدمة وفق المعايير العالمية لتحقيق الجودة.

المبحث الأول : التعليم العالي

المطلب الأول : تعريف التعليم العالي و مكوناته

الفرع الأول : التعليم العالي [1]

يحظى التعليم العالي بمكانة اجتماعية مهمة لدوره في تكوين وإعداد الكفاءات البشرية المؤهلة لشغل المناصب التنموية في الدولة، و"تشير الأدبيات التربوية إلى أن مرحلة التعليم العالي، هي تلك المرحلة التالية لمرحلة التعليم الثانوي، والتي ينخرط فيها المتعلم في سن الثامنة عشر بعد قضاءه اثنتا عشرة سنة دراسية في التعليم قبل العالي. والتعليم العالي وفق ما استقر في الأدبيات التربوية المعاصرة هو التعليم في الجامعات والمعاهد العليا، وكذا المعاهد الفنية والتقنية التي تلي مرحلة التعليم الثانوي، أي كل تعليم يتم بعد المرحلة الثانوية يسمى تعليم عالي.

كما يعرف التعليم العالي من خلال وثيقة المؤتمر العام لليونسكو في دورته السابعة والعشرون على أنه برامج الدراسة أو التدريب على البحوث في المستوى بعد الثانوي، التي توفرها الجامعات أو المؤسسات التعليمية الأخرى المعترف بها بصفتها مؤسسات للتعليم العالي من قبل السلطات المختصة في الدولة.

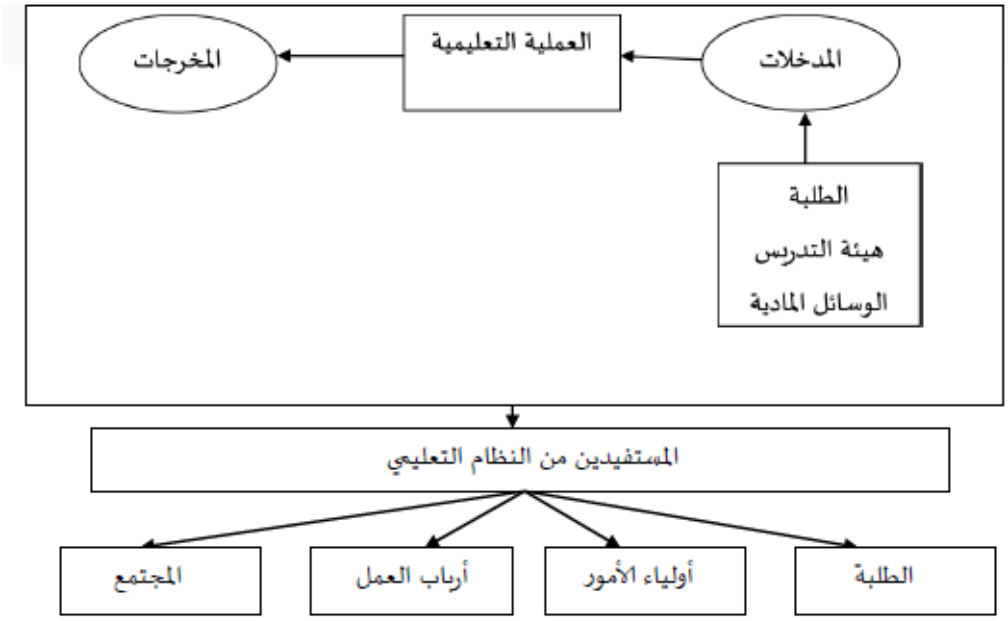
كما تعرفه منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OCDE) على أنه مستوى أو مرحلة من الدراسة تلي التعليم الثانوي، وتباشر مثل هذه الدراسة في مؤسسات للتعليم العالي، كالجامعات الحكومية والخاصة وفي الكليات والمعاهد وغيرها من المنشآت التعليمية الأخرى، ومن خلال البرامج المقدمة عبر الشبكات والمواد الالكترونية والهيئات والوكالات المضيفة العامة والخاصة.

الفرع الثاني : مكونات التعليم العالي

يتكون التعليم العالي من مدخلات و مخرجات العملية التعليمية لتلبية مختلف الاحتياجات، بما يحقق المنافع للمستفيدين من النظام التعليمي الشامل و يمكن تمثيل هذه المكونات في الشكل التالي :

[1] سمية الزاحي، مكانة المكتبة الجامعية في سياسات التعليم العالي في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم المكتبات، جامعة قسنطينة 2، 2014، ص. 51.

الشكل01 : مكونات التعليم العالي



المصدر : نبيلة قرزيز، التوجه نحو التعليم الالكتروني في الجامعات في ظل جائحة كورونا، *مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية*، العدد01، مارس2021، ص. 462.

المطلب الثاني : تعريف خدمة التعليم العالي و خصائصها و أصنافها

الفرع الأول : خدمة التعليم العالي

قبل تعريف خدمة التعليم العالي نعرف أولا خدمة التعليم :

خدمة التعليم[1]

يعد التعليم الأسلوب الأمثل للحصول على نوعية متميزة من الأفراد القادرين على بناء حضارة قوية متماشية مع متطلبات العصر، كما يحقق لهم مكاسب اضافية كالتسلح بالمهارات الفنية واللغوية التي تساعدهم في الاندماج مع التطورات العالمية.

وقد أعطيت عدة تعاريف لخدمة التعليم فقد عرفه غيتس (Gates) 1999على أنه تغير في السلوك له صفة الاستمرار، وصفة بذل الجهود المتكررة حتى يصل الفرد إلى استجابة ترضي دوافعه وتحقق رغباته. و بهذا يكون التعليم هو عملية تعديل مستمرة في سلوك الفرد لتحقيق حاجاته ورغباته. كما ينظر إلى التعليم على أنه عملية تدفق للمعرفة من المصدر إلى المتعلم.

[1] رقاد صليحة، تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية آفاقه و معوقاته، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف1، 2013-2014، ص. 22.

خدمة التعليم العالي[1]

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

الفرع الثاني : خصائص خدمة التعليم العالي

تتمع خدمة التعليم العالي بعدة خصائص، وهي :[2]

- **اللاملموسية :**

تعتبر القابلية للمس من أهم الخواص التي تفرق بين السلع المادية والخدمات، وتوضح هذه الخاصية أن الخدمة ليس لها كيانا ماديا، وهذه الخاصية تفقد المشتري القدرة على إصدار قرارات وأحكام بناءا على تقييم محسوس، من خلال لمسها، أو تذوقها، أو شمها أو رؤيتها قبل شرائه لها وبناءا على هذه الخاصية، فإنه لا يمكن للمستفيد من الخدمات التعليمية أن يعيدها في حالة عدم تحقيقها للجودة المطلوبة لصعوبة معاينتها و معرفة جودتها قبل الحصول عليها، غير أنه ليس بالضرورة أن تكون في مجملها غير ملموسة بل يمكن أن تحتوي على جوانب ملموسة مدعمة لإنتاج وتقديم الخدمة التعليمية كاستعانة عضو هيئة التدريس ببعض الأجهزة في التدريس. وبالإضافة إلى هذا، تشكل الجوانب المادية الملموسة كمباني مؤسسة التعليم العالي وتصميمها ومظهرها الخارجي ومعداتها وأجهزتها ومظهر موظفيها أحد أهم الأسس التي يعتمد عليها الطلبة في تقييمهم لجودة الخدمة التعليمية المقدمة إليهم.

- **التلازمية :**

نقصد بها تلازم عملية الانتاج و الاستهلاك و تشير هذه الخاصية الى أن الخدمة التعليمية كغيرها من الخدمات تنتج وتستهلك في نفس الوقت، وأنها تعتمد في غالب الأحيان في تقديمها على الاتصال الشخصي بين مقدمها والمستفيد منها.

- **عدم تجانس الخدمة :**

وتعني هذه الخاصية عدم القدرة على توحيد وتنميط الخدمة المقدمة، إذ تختلف طريقة تقديم الخدمة من مستفيد لآخر وفقا لظروف معينة، وفي هذا المجال نشير إلى أنه لا يوجد هناك تجانس في تقديم الخدمة

[1] رقاد صليحة، مرجع سبق ذكره 2014، ص 24.
[2] رقاد صليحة، مرجع سبق ذكره، ص 25-26.

التعليمية بسبب اختلاف كفاءة ومهارة أعضاء هيئة التدريس، ومكان وزمان تقديمها ودرجة التفاعل بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة.

- **الملكية :**

نعني بها أن الخدمة لا تمتلك أو تنقل ملكيتها من المنتج إلى العميل عند الاتفاق عليها، والخدمة التعليمية كغيرها من الخدمات ينتفع منها ولا يمكن امتلاكها أو تحويل ملكيتها أو إعادة بيعها ولا يمكن نقلها من مكان لآخر لأنها أساسا غير ملموسة ويتم استهلاكها مباشرة عند تلقيها.

- **صعوبة تقييم جودة الخدمة من جانب المستفيد منها :**

يواجه المستفيد صعوبة أكبر عند تقييم الخدمة المقدمة له بالمقارنة بالسلع المادية الملموسة، وهذا يرجع إلى أن الأداء الفعلي للخدمة يرتبط بتفاعل المستفيد مع مقدم الخدمة، وبخبرة الزبون نفسه وبالحالة المزاجية له، وبالتالي فإن الحكم على جودة الخدمة يختلف من مستفيد لآخر ومن وقت إلى آخر بالنسبة للمستفيد نفسه. وبالإضافة إلى ذلك، فإن الحكم على جودة الخدمة يتوقف على ما يحمله المستفيد من توقعات عند حصوله على الخدمة، وأن هذه التوقعات تختلف من فرد لآخر. وفيما يتعلق بالخدمة التعليمية فتعتبر عملية تقييمها أكثر صعوبة وتعقيدا، فنتائجها تأتي متأخرة وعادة ما تكون بعد تخرج الطلاب وانخراطهم في الحياة الوظيفية. كما أن الطلاب يقيمون هذه الخدمة بطرق مختلفة حسب إدراكاتهم لجودتها وهذا ما يجعل من الضروري الكشف عن المعايير التي يستخدمونها في تقييمهم لجودة الخدمة التعليمية المقدمة.

أصناف خدمة التعليم العالي

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

الجدول رقم 02 : أصناف خدمة التعليم العالي

الخدمة المباشرة لمؤسسة التعليم العالي	الخدمة غير المباشرة لمؤسسة التعليم العالي
يتمثل هذا النوع في : الإسهام المباشر لمؤسسة التعليم العالي في خدمة المجتمع. و 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. بالإضافة 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 في : – 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. – تزويد المجتمع بالإطارات المؤهلة والمتخصصة.	يتمثل هذا النوع من خدمات التعليم العالي في وظيفتين هما : – وظيفة التعليم : يعبر التعليم الجامعي على 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. تعملان هاتين الوظيفتين على توفير برامج بحثية وتدريسية جيدة تناسب احتياجات المجتمع. ويعتبر الإسهام الغير المباشر لمؤسسة التعليم العالي في خدمة المجتمع شائعا ومنتشرا، ويحظى بأهمية أكبر لأنه يتضمن الوظائف الجوهرية لخدمة التعليم العالي.

المصدر : رقاد صليحة، تطبيق نظام ضمان الجدودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية آفاقه و معوقاته، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف1، 2013-2014، ص. 26-28.

المطلب الثالث : جودة خدمة التعليم العالي

- **تعريف الجودة :** [1]

عرف ايشيكاوا Ishikawa (1985) الجودة على أنها القابلية على إشباع الزبون ويشير هذا التعريف، إلى أن الجودة تعني مدى قابلية المنتج على إشباع حاجات الزبون.

و عرف فيشر Fisher (1989) الجودة على أنها درجة التألق والتميز وكون الأداء ممتاز أو كون خصائص أو بعض خصائص المنتج ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعة من منظور المنظمة أو من منظور المستفيد/الزبون، ويتبين لنا من خلال هذا التعريف، أن جودة المنتج تكمن في مدى تطابق خصائصه مع المعايير الموضوعة من قبل المنظمة أو مع حاجات وتوقعات الزبائن.

كماعرفت الجمعية الأمريكية لرقابة الجودة (ASQC) الجودة على أنها مجموعة من المميزات والخصائص للسلعة أو الخدمة التي تجعلها قادرة على تلبية حاجات الزبائن. واستنادا إلى هذا التعريف، فإن الجودة هي الملائمة بين خصائص المنتج واحتياجات الزبائن، أي مدى تلبية خصائص المنتج لاحتياجات الزبائن.

ولقد عرفتها الجمعية الفرنسية للمواصفات القياسية (AFNOR)، فإن الجودة هي قابلية منتوج لإشباع رغبات المستعملين الضمنية والصريحة، ويلاحظ على هذا التعريف، تركيزه على ضرورة تحديد رغبات الزبائن الضمنية والصريحة و ترجمتها إلى مجموعة من المواصفات التي تبنى عليها عملية التصميم والإنتاج لإشباع رغبات الزبون.

كما عرفتها المنظمة الأوروبية للجودة (EOQ) على أنها مجموعة من الصفات التي يتميز بها منتج معين، تحدد قدراته على تلبية حاجات المستهلكين ومتطلباتهم.[2]

- **تعريف جودة الخدمة :**[3]

حظي مفهوم جودة الخدمة باهتمام كبير من قبل الباحثين، وقد أعطيت له عدة تعاريف نذكر بعضا منها فيما يلي:

عرف سلمان (2013) جودة الخدمة على أنها موائمة الخدمة لاستخدامات و استعمالات العملاء، وهي درجة الرضا التي يمكن أن تحققها الخدمة للمستفيدين و العملاء عن طريق اشباع و تلبية حاجاتهم و رغباتهم و توقعاتهم.

[1] رقاد صليحة، تطبيق نظام ضمان الجدودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية آفاقه و معوقاته، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف1، 2013-2014، ص13-14.

[2] فتيحة حيشي، ادارة الجودة الشاملة، أطروحة دكتوراه دولة غي العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة 2006-2007، ص 13.

[3] بوضياف زهير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية-الرهانات و التحديات تطبيق خدمتي في قطاع الموارد البشرية، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية و الانسانية، العدد الخاص للملتقى الافتراضي الدولي، نوفمبر2021، ص. 75

كما عرف درويش (2009) جودة الخدمة على أنها مفهوم يعكس مدى ملائمة الخدمة المقدمة بالفعل لتوقعات المستفيد من الخدمة، وهي تقديم نوعية عالية وبشكل مستمر و بصورة تفوق قدرة المنافسين الآخرين.

- **تعريف جودة خدمة التعليم العالي :**[1]

يعد مفهوم جودة خدمة التعليم العالي من المفاهيم التي تتباين حولها وجهات النظر والأفكار وذلك وفقا لوجهات نظر الباحثين واختلاف عقائدهم الفكرية والإدارية. وفي هذا الصدد أعطيت عدة تعاريف لمفهوم جودة خدمة التعليم العالي، نستعرض أهمها فيما يلي :

عرف كل من العبادي والطائي (2008) جودة خدمة التعليم العالي على أنها الوفاء بمتطلبات العمل التربوي وبتوقعات الطلبة وأطراف معنيين آخرين. ويشير هذا التعريف إلى أن مفهوم جودة خدمة التعليم العالي يكمن في مدى قدرة المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الأطراف المستفيدة منه من طلبة، سوق العمل والمجتمع، ولا يتحقق ذلك إلا من خلال الالتزام بتطبيق متطلبات العمل التربوي المسطرة.

يعرف يوسف أحمد أبو فارة (2006) جودة خدمة التعليم العالي على أنها مجموعة من الخصائص والصفات الإجمالية التي ينبغي أن تتوفر في الخدمة التعليمية بحيث تكون هذه الخدمة قادرة على تأهيل الطالب وتزويده بالمعرفة والمهارات والخبرات أثناء سنوات الدراسة العالية، وإعداده في صورة خريج جامعي متميز قادر على تحقيق أهدافه وأهداف المشتغلين وأهداف المجتمع التنموية، والملاحظ من هذا التعريف، أن الباحث ركز في تعريفه لجودة خدمة التعليم العالي على ضرورة توفر مواصفات محددة في الخدمة التعليمية لتوفير خريجين ذوي مهارات ومعارف وكفاءات عالية تمكنهم من تحقيق أهدافهم وتحقيق رضا الأطراف المستفيدة منهم.

و يرى البعض أن لمفهوم جودة التعليم العالي معنيان مترابطان، أحدهما واقعي والآخر حسي، فالجودة بمعناها الواقعي تشير إلى التزام المؤسسة التعليمية بتطبيق مقاييس حقيقية متعارف عليها، مثل معدلات الترفيع والانتقال من طور إلى آخر. أما المعنى الحسي للجودة، فيركز على ردود أفعال متلقي الخدمة التعليمية ويعبر عن مدى رضاهم بمستوى كفاءة وفعالية الخدمة التعليمية، ويقصد بذلك أن الجودة بمفهومها العملي تعني مطابقة المواصفات الموضوعة، أما بمفهومها العاطفي، فهي تركز على مشاعر وأحاسيس الأطراف المستفيدة من خدمات مؤسسة التعليم العالي.

[1] رقاد صليحة، مرجع سبق ذكره، ص. 38-39.

المطلب الرابع : فوائد و أهداف جودة خدمة التعليم العالي[1]

الفرع الأول : فوائد جودة خدمة التعليم العالي

ينجم عن تحقيق أهداف جودة خدمة التعليم العالي العديد من المزايا والفوائد للطلبة، سوق العمل، أعضاء هيئة التدريس، العاملين، النظام الإداري والتنظيمي وفيما يلي استعراض لتلك الفوائد :

- **محور الطلبة وسوق العمل :**

ينجم عن تحقيق الجودة في خدمة التعليم العالي تلبية رغبات وطموحات الخريجين، التي تساهم بدورها في سد حاجة سوق العمل من الموارد البشرية المطلوبة وبالمواصفات المطلوبة، وهذا بدوره سيحقق مزايا للطالب الخريج الذي سيحصل على فرصة عمل بعد تخرجه مباشرة وعلى المنظمة التي سيعمل بها لأنه سيكون عنصرا فعالا في تحقيق أهدافها وتنفيذ سياستها وبرامجها المرسومة.

- **محور أعضاء هيئة التدريس :**

يمكن تحقيق الجودة في خدمة التعليم العالي عضو هيئة التدريس من تطوير كفاءته من خلال الاطلاع على المزيد من المصادر العلمية الحديثة واستخدام تقنيات المعلومات التي تتيح له الفرصة للاطلاع على آخر المستجدات العلمية للإيفاء بمتطلبات المناهج الجديدة، التي تم صياغتها لتتناسب مع حاجات ومتطلبات الطلبة وسوق العمل، فضلا عن المزايا المادية والمعنوية التي قد يحصل عليها والتي تعد من متطلبات توفير المناخ التنظيمي المناسب لأداء مهامه التدريسية، كما أنه سيتعلم أساليب وتقنيات جديدة في تقديم وعرض المحاضرات بشكل يسهم في إيصالها لذهن الطالب بشكل أفضل.

- **محور العاملين :**

يتطلب تحقيق الجودة في خدمة التعليم العالي رفع كفاءة أداء العاملين للإيفاء بالمتطلبات الجديدة التي تفرضها جودة المنتج التعليمي، وهذا ما سيدفع صانعي القرار بمؤسسة التعليم العالي إلى توفير فرص لتدريب العاملين للحصول على الخبرة الكافية في مجال أعمالهم مثل تدريبهم على كيفية تشغيل التقنيات الجديدة، وكيفية تبني مفاهيم جديدة مثل الإدارة الالكترونية والمكتبة الالكترونية وكل ذلك سيعود عليهم بالنفع المادي والمعنوي.

- **المحور الإداري والتنظيمي :**

يتطلب تحقيق الأهداف خلق ثقافة تنظيمية ومناخ تنظيمي جيد يتسم بمايلي :

- إيجاد نوع من التعاون والتفاعل بين رئاسة الجامعة والعمادة وأعضاء هيئة التدريس والعاملين بالشكل الذي يخدم تحقيق أهداف الطلبة.

[1] رقاد صليحة، مرجع سبق ذكره، ص. 37-39

- استخدام نظام معلومات يلبي حاجات الكلية وأقسامها من المعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة وفي الوقت المناسب.
- إحداث هيكل تنظيمي مرن بحيث تسهل عملية إعادة تنظيمه بدون معوقات كلما دعت الحاجة لذلك.
- الإسهام في تحسين سمعة الجامعة وكلياتها محليا وإقليميا وعالميا.
- رفع شعار التحسين المستمر والمعالجة الوقائية لتقليل التكلفة.

الفرع الثاني : أهداف جودة خدمة التعليم العالي

جاء في عدد من الدراسات أن لجودة التعليم العالي أهداف عدة نذكر منها :

- التأكيد على أن الجودة وإتقان العمل وحسن الأداء مطلب وظيفي عصري و واجب وطني تتطلبه مقتضيات المرحلة الراهنة.
- تنمية روح العمل الجماعي والتعاوني للاستفادة من كافة العاملين في المؤسسة.
- تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم تقوم على أساس التوثيق للبرامج والإجراءات والتفعيل للأنظمة والتوجيهات والارتقاء بمستوى الطلبة.
- الاهتمام بمستوى الأداء للإداريين والأساتذة في مؤسسات التعليم العالي من خلال المتابعة الفاعلة وتنفيذ برامج التدريب المستمرة مع التركيز على جودة جميع أنشطة مكونات النظام التعليمي.
- اتخاذ كافة الإجراءات والتدابير التي تعزز وترفع من مستوى الجودة وتقلل من وقوع الأخطاء في التدريس.
- الوقوف على المشكلات التعليمية في الواقع العملي ودراستها وتحليليها بالأساليب والطرق العلمية واقتراح الحلول المناسبة ومتابعة تنفيذها.
- فتح قنوات الاتصال والتواصل ما بين مؤسسة التعليم العالي والجهات الرسمية والمجتمعية لزيادة الثقة بينهما، والتعاون مع المنظمات التي تعنى بالنظام التعليمي لتحديث برامجه وتطويرها.
- ضبط وتطوير النظام الإداري نتيجة لوضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات بدقة.

المطلب الخامس : وسائل قياس جودة خدمة التعليم العالي [1]

تشير الدراسات الى ان هناك أسلوبين لقياس جودة الخدمة ينسب أولهما Zeithaml.V. A. , Berry L. (1985) Parasuraman A. & حيث تمكنوا من تصميم مقياسهم الشهير SERVQUAL و هو الذي يستند على توقعات العملاء لمستوى الخدمة و ادراكهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل، و من ثم تحديد الفجوة بين هذه التوقعات و الإدراكات، حيث حددوا في البداية عشر أبعاد لقياس جودة الخدمة و هي : الإعتمادية، الأمان، سهولة الوصول، فهم المستهلك، الإتصال، الأشياء الملموسة، الجدارة، سرعة الأداء، التأهيل، اللباقة.

و في دراسة لاحقة تمكن (Zeithaml.V. A., Parasuraman A. & Berry L. 2002) من دمج هذه الأبعاد العشرة في خمسة أبعاد إحتوت على إثنتين و عشرين عبارة تترجم مظاهر جودة الخدمة بالنسبة لكل بعد من هذه الأبعاد و على النحو الآتي :

الجدول رقم 03 : يوضح الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة

الأبعاد	المتغيرات
العناصر المادية الملموسة	تتضمن أربع متغيرات، تقيس توافر حداثة الشكل في تجهيزات المنظمة، و الرؤية الجذابة للتسهيلا المادية، و المظهر الأنيق لموظفيها، و تأثير المظهلر العام للمنظمة.
الإعتمادية	تتضمن خمس متغيرات تقيس وفاء المنظمة بإلتزاماتها التي وعدت بها عملاءها، و إهتمامها بحل مشاكلهم، و حرصها على تحري الدقة في أداء الخدمة، و إلتزامها بتقديم خدماتها في الوقت الذي وعدت فيه بتقديم الخدمة لعملاءها، و إحتفاظها بسجلات دقيقة خالية من الأخطاء.
سرعة الإستجابة	يتضمن هذا البعد أربع متغيرات، تقيس إهتمام المنظمة بإعلام عملائها بوقت تادية الخدمة، و حرص موظفيها على تقديم خدمات فورية لهم، و الرغبة الدائمة لموظفيها في معاونتهم، و عدم إنشغال المزطفين عن الإستجابة الفورية لطلباتهم.
الثقة و الامان	يحتوي هذا البعد على أربع متغيرات تقيس حرص الموظفين على زرع الثقة في نفوس العملاء، و شعور العملاء بالامان في تعاملهم مع الموظفين، و تعامل الموظفين بلباقة معهم و إلهامهم بالمعرفة الكافية للإجابة عن أسئلتهم.
التعاطف	يشتمل هذا البعد على خمسة متغيرات تتعلق بإهتمام موظفي المنظمة بالعملاء إهتماما شخصيا، و تفهمهم لحاجتهم، و ملائمة ساعات عمل المنظمة لتناسب جميع العملاء و حرص المنظمة على مصلحتهم العليا، و الدراية الكافية بإحتياجاتهم.

المصدر : حميدي زقاي و وزاني محمد، مستوى جودة الخدمات التعليمية و أثرها في رضا الطلبة، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد 30، 2017، ص. 68.

[1] حميدي زقاي و وزاني محمد، مستوى جودة الخدمات التعليمية و أثرها في رضا الطلبة، *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*، العدد 30، 2017، ص 68-69.

و قد تعرض هذا المقياس للعديد من الإنتقادات ترتب عنها تقديم عدة دراسات، و من أهمها دراسة Taylor.S و Cronin J. (1992) التي نتج عنها مقياس جديد سمي مقياس الأداء الفعلي أو ما يسمى إختصارا مقياس SERVPERF الذي يعد أسلوبا معدلا من المقياس الأول، حيث يستبعد فكرة الفجوة بين الأداء و التوقعات، و يركز فقط على الأداء الفعلي لقياس جودة الخدمات، و يستند هذا المقياس الى التقييم المباشر للأساليب و العمليات المصاحبة لأداء الخدمة، إعتمادا على الأبعاد الخمسة للجودة : العناصر الملموسة، الإعتمادية، سرعة الإستجابة، الأمان، التعاطف.

وقد خلص Taylor S. و Cronin J. الى أن مقياس SERVPERF لأداء أفضل المقاييس، حيث يتميز عن المقياس السابق بالسهولة في التطبيق و البساطة في القياس، و كذلك في زيادة درجة مصداقيته.

المبحث الثاني : رقمنة التعليم العالي

المطلب الأول : تعريف رقمنة التعليم العالي

- **تعريف الرقمنة :**[1]

عرف محمد فتحي عبد الهادي (2010) الرقمنة على أنها عملية نقل أو تحويل البيانات إلى شكل رقمي للمعالجة بواسطة الحاسب الآلي، و في نظم المعلومات عادة ما يشار إلى الرقمنة على أنها تحويل النص المطبوع أو الصور (الصور الفوتوغرافية، والإيضاحية، والخرائط) إلى إشارات ثنائية باستخدام وسيلة للمسح الضوئي للتمكن من عرض النتيجة على شاشة الحاسب الآلي، و في الاتصالات عن بعد يقصد بالرقمنة تحويل الإشارات التناظرية المستمرة إلى إشارات رقمية نابضة، وفي علم المكتبات والمعلومات يقصد بالرقمنة عملية إنشاء نصوص رقمية من الوثائق التناظرية.

و ينظر تيري كاني .Kuny T (1998) الى الرقمنة على أنها عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف اشكالها من الكتب، الدوريات، و التسجيلات الصوتية، والصور المتحركة الى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية عبر النظام الثنائي و الذي يعتبر وحدة المعلومات الاساسية لنظام يستند الى مجموعة من الأرقام الثنائية يمكن أن يطلق عليها الرقمنة ويتم القيام بهذه العملية بفضل الاستناد الى مجموعة من التقنيات و الأجهزة المتخصصة.

أما بالنسبة لبيرزي .Buresi ch (2016) فإن الرقمنة هي منهج يسمح بتحويل البيانات و المعلومات من النظام التناظري الى النظام الرقمي.

و يقدم دوج هودجز.Hodges D (2002) مفهوما آخر تم تبنيه من قبل المكتبة الوطنية الكندية يعتبر فيها الرقمنة عملية او اجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي كالكتب و المخطوطات، ...، الخ الى شكل رقمي.

كما يقصد بالرقمنة عملية تحويل البيانات الى شكل رقمي وذلك لأجل معالجتها بواسطة الحاسب الالكتروني. غير أن هذا المصطلح ياخذ عدة معاني حسب السياق الذي يستخدم فيه، حيث يلاحظ أن الرقمنة تعني في الحسابات تحويل البيانات الى شكل رقمي بحيث يمكن معالجتها بواسطة الحاسب.[2]

---

[1] خواثرة سامية، الرقمنة *ضمانة لجودة التعليم العالي و البحث العلمي و تحقيق التنمية المستدامة*، مداخلة في أعمال الملتقى الدولي الافتراضي، بومرداس-الجزائر، فيفري2021 ، ص. 180

[2] بوضياف زهير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية–الرهانات و التحديات تطبيق خدمتي في قطاع الموارد البشرية، *مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية و الانسانية*، العدد الخاص للملتقى الافتراضي الدولي، نوفمبر 2021، ص. 10.

- **تعريف رقمنة التعليم العالي :**

عرفت رقمنة التعليم العالي بعدة توجهات مختلفة منها :[1]

هي كل ما يستخدم في مجال التعليم العالي من تقنيات المعلومات والاتصالات، والتي تستخدم بهدف تخزين، معالجة، استرجاع ونقل المعلومات من مكان لأخر، مما يعمل على تطوير وتجويد العملية التعليمية بجميع الوسائل الحديثة كالحاسب الآلي وبرمجياته، تقنيات شبكة الانترنت كالكتب الالكترونية، قواعد البيانات، الموسوعات، الدوريات، المواقع التعليمية، البريد الالكتروني، البريد الصوتي، التخاطب الكتابي، التخاطب الصوتي، المؤتمرات المرئية، الفصول الدراسية الافتراضية، التعليم الالكتروني، المكتبات الرقمية، التلفزيون التفاعلي، التعليم عن البعد، الفيديو التفاعلي، الوسائط المتعددة.

وتعرف كذلك على أنها مجموعة الطرق والتقنيات الحديثة المستخدمة بغرض تبسيط نشاط معين ورفع أدائه، وهي تظم مجموعة الأجهزة الضرورية لمعالجة المعلومات وتداولها من حواسيب، برامج ومعدات الحفظ، استرجاع ونقل الالكتروني سلكي ولا سلكي عبر رسائل الاتصال بكل أشكالها وعلى اختلاف أنواعها: المكتوبة، المسموعة والمرئية، والتي تمكن من التواصل الثنائي والجماعي وتؤمن انتقال الرسائل من المرسل إلى المتلقي عبر الشبكات المغلقة والمفتوحة.

المطلب الثاني : إستراتيجية دمج الرقمنة في التعليم العالي [2]

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

- اجراء دراسات معمقة لكل مكونات الجامعة، تمكن من الانتقال السلس من جامعة تقليدية إلى جامعة عصرية قائمة على تكنولوجيات المعلومات.
- تزويد الجامعة بالبنية التحتية الضرورية لرقمنة العملية التعليمية من معدات وبرمجيات وشبكات تواصل، لاسيما تزويد قاعة الأساتذة، المكتبة، الإدارة، المدرجات وقاعات التدريس بشبكة انترنت عالية التدفق.
- تنظيم دورات تكوينية للأساتذة الجامعيين والإداريين حول كيفية استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات في العملية التعليمية.
- اعتماد تكنولوجيات المعلومات والاتصالات كمقياس إلزامي يدرس للطلبة على كل المستويات.
- توفير الموارد الرقمية من كتب وبحوث وأطروحات ومذكرات ومناهج تعليمية رقمية معتمدة.

[1] شلغوم سميرة، الرقمنة كآلية لضمان جودة العملية التعليمية، *المجلة الجزائرية للعلوم القانونية*، العدد خاص، أفريل 2021، ص. 433-434.
[2] خواثرة سامية، مرجع سبق ذكره، ص. 185.

- مواكبة التطورات في مجالات تكنولوجيات المعلومات والاتصالات على المستوى العالمي.
- تنظيم تظاهرات علمية للتعريف بأهمية الرقمنة ودورها في ضمان جودة العملية التعليمية والتحفيز على استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات الحديثة.
- توظيف مختصين في مجال تكنولوجيات المعلومات والاتصالات لتعزيز رقمنة العملية التعليمية.
- التقييم الدوري لمشروع رقمنة العملية التعليمية، مما يمكنها من تدارك النقائص وتحسين جودتها.
- الصيانة الدورية للمعدات المستخدمة في مشروع رقمنة العملية التعليمية.

المطلب الثالث : مساهمة الرقمنة في عصرنة التعليم العالي [1]

تبعا لتوجه الحكومة الجزائرية نحو تجسيد مفهوم الإدارة الالكترونية في جل قطاعاتها، كان لزاما على مختلف الوزارات في الدولة و من بينها وزارة التعليم العالي و البحث العلمي العمل على صنع بيئة رقمية خاصة.

إن التحول الرقمي أصبح آلية فعالة و ضرورية للنهوض بالتعليم العالي و عصرنته في ظل توجهه نحو مفاهيم التعليم الرقمي و الجامعات الافتراضية، وكل المسارات الجديدة التي سطرت و نفذت من قبل الدول المتقدمة، و التي عملت الجزائر على تجسيدها داخل جامعاتها حيث أصدرت الوزارة الوصية تعليمة تؤكد على ضرورة استعمال وسائل الرقمنة في تسيير الجامعات من خلال إجراءات بسيطة، كعدم استعمال الفاكس و استبداله بالبريد الالكتروني، كذلك تحويل الدوريات و النشريات إلى صيغة رقمية للتقليل من تكاليف الطباعة، و عدم شراء الدوريات و المجلات المتوفرة عبر الانترنت و الاطلاع عليها من خلال البوابة الرقمية لمركز البحث و التطوير.

ان التوجه نحو تطوير أنظمة المعلومات الخاصة بقطاع التعليم العالي و البحث العلمي و مضاعفة أوجه استخدام التكنولوجيا الرقمية في التسيير و التكوين و البحث، وإرساء منظومة التعليم الالكتروني يستوجب انجاز عدة تطبيقات رقمية خاصة بالتعليم العالي، و لذلك سهرت وزارة التعليم العالي و البحث العلمي على تأطير عملية الرقمنة بصورة تغطي جميع المجالات التي يشتمل عليها القطاع سواء الإدارية أو البيداغوجية و تم ذلك من خلال :

- **رقمنة التسجيلات الجامعية :**

حيث خصصت وزارة التعليم العالي و البحث العلمي مواقع موحدة لجميع الطلبة الناجحين الجدد في البكالوريا و هو الذي يمكن في الآن نفسه من توفير خدمات التسجيل الأولي و توجيههم الى المؤسسات الجامعية بصفة تفاعلية و ضمان الاطلاع على نتائج التوجهات و كذا استقبال الطعون و دراستها لتنتهي في الأخير عملية التسجيل النهائي بتأكيدها. كما تم تخصيص الأرضية الوطنية الرقمية أيضا لتسجيل الطلبة المتحصلين على شهادة ليسانس و الراغبين في التسجيل في تكوين الماستر و كذا الترشح لمسابقة الدكتوراه.

[1] عواطف بوطرفة و أمال عقابي، بصمة الرقمنة على واجهة التعليم العالي و البحث العلميفي الجزائر، *مجلة أبحاث*، العدد01، 2021، ص. 433-434.

- **رقمنة المكتبات الجامعية :**

تم تأهيل المكتبات الجامعية من خلال التحول الرقمي لتحقيق استغلال أمثل لمخزونها الوثائقي سواء داخل المكتبة أو عن بعد، و بعث شبكة تسمح بالاتصال بالمكتبات عن بعد و تسيير ترابطها و تفاعلها و تتيح تبادل الخدمات بينها مع ربطها بالشبكة الوطنية الجامعية.

- **رقمنة التسيير البيداغوجي و تسيير الخدمات الجامعية :**

حيث أصبحت متابعة مسارات الطلبة و ادارة الامتحانات و إصدار الشهادات و ملاحقتها تتم عن طريق الرقمنة و ذلك على مستوى جميع مؤسسات التعليم العالي و البحث العلمي في الجزائر، كما تم رقمنة تسيير الخدمات الجامعية المتعلقة بالإيواء و الإطعام و النقل... الخ.

- **رقمنة إدارة مؤسسة التعليم العالي :**

في إيطار الدعم التقني لعملية رقمنة إدارة التعليم العالي و البحث العلمي و تعزيز استخدام الوسائل الرقمية في التسيير، صدر عن وزارة التعليم العالي و البحث العلمي قرار يقضي بإنشاء لجنة مكلفة بالدعم التقني لعملية رقمنة إدارة التعليم العالي و البحث العلمي و التي خولت لها عدة صلاحيات منها دعم و مرافقة كل مسعى تنظيمي يتخذ بخصوص التطوير و الوصول إلى الرقمنة.

المطلب الرابع : دواعي و آثار استخدام الرقمنة في التعليم العالي[1]

[1] كدام صبرينة، أثر استخدام الرقمنة في الرفع من درجة التحصيل العلمي للطالب الجامعي، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية، العدد خاص، أفريل2020، ص. 28-29-30-31.

الفرع الأول : دواعي استخدام الرقمنة في التعليم العالي

تتمثل دواعي استخدام الرقمنة في التعليم العالي في أربعة مبررات وهي :

- **المبرر الاجتماعي :**

والذي يؤكد على ضرورة تعريف الطلبة باستخدامات ومحددات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ونشر التوعية الحاسوبية بينهم ليتكيفوا مع التغيرات الجديدة التي جلبتها إلى حياة الناس في مختلف الميادين الحياتية.

- **المبرر المهني :**

يهدف إلى المساعدة في تأهيل الطلبة للحصول على فرص عمل في المستقبل تتعلق بأحد مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال مثل استخدام التطبيقات المختلفة كمعالجة النصوص والبيانات المجدولة وقواعد البيانات.

- **المبرر التعليمي :**

و هو الذي ينص على أن الرقمنة تسهم في تحسين العملية التعليمية، وأنها تتميز عن كثير من الوسائل التقليدية الأخرى بمساهمتها في اثراء وتحسين وتطوير و المساعدة على التعليم والتعلم، والذي يتمثل في تعليم وتعلم موضوعات دراسية مختلفة بواسطة الحاسوب اما بشكل مكمل أو يحل مؤقتا محل الأستاذ.

- **المبرر المحفز على التغيير :**

ينص هذا المبرر على أن الرقمنة تفيد في تغيير أسلوب تعلم الطلبة من حفظ واستذكار المعلومات من التعلم المعتمد على الأستاذ والكتاب الجامعي بالدرجة الأولى إلى أسلوب آخر يتطلب منه معالجة المعلومات وحل المشكلات مع إعطاء فرصة للطالب ليتحكم بتعلمه، وتشجعه على التعلم من خلال المشاركة أو من خلال كل من التعلم التعاوني، والتعلم النشط، وليس من خلال المناقشة الفردية فقط، إضافة إلى الحاجة إلى تحسين فرص العمل المستقبلية وذلك بتهيئة الطلبة لعالم يتمحور حول التقنيات المتقدمة. وكذا ضرورة تنمية مهارات معرفية عقلية مثل حل المشكلات، التفكير وجمع البيانات و تحليل وتركيب البيانات.

الفرع الثاني : آثار استخدام الرقمنة في التعليم العالي

إن استعمال الرقمنة في قطاع التعليم العالي كان له اثر كبير يمكن في ايجازه في العناصرالتالية :

- **توسيع نطاق التعليم :**

فتكنولوجيا المعلومات والاتصال توسع حدود التعلم حيث يمكن حدوثه في أي مكان تتوفر فيه خدمة الانترنت، لتصبح إمكانية الوصول الى المعلومة او مصادر التعلم ذات الوسائط المتعددة متاحة بسهولة ويسر لما يسمح للطالب مواصلة العمل والبحث ويشجعه على التزود بالمعرفة.

- **الديناميكية المتجددة :**

يتميز المحتوى العلمي المعروض بواسطة هذه التكنولوجيا بالديناميكية المتجددة بخلاف النصوص الثابتة التي يتم نشرها في تواريخ محددة.

- **تعزيز مفهوم التعلم عن بعد :**

فهناك الكثير من المقررات الدراسية التي يتم تدريسها من خلال التعليم الرقمي الممثل الأساسي لهذه التكنولوجيات في الآونة الأخيرة، والتي تتميز بتوفير الوقت المناسب للدراسة والمرونة في المحتوى، كما يمكن من خلالها الحصول على تقويم مناسب لأداء الطالب، فإمكانية الاتصال بين الأستاذ والطالب قائمة سواء كان هذا الاتصال متزامنا او غير متزامنا بشكل فردي او جماعي مما يضفي بعدا جديدا على أساليب التعلم.

- **مراعاة الفروق الفردية :**

حيث يمكن للطالب اختيار المحتوى، الوقت، مصادر التعلم، اساليبه، وسائله وطرق التقويم التي تناسبه.

المطلب الخامس : ايجابيات و سلبيات رقمنة التعليم العالي

إن تحسين جودة العملية التعليمية يتطلب وضع إستراتيجية تسمح بالاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، بحيث يكون لها أثار ايجابية على كل عناصر العملية التعليمية، فتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لها دور كبير في تطوير العملية التعليمية و تحسين جودتها و تحقيق التنمية المستدامة للمجتمع. كما أنها توفر الكثير من الجهد و الوقت، فهذه التكنولوجيا تعمل على زيادة فعالية العملية التعليمية كما أنها توفر بنسبة تعليمية عالية الجودة، لذلك كان لا بد من وجود إرادة حقيقية لدى أصحاب القرار لتجسيده على أرض الواقع، ووضع إستراتيجية ناجعة للاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في العملية التعليمية، حتى يتسنى للجامعة مواكبة التطورات التي يشهدها العالم في هذا المجال، و من أهم العناصر التي يجب مراعاتها في وضع الخطة هي إجراء دراسات معمقة لكل مكونات الجامعة من أجل الانتقال من جامعة تقليدية إلى جامعة عصرية قائمة على تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و تزويد الجامعة بالبنية التحتية الضرورية و تنظيم دورات تكوينية للأساتذة الجامعيين و الإداريين.

الفرع الأول : ايجابيات رقمنة التعليم العالي

لقد اعتمدت العملية التعليمية في السابق على الكتب و الأوراق المكتوبة بشكل كبير أما الآن فقد أصبحت هناك كتب الكترونية و شبكة عنكبوتية، إضافة إلى سهولة الوصول إلى المعلومة و بأي وقت و في أي مكان، فقد كان الطالب سابقا يقطع مسافات طويلة جدا للوصول إلى المعلومة و ذلك عكس ما هو عليه الوضع الآن كما ساعدت التكنولوجيا أيضا بتوفير مقاطع مرئية و صور علمية تساعد الطالب على الفهم وتساعد الأستاذ في نفس الوقت.

- **ايجابيات رقمنة التعليم العالي بالنسبة للطالب :** [1]

ساعدت رقمنة التعليم العالي الطالب على التعرف على موضوع الدرس، أي المحاضرة قبل البدء فيها مما يساعد على عملية الفهم ومساعدة الطلاب في الوصول إلى المعلومات بسهولة و تقديم عدد كبير من الوسائط المناسبة الغنية بالمعلومات، مما يعزز الفهم لدى الطلاب و سهولة الاطلاع على المناهج التي يريدها، كما أنها أقل كلفة و تساعد في تقليل الوقت والجهد و كذلك تساعد الطلاب في اكتساب المهارات و الكفاءات اللازمة لاستخدام تقنيات الاتصالات و المعلومات، و تعطي الحرية و الجرأة للطالب في التعبير عن نفسه بالمقارنة بالتعليم التقليدي حيث يستطيع الطالب أن يسأل في أي وقت دون أو حرج أو خجل، كما لو كان مع بقية زملائه أو مع الأستاذ داخل قاعة واحدة. كذلك فان الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في العملية التعليمية يدعم عملية التفاعل بين الطلاب والمدرسين و المساعدين من خلال تبادل الآراء و المناقشات. فاستخدام تكنولوجيا المعلومات مصدر مهم من مصادر التعليم في الجامعات و ذلك نتيجة للإمكانات الكبيرة التي أتاحت بالوصول إلى معلومات مما يشجع الطلبة على البحث و عدم الاعتماد على منهج محدد من خلال كتاب منهجي، وتزويد الطلبة بأحدث المعلومات التي قد لا يجدها في الكتاب المنهجي المقرر، وتزويدهم بمعلومات متنوعة من مصادر مختلفة، مما ساعدهم على أداء واجباتهم و تسهيل عملية البحث حول الكثير من المواضيع المختلفة، الأمر الذي أدى الى زيادة فرص التعليم، إذ يمكن من خلال الاعتماد على التكنولوجيا حضور دورات تدريبية و تعلم دروس مختلفة مباشرة بالإضافة إلى تعلم لغات أخرى.

فتكنولوجيا التعليم تفتح الباب أمام الجميع للحصول على فرصتهم في التعليم، كما تجعل الطالب باحثا عن المعلومة بدلا من مجرد متلقي المعلومة، فيتحقق من خلال ذلك التعليم الذاتي و استقلالية الطالب و تعلمه طرق البحث الدقيق و السريع، و مساعدته على زيادة المشاركة الإيجابية و تنمية قدراته على التفكير و الإبداع العلمي. بالإضافة إلى تطوير مهارات الطالب في استعمال الوسائل الالكترونية و الموارد الرقمية و الذي يساعده في التواصل المباشر مع الأساتذة و الإدارة.

- **ايجابيات رقمنة التعليم العالي بالنسبة للأستاذ :**

[1] خواثرة سامية، الرقمنة ضمانة لجودة التعليم العالي و البحث العلمي و تحقيق التنمية المستدامة، مداخلة في أعمال الملتقى الدولي الافتراضي، بومرداس-الجزائر، فيفري 2021، ص. 205-208.

بالنسبة للأستاذ أثرت رقمنة التعليم العالي إيجابا على دور الأساتذة و إكسابهم المهارات التقنية لاستخدام التقنيات التعليمية الحديثة وتطوير دور الأستاذ الجامعي في العملية التعليمية حتى يتواكب مع التطورات العلمية. فالتكنولوجيا الحديثة ساعدت الأستاذ بشكل كبير بحيث وفرت له المزيد من المعلومات و المعرفة بمختلف أشكالها و سهلت عليه متابعة الواجبات و توجيه و متابعة الطلاب و مشاركة و نشر المواد العلمية بالإضافة للتعرف على الأبحاث العلمية الجديدة في جميع أنحاء العالم، و رفع جودة التعليم و توفير الجهد في الحصول على المزيد من المعلومات.

إن معرفة استخدام التكنولوجيا الحديثة لم يقلل من مكانة و أهمية الأستاذ أو المعلم بل كانت وسيلة يعتمد عليها كل من الأستاذ و الطالب في المسيرة التعليمية بشكل عام و تساهم أيضا في تسهيل و تبسيط وصول المعلومات للطالب و بالتالي الاستفادة بشكل كبير منها، كما تساهم في تطوير التعليم وزيادة الثقافة و المعرفة بين الجميع من خلال تسهيل الحصول على المصادر و المناهج التعليمية، كما أن استبدال الكتب الورقية بنسخ الكترونية يسهل في الحصول على الكتب و سهولة حفظها و استرجاعها ومشاركتها.

فالتعليم الرقمي يقدم الدعم القوي للمناهج المعاصرة القائمة على تأكيد المهارات و خاصة مهارة توليد المعرفة وليس نقلها، و كذلك سهولة الوصول إلى مصادر المعرفة واختصار وقت البحث عن المعلومة و التغلب على الندرة في بعض التخصصات العلمية، حيث تمكن الرقمنة الأستاذ الجامعي من الإشراف على عدد كبير من الطلبة.

كما تتيح عملية الرقمنة البقاء على اتصال الأساتذة و الباحثين مع بعضهم بالرغم من بعد المسافة، و تحسن من التفاعل و التواصل فيما بينهم، بالإضافة إلى تسهيل تبادل المعلومات المتعلقة بالبحث، ومشاركة المعلومات و المشاريع في جميع الأقسام المختلفة، و تخزين كميات هائلة من المعلومات مقابل مساحة تخزين قليلة نسبيا و تسمح بالحصول و الاطلاع على الأبحاث الحديثة، كما أنها تساعد ذوي الاحتياجات الخاصة من التعليم دون الحاجة إلى التنقل إلى الجامعة.

الفرع الثاني : سلبيات رقمنة التعليم العالي [1]

بالرغم من النجاح الكبير الذي حققه التعليم الرقمي في جامعات الدول المتقدمة، الا أن هناك عوائق كبيرة تواجه هذا النوع من التعليم في جامعاتنا، منها عوائق مادية و عوائق بشرية.

أولا : العوائق المادية

[1] خواثرة سامية، مرجع سبق ذكره، ص. 209-211.

- غلاء أجهزة الحاسوب و ضعف تغطية الأنترنت.
- نقص التمويل و البنية التحتية اللازمة للتعليم الرقمي، و يتمثل ذلك في عدم توفير الميزانية و الأجهزة و جميع متطلبات التعلم الرقمي، فرقمنة قطاع التعليم يحتاج الى بنية أساسية تكنولوجية تتكون مكوناتها الرئيسية من العتاد، البرمجيات، الشبكة، وأمن الشبكة و التي تتطلب مواصفات عالية قابلة التطوير و ذلك من حيث امكاناتها و درجة جودتها، اذ يجب التنبه للدور الوظيفي الذي ستؤديه هذه التكنولوجيات باعتبارها وسيلة و ليس غاية.
- أمن المعلومات و كيفية تطبيق سياسات أمنية من أجل حماية قواعد البيانات و مواقع التعليم الافتراضي من مختلف الاستخدامات غير المصرح لها.
- المشاكل التقنية و التي تتمثل في صعوبة الوصول للمعلومات و انقطاع الشبكة المفاجئ.
- تعرض قواعد البيانات و المواقع للقرصنة.
- عدم توفر الأجهزة الكافية للطلاب في الجامعات، حيث يعتبر استخدام الحاسوب مكلفا، كما أن التعليم الحديث يتطلب أجهزة ذات مستوى عال لتتلاءم مع البرامج المتطورة.

ثانيا : العوائق البشرية

هناك بعض الآثار السلبية التي لا يمكن تغافلها بسبب استخدام التكنولوجيا في التعليم تتمثل في التأثير على التركيز و الانتباه في حال اشتغال الطلاب بأجهزتهم التكنولوجية و الابتعاد عن استخدام المهارات في التعليم مثل التخلي عن استعمال الأساليب التقليدية كالورق و القلم في عملية التعليم و الحد من الاعتماد على العقل في كثير من الأحيان و تحول الطلاب إلى التركيز على أشياء أخرى بدلا من المحتوى العلمي و تحويله إلى وسائل ترفيهية و مضيعه لوقت المتعلم و كذلك انخفاض درجة التفاعل و التعايش الاجتماعي بين الطالب و الأستاذ.

كذلك بالنسبة للأستاذ الجامعي تلاشي و ضعف دور الأستاذ كمؤشر تربوي و تعلمي مهم لا يمكن الاستغناء عنه في اعداد الطلبة، و صعوبة التعرف على الجوانب الانسانية المتعلقة بخبرة المعلم و سلوكياته

تلاشي وضعف دور الأستاذ كمؤشر تربوي و تعلمي مهم لا يمكن الاستغناء عنه في إعداد الطلبة، و صعوبة التعرف على الجوانب الإنسانية المتعلقة بخبرة المعلم و سلوكياته.

كذلك المفهوم الخاطئ السائد أن التعلم الرقمي يلغي دور الأستاذ، وهذا يتطلب توضيح الأدوار الجديدة للأستاذ في التعليم الرقمي و التي أصبحت أكثر فعالية و إيجابية، ولا يمكن أبدا الاستغناء عن دور الأستاذ.

كذلك نقص القوى البشرية المدربة، و التي تتمثل في عدم وجود الفنيين و الخبراء و المتخصصين اللازمين لتطبيق مشروع التعلم الرقمي، ويمكن التغلب على ذلك بعقد دورات تدريبية مكثفة للقوى البشرية اللازمة، وإرسالهم في بعثات تدريبية إلى الدول المتقدمة. فاستخدام التكنولوجيا إذا لم يكتسب الطريق الصحيح يؤدي إلى

الانحلال الأخلاقي و طمس الثقافية وفقدان الخصوصية و تسرب الملفات الخاصة عبر الانترنت و السرقات العلمية و إدمان الانترنت، فاستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في العملية التعليمية تستطيع أن تحقق نتائج جيدة إذا ما استخدمت استخداما صحيحا فهي تعتمد على كيفية استخدام هذه الأدوات فإذا استخدمت بالشكل الصحيح سوف تحدث فرقا واضحا في عائد التعليم سواء من حيث الكم أو الكيف.

المبحث الثالث : استراتيجية التعليم الرقمي في مجابهة أزمة كوفيد-19

المطلب الأول : التعريف بجائحة كورونا[1]

أولا : تعريف الجائحة

مصطلح جائحة في الأصل هو أحد تقييمات منظمة الصحة العالمية للانفلونزا، اذ تصنف الانفلونزا الى ستة مستويات، و أعلى مستوى هو الجائحة الذي يعرف بأنه تفشي لفيروس الانفلونزا على مستوى المجمع السكاني في بلد واحد على الأقل. مما يشير الى أن الفيروس ينتشر عبر البلدان، ففي عام 2010 أعطت منظمة الصحة العالمية تعريفا بسيطا للجائحة على أنها مرض جديد ينتشر على مستوى العالم، و يحتوي هذا التعريف على عنصرين وهما انتشار عالمي وعدم مقاومة هذا المرض من طرف معظم الناس. و عندما ينتشر الوباء على نطاق واسع في أجزاء كثيرة من العالم و في العديد من القارات يصبح جائحة.

ثانيا : تعريف مرض كوفيد-19

فيروسات كورونا هي سلالة واسعة من الفيروسات التي قد تسبب المرض للانسان. و من المعروف ان عددا من فيروسات كورونا تسبب لدى البشر أمراض تنفسية تتراوح حدتها من نزلات البرد الشائعة الى الأمراض الأشد وخامة مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية (ميرس) و المتلازمة التنفسية (سارس). و يسبب فيروس كورونا المكتشف مؤخرا مرض كوفيد-19. و هو مرض معد يسببه آخر فيروس تم اكتشافه من سلالة فيروسات كورونا، ولم يكن هناك اي علم بوجود هذا الفيروس الجديد ومرضه قبل بدء تفشيه في مدينة ووهان الصينية في ديسمبر 2019. و قد تحول كوفيد-19 الآن الى جائحة تؤثر على العديد من بلدان العالم .

المطلب الثاني : اجابيات التعليم الرقمي خلال جائحة كورونا[2]

دائما ما يبحث التربويون عن الوسائل والأدوات التعليمية الهامة التي تزيد من فرص إستغلال التكنولوجيا لصالح التعلم، وكذلك من توظيف بعض الوسائل، ومن ضمنها الحواسيب والهواتف الذكية و الأنترنت في مجال

[1] ابراهيم حقي ايدين و عمار شرعان ، *تأثير جائحة كورونا (covid 19) على الأسرة و التعليم*، مداخلة في الملتقى الدولي العلمي الافتراضي برلين ألمانيا 07 أوت 2020 ص13

[2] حفيظة بوثابت و فرح زكية منيع ، أثر التعليم الرقمي على الجودة في التعليم العالي خلال جائحة كورونا ، مذكرة لنيل شهادة ماستر أكديمي في العلوم التجارية جامعة محمد صديق بن يحيى ، جيجل 2020-2021، ص. 36

التعلم والتحصيل الدراسي والحصول على المعلومات والبيانات لذلك طرأت تغيرات واسعة على مجال التعليم، و بدأ سوق العمل يضع معايير و شروط تعمل على تحسينه من طرف أجيال قادرة على حل المشكلات و الابداع و الابتكار عبر التكنولوجيا.

ويعتبر التعليم الرقمي أحد هذه الوسائل بالتأكيد، فالدراسة عن بعد هي جزء من التعليم الرقمي حيث يتلقى المتعلم المعلومات من مكان بعيد عبر وسيلة الأنترنت والحاسوب بدلا من المكان الرئيسي.

ومن إيجابيات التعليم الرقمي في زمن كورونا ما يلي :

- أهم ما يميز هذه الإستراتيجية المرونة وايصال المحتوى التعليمي والإتصال الدائم بين المعلمين والطلبة.
- توفير الوقت للجميع دون أن يضطر المعلم أن يعيد مرة ثانية.
- تعزيز التعلم الذاتي حيث يستطيع الطالب الإعتماد على نفسه حيث يمكنه إعادة الفيديو وسماعه مرارا وتكرارا.
- تعزيز المعرفة من خلال الوصول إلى كمية هائلة من المعلومات

المطلب الثالث : سلبيات التعليم الرقمي خلال جائحة كورونا[1]

- التعليم الرقمي لم يكن معد مسبقا جاء نتيجة ظروف قسرية وهذا التعلم يتطلب توجيه وتدريب مسبق للمعلمين والطلاب.
- قفز التعلم قفزة نوعية نتيجة الظروف الراهنة من التعلم التقليدي إلى التعلم الحديث، لهذا لا ينطوي التعلم الرقمي على التحديات التقنية فحسب بل التحديات الإجتماعية والمادية لإنه هناك تفاوت كبير في المستوى المعيشي والدخل المحدود لبعض الأسر.
- من الممكن ألا يكون هناك أجهزة كومبيوتر متطورة أو أنترنت العالي السرعة مما يؤد ى إلى عدم قدرة الأهل على المشاركة في تعليم أبنائهم ومشاركتهم في التعلم الرقمي.
- هناك تحدي آخر للطلاب حيث يحتاج الطالب إلى الكثير من التدريب .
- تفاوت القدرات العقلية بين الطلبة لهذا من الصعب على المعلم الإهتمام بالإختلافات بين الطلاب بشكل فردي و اختيار الأنشطة والطرق المناسبة التي يتفاعل الطلاب بها مع المحتوى.

[1] حفيظة بوثابث و فرح زكية منيع، مرجع سبق ذكره، ص. 37

- المصداقية تحدي كبير وهام جدا، من المستحيل التحكم في السلوكيات السلبية كالغش مثلا، فيمكن لأي شخص القيام به مما يصعب من عملية تقييم الطالب من خلال هذه الإستراتيجية .

المطلب الرابع : أهمية التعليم الرقمي في ظل قطاع التعليم العالي خلال جائحة كورونا

لقد تسببت جائحة كورونا في انقطاع أكثر من مليارات التلاميذ و الطلاب عن الدراسة، و جاء ذلك في وقت تعاني فيه العديد من الدول من أزمة تعليمية تظهر من خلال التسرب الدراسي، ضعف الهياكل التعليمية، الاختلال الجغرافي لفرص التعليم و ضعف الجودة. لذلك فإن التعلم الرقمي برز ليس فقط كأفضل سياسة لمواصلة العملية التعليمية خلال جائحة كورونا و انما كذلك لدخول مسار تعميم و تحسين الخدمات التعليمية لمختلف الفئات و المناطق الجغرافية و الخروج من الأزمة بشكل أقوى و في أفضل مسار.

وفي هذا الايطار أظهر كراوفورد Crawford J. (2020) من خلال تحليل وثائقي لاستراتيجيات التعليم العالي خلال جائحة كورونا عبر 20 دولة موزعة على كل القارات ان الاعتماد على التعليم الرقمي هي اهم استراتيجية اتبعتها هذه الدول قصد مواصلة العملية التعليمية مع تسجيل فوارق في نتائجها حسب درجة تطور التكنولوجيا الرقمية في كل بلد .

المطلب الخامس : تأثير جائحة كوفيد 19 على التعليم العالي[1]

انتشر مرض فيروس كورونا الجديد بسرعة في جميع أنحاء العالم، ما تسبب بحجز مليارات من الأشخاص في بيوتهم لاسيما بعد ما أعلنت منظمة الصحة العالمية أن وباء الفيروس ارتقى الى مستوى الجائحة. وقد اصاب الهلع والقلق المتزايد بشأن الجائحة كل القطاعات ومنها التعليم، حيث قامت اعداد متزايدة من الجامعات في جميع أنحاء العالم بتأجيل أو إلغاء جميع الفعاليات والانشطة التي كانت تنفذ في الحرم الجامعي مثل ورش العمل والمؤتمرات والفعاليات الرياضية والأنشطة الأخرى. واتخذت الجامعات تدابير مكثفة لمنع وحماية جميع الطلاب والموظفين من الاصابة بهذا المرض شديد العدوى. واضطر أعضاء هيئة التدريس بالفعل في الانتقال من التعليم وجها لوجه إلى منصات التدريس عبر الإنترنت. ولغرض مواجهة الجائحة أعلنت العديد من البلدان إغلاق الأماكن ذات التجمعات الكبيرة، بما في ذلك المؤسسات التعليمية، لمحاربة هذا العدو غير المرئي .

تواجه الجامعات في جميع أنحاء العالم عددا من التحديات بسبب تفشي كوفيد-19، نشير الى أبرزها التحول من التعليم وجهاً لوجه إلى الإنترنت، فبداية كان العديد من المعلمين والطلاب في جميع أنحاء العالم متحمسين للانتقال إلى التعليم عبر الإنترنت. فبدأت الجامعات بالفعل في إعداد خطط الدروس للتدريس عبر الإنترنت لطلابها لاسيما وان التدريس عبر الإنترنت ليس طريقة جديدة في اغلب الجامعات الجيدة حيث يحصل العديد

[1] سلمى بشاري، تطوير الرقمنة في الجزائر كالية لمرحلة ما بعد جائحة كورونا (كوفيد 19) ، مجلة *les cahiers du cread* ، العدد 03 جويلية 2021 ص. 585

من أعضاء هيئة التدريس على التدريب لاستخدام منصات التعلم عبر الإنترنت إما كوسيلة التدريس الوحيدة أو كإضافة للتدريس وجها لوجه. ومع ذلك، هناك دائما احتمال ألا يتمكن بعض أعضاء هيئة التدريس غير المتمرسين بالتكنولوجيا من التأقلم، وأثار هذا الانتقال في التدريس عبر الإنترنت كثيرا من الأسئلة لأعضاء هيئة التدريس حول قدرتهم على التعامل مع التكنولوجيا الحالية.

علاوة على ذلك فقد فرضت هذه الحالة الاستثنائية طلبا كبيرا على أجهزة الكمبيوتر ومعدات تكنولوجيا المعلومات، يضاف الى ذلك ان العديد من الجامعات لا تمتلك ما يكفي من البنية التحتية أو الموارد لتسهيل التدريس عبر الإنترنت بشكل فوري ناهيك عن اعداد لا يستهان بها من الطلاب قد لا يمتلكون أجهزة الكمبيوتر المحمولة والاتصال بالإنترنت في المنزل.

الدراسات السابقة :

الدراسات المحلية :

- دراسة سمير مهدي كاظم (2021) :[1]

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع التعليم عن بعد في الجامعات العراقية في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر الطلبة وأعضاء هيئة التدريس. حيث استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، ولجمع البيانات تم تطوير استبانتين، الأولى للطلبة مكونة من أربعة مجالات في صورة مقياس مكونة من 53 فقرة، تم تطبيقها على عينة مكونة من 286 طالبا وطالبة، والثانية لأعضاء هيئة التدريس مكونة من أربعة مجالات حول واقع التعليم عن بعد في ظل جائحة كورونا، تم تطبيقها على عينة مكونة من 231 عضوا من أعضاء هيئة التدريس. وأظهرت نتائج الدراسة درجة تقدير الطلبة وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات العراقية لواقع التعليم عن بعد في ظل جائحة كورونا. كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدرجة تقدير أعضاء هيئة التدريس. وتوصلت الدراسة إلى توصيات عدة أهمها تدريب أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة على كيفية استخدام التعليم عن بعد.

- دراسة سلمى بشاري (2020) :[2]

جاءت هذه الدراسة لتحليل عوامل تطوير الرقمنة في الجزائر و أولوياتها على المدى القصير باعتبارها إحدى طرق مجابهة كورونا عند مختلف الدول. كما اظهر تحليل العديد من المؤشرات الهيكلية و الاقتصادية والعالمية أن الجزائر تعاني من الفجوة الرقمية وبالاعتماد على منهجية التحليل الهيكلي و تقنية MICMAC أظهرت النتائج انه من بين 34 عامل محل الدراسة هناك 18 عامل أساسيا يؤثر في ديناميكية و تطوير الرقمنة و تصوراتها المستقبلية، بحيث أن هذه العوامل يمكن حصرها في ثلاث رهانات مترابطة فيما بينها وهي تحسين قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، تسريع التطور التكنولوجي و تكثيف استخدام و تعميم هذه التكنولوجيا.

- دراسة مقدم ومصابيح (2019) :[3]

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن واقع تطبيق التعليم الرقمي في الجامعة الجزائرية جامعة خميس مليانة أنموذجا، وذلك من خلال التعرف على درجة تطبيق التعليم الرقمي من قبل الأساتذة والطلبة الجامعيين، وفيما

[1] سمير مهدي كاظم، واقع التعليم عن بعد في الجامعات العراقية في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر الطلبة و اعضاء هيئة التدريس، رسالة ماجيستير في التربية تخصص المناهج و طرق التدريس، جامعة الشرق الاوسط، حزيران2021.

[2] سلمى بشاري، تطوير الرقمنة في الجزائر كالية لمرحلة ما بعد جائحة كورونا (كوفيد 19) ، مجلة les cahiers du cread ، العدد 03 جويلية 2020

[3] مقدم، آمال ومصابيح، فوزية، واقع تطبيق التعليم الرقمي في الجامعات الجزائرية من وجهة نظر الأساتذة والطلبة جامعة خميس مليانة أنموذجاً، المجلة العربية للإعلام وثقافة الطفل، العدد 02، 2019.

إذا كان يوجد فرق بين وجهات نظر الأساتذة والطلبة في درجة تطبيق التعليم الرقمي في الجامعة الجزائرية. ومن أجل تحقيق الهدف قام الباحثين باعتماد المنهج الوصفي التحليلي وذلك بتصميم مقياسين الأول طبق على عينة عشوائية قوامها 120 أستاذ وأستاذة، والثاني طبق على عينة عشوائية قوامها 270 طالب وطالبة منمختلف المستويات والتخصصات بجامعة خميس مليانة. وبعد جمع المعلومات أظهرت النتائج أن درجة تطبيق التعليم الرقمي في الجامعة منخفضة سواء بالنسبة للأساتذة أو للطلبة الجامعيين، كما أنه لا يوجد اختلاف بين وجهة نظر الأساتذة والطلبة تجاه تطبيق التعليم الرقمي في الجامعة.

- دراسة الأسود واللوح (2016) :[1]

اهتمت بتبيين درجة امتلاك طلبة جامعة القدس المفتوحة لمهارات التعلم الرقمي المتعلقة بالمودل والصفوف الافتراضية، ومعرفة درجة الفروق في امتلاكهم لمهارات التعلم الإلكتروني المتعلقة بالمودل، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي، وأجريت الدراسة على عينة قدرها 473 طالب وطالبة، منهم 198طالباً و275 طالبة، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أن جميع فقرات الإستبانة قد شكلت مهارات جيدة لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة والدرجة الكلية جاءت بوزن نسبي وقدره 70.76 % وامتلاكهم لها بدرجة كبيرة، وكانت استجاباتهم عالية. كما أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة امتلاك طلبة جامعة القدس المفتوحة لمهارات التعلم الإلكتروني المتعلقة بالموودل.

- دراسة شيلي الهام و عزيزي نوال (2015) :[2]

قامت هذه الدارسة بتحديد الدور الذي يلعبه التعليم الإلكتروني في تحسين جودة التعليم العالي بالمؤسسات الجامعية من خلال الاسئلة الفرعية المتمثلة في إلى أي مدى تعتمد الجامعات الإمارتية على التعليم الإلكتروني من أجل تحسين جودة التعليم العالي؟

ولتحقيق هدف الدارسة والإجابة عن الإشكالية فقد تم استخدام المنهج الوصفي القائم على وصف الظاهرة محل الدراسة لاستخلاص النتائج، وذلك من خلال جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات والبيانات التي تساعد في معرفة مختلف المفاهيم المتعلقة بالتعليم الإلكتروني وجودة التعليم العالي في المؤسسات الجامعية بصفة عامة، وفي الجامعات الإماراتية بصفة خاصة، كما تضمن هيكل الدارسة ثلاثة محاور أساسية وهي: الجزء المنهجي للدارسة فيه يتم توضيح إشكالية الدارسة ومبررات اختيارها ومنهجية بحثها، وأهميتها وأهدافها، والخلفية النظرية لكل من المفاهيم التعليم الإلكتروني وجودة التعليم العالي، وتوصلت الدراسة لأهم النتائج وهي أن التعليم

[1] الأسود، فايز واللوح، درجة امتلاك طلبة جامعة القدس المفتوحة لمهارات التعلم الإلكتروني المتعلقة بالمودل والصفوف الافتراضية، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية، العدد 14، 2016

[2] شيلي الهام و عزيزي نوال، دور التعليم الإلكتروني في تعزيز جودة التعليم العالي في المؤسسات الجامعية، المؤتمر الدولي الرابع للتعلم الالكتروني والتعليم عن بعد، 2-5 مارس 2015.

الإلكتروني مظهر من مظاهر التطور ألمعلوماتي والناتج عن دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنظومة التعليمية، وان للتعليم الإلكتروني دور في دعم تحقيق الجودة في التعليم العالي، وتعتبر دولة الإمارات من الدول العربية الرائدة في مجال استخدام التكنولوجيا في المنظومة التعليمية، ويتميز التعليم العالي فيها بالجودة ، وبناءا على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج صيغت التوصيات وكان من أهمها زيادة الاهتمام بتصميم التعليم الإلكتروني، زيادة الاعتماد على التعليم الإلكتروني في العمليات التعليمية، وزيادة المخصصات المالية للمؤسسات الجامعية التي تطبق التعليم الإلكتروني في العملية التعليمية.

- دراسة الحسنية و سليم ابراهيم (2009) :[1]

تناولت هذه الدراسة التعرف على مستوى رضا الطلبة ضمن المداخل الحديثة لتطوير التعليم العالي إذ أصبح رضا الطلبة عنصرا أساسيا من عناصر جودة التعليم ،لذا هدف هذا البحث الاستكشافي إلى قياس مستوى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن الأداء الإداري و الأكاديمي لكليتهم و قد استخدمت الاستبانة كأداة للقياس على عينة مكونة من 290 طالبا و طالبة من السنوات الأربعة، وقد بينت النتائج أن المستوى العام للرضا عن المجالات العشرة المدروسة كان يتراوح بين الجيد في مجال أداء أعضاء الهيئة التدريسية و مقبول في مجال البحث العلمي و ضعيف في المجالات الأخرى كما بينت النتائج انه لا توجد فروقات جوهرية في مستوى الرضا تعود إلى المتغيرات الديمغرافية و الدراسة باستثناء بعض الأسئلة المحددة و قد أوصت الدراسة بأن يؤخذ رضا الطلبة كأحد مكونات الجودة و الاعتمادية.

الدراسات الأجنبية :

- دراسة Ayad Abla (2021) :[2]

تناولت هذه الدراسة التعليم في ظل الأزمة الصحية كوفيد19 حيث أصبح التعليم الإلكتروني محط اهتمام مختلف المؤسسات التعليمية، ولا سيما الجامعة وفي الجزائر اختارت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي شأنها شأن العديد من بلدان العالم، التعليم بالتناوب خلال السنة الدراسية 2020-2021 لمكافحة انتشار الفيروس.في هذا السياق ، يجري التدريس في فترتين، هما فترة التعليم حضوريا ، تليها فترة التعلم عن بعد ولضمان الدعم التربوي للمتعلمين خلال مرحلة التعلم عن بعد، أوصي بأن يقدم المدرسون دورات على الإنترنت عن طريق منصة موودل أو غيرها من الوسائل الرقمية. من خلال هذه المساهمة نعتزم تسليط الضوء على مختلف

[1] الحسنية و سليم ابراهيم، مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، العدد 02، 2009.

[2] Ayad Abla, le e-learning a l'universite durantla pandemie covid-19, entre perspectives et realite du terrain, revue des sciences humaines, N 3,2021.

استراتيجيات التعليم و التعلم عن هذا الأسلوب في التدريس نتساءل أيضا عن فعاليتها ونأمل أن نقترح إجراءات تسهم في تحسينها.

- دراسة khattala Asma and Houichi Asma (2021) :[1]

قامت هذه الدراسة بتحليل آراء الأساتذة والطلاب حول التعليم عبر الإنترنت، وتقترح توصيات لتحسينه لذلك تم إجراء مسح واستبيان مقياس ليكرت عبر الإنترنت لأساتذة وطلاب مختلف الجامعات. وكشفت النتائج أن التعليم الإلكتروني الجامعي يعاني من مشكلات أساسية، بما في ذلك نقص تكنولوجيات الإنترنت والاتصالات. حيث توصلت الدراسة إلى مجموعة من المقترحات منها: أن يتم مزج التعليم عبر الإنترنت تدريجيا جنبا إلى جنب مع التعليم التقليدي، مع مراعاة بعض العوامل المهمة مثل القدرة على تحمل التكاليف، وإمكانية الوصول إلى تقنيات المعلومات والاتصالات، بالإضافة إلى تدريب الأساتذة والطلاب على استخدام منصات التعلم مثل مودل.

- دراسة Elena Zaborova (2021) :

تطرقت هذه الدراسة إلى تحليل الكيفية التي ينظر بها الطلاب إلى جودة التعليم عن بعد مقارنة بوضع التعليم وجها لوجه،حيث أجريت سلسلة من الدراسات الاستقصائية للطلاب و كانت نتائج الدراسة الاستقصائية انه على الرغم من فوائد التعليم عن بعد إلا أن الطلاب يعتبرون بأن جودة التعليم عن بعد أدنى من النمط التقليدي للتعليم وجها لوجه. فمن بين المشاكل التي تقف أمام الطلاب في التعلم عن بعد هي عدم قدرتهم على اختيار المعلومات، عدم التمييز بين المعلومات المهمة والتافهة فمن الأهمية مواصلة العمل و البحث في تأثيرات التحول الرقمي على جودة التعليم العالي.

- دراسة Guillermo Rodriguez-Abitia,Sandra Maritinez-Pérez,Maria Soledad Ramirez Montoya and Edgar Lopez-Caudana (2020)[2]

تهدف هذه الدراسة إلى مواجهة التحديات المجتمعية من خلال التعليم والبحث والابتكار والقيادة و استخدام التكنولوجيا بالإضافة إلى إفساح المجال للتحول الرقمي واكتساب مهارات ومعارف جديدة وكذا وصف وتحليل السبل التي تتبعها مؤسسات التعليم العالي.

[1] Elena Zaborova, The impact of digital technology on the quality of higher education, International Conference, uruk university Baghdad Iraq,2011.
[2] Guillermo Rodríguez-Abitia and Sandra Martínez-Pérez and Maria Soledad Ramirez-Montoya and Edgar Lopez-Caud, Sustainability, N 12,2020.

كما تشير النتائج إلى أن العوامل السياقية تؤدي دورا محددا في قدرة المؤسسة على الاستفادة من التقنيات الحديثة في مساعدة العملية التعليمية وضمان جودتها.

- دراسة: Demuyakor J. (2020)[1]

تطرقت هذه الدارسة إلى تقييم ما إذا كان الطلبة الغانيين الدوليين في الصين راضين عن التعليم عن بعد عبر الإنترنت في مؤسسات التعليم العالي في بكين في الصين. ولذلك استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي بتوزيع استبياناً عبر الإنترنت للتحقيق في مستوى رضاهم عن التعلم عبر الإنترنت في مؤسسات التعليم العالي. وتشير نتائج الدراسة إلى أن تنفيذ برامج التعلم عبر الإنترنت حازت على دعم غالبية الطلبة الذين شملتهم العينة. وكشفت الدراسة أيضا أن الطلبة لديهم معرفة كافية بجائحة فيروس كوفيد19. وأظهرت النتائج أن الطلبة خارج الصين ينفقون الكثير من المال لشراء بيانات الإنترنت للتعلم عبر الإنترنت بسبب انتشار فيروس كوفيد19. وكشفت الدارسة بعض المعيقات وهي أن اتصال الإنترنت كان بطيئًا جدًا لدى بعض الطلبة بالإضافة إلى التكلفة المرتفعة للمشاركة في التعلم عبر الإنترنت.

- دراسة: Sahu P.[2] (2020)

إن هدف هذه الدراسة هو معرفة تأثير إغلاق الجامعات بسبب فيروس كورونا المستجد covid-19 على الطلاب وهيئة التدريس، فقد نشأ هذا الفيروس الجديد في مدينة ووهان الصينية وقد انتشر بسرعة في جميع أنحاء العالم وبذلك قام عدد كبير من الجامعات بتأجيل أو إلغاء جميع الأنشطة الجامعية، واتخذت الجامعات تدابير مكثفة لحماية جميع الطلاب والموظفين من المرض و ذلك لما يسببه من عدوى شديدة ، و قام أعضاء هيئة التدريس بالانتقال إلى نظام التدريس الإلكتروني، كما سلطت هذه الدراسة الضوء على التأثير المحتمل لانتشار covid-19 على التعليم العالي، حيث أظهرت نتائج الدراسة أنه على الجامعات تنفيذ القوانين لإبطاء انتشار الفيروس ويجب أن يتلقى الطلاب والموظفون معلومات منتظمة من خلال البريد الإلكتروني ويجب على أعضاء هيئة التدريس الاهتمام بالتكنولوجيا بشكل دقيق لجعل تجارب الطلبة مع التعلم غنيا وفعالا.

- دراسة : Khodayari F. And Khodayari B. (2011) [3]

تناولت هذه الدراسة قياس جودة الخدمة في مجال التعليم من خلال تحديد العوامل التي تسهم في جودةالخدمة و استخدم الباحثان استبانة مكونة من 22 سؤالا و قد بينت نتائج الدراسة التي طبقت على عينة مكونة من

[1]John Demuyakor, Coronavirus COVID-19 and Online Learning in Higher Institutions of Education, Online Journal of Communication and Media Technologies, N 10, 2020.
[2] Pradeep sahu, Closure of Universities Due to Coronavirus Disease 2019 COVID-19,cureus, N 10, 2020.
[3] Khodayari.F And Khodayari.B, Service Quality in Higher Education Case study, Interdisciplinary Journal of Research in Business, N 9,2011

384 طالبا و طالبة و أن هناك فجوة بين توقعات الطلاب للخدمات و بين ما يتلقونه من خدمة حيث بينت نتائج استخدام مقياسSERVQUAL أن هناك فجوات في العناصر الخمسة للمقياس و هي الملموسة والاستجابة و الآمان و توكيد و التعاطف،و خلصت الدراسة إلى ضرورة تطبيق المقياس و الاستمرار على طلاب الجامعة من اجل التعرف على نقاط القوة و الضعف بشكل متواصل حيث توصل النتائج إلى تفوق مقياسHEDPERF على مقياسSERVPERF في قياس جودة الخدمة في قطاع التعليم العالي في ماليزيا لما له من قدرة تفسيرية عالية لجودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي فضلا على تمتعه بدرجة عالية من الصدق و الثبات و قد بررت الباحثة أن سبب تفضيلها للاتجاه المبني على الأداء فقط أن خدمات التعليم العالي يستخدمها الفرد لأول مرة و بالتالي فان التوقعات في مجال الخدمات التي يستخدمها الفرد لأول مرة تكون غير دقيقة كما أن الجودة المدركة تعتمد على إدراك العميل لأداء الجودة فقط و هذا يعني أن التوقعات ليست جزءا من الجودة المدركة فضلا على تأكيد العديد من الدراسات السابقة، الأمر الذي يدفعها إلى تفضيل المدخل المبني على الأداء فقط عند قياس جودة الخدمة في قطاع التعليم العالي.

- دراسة: Firdaus Abdullah (2006)[1]

تناولت هذه الدراسة باختبار الكفاءة النسبية لمقياسي SER VPERF،HEDPERF وتهدف إلى قياس جودة الخدمة في قطاع خدمة التعليم العالي، حيث أن الباحثة قد قامت بدراسة مسبقة في 2005 قدمت فيها مقياسا جديدا لجودة الخدمة المقدمة في مؤسسات التعليم العالي بماليزيا (جامعات حكومية، خاصة، معاهد) يعتمد بشكل أساسي على تطوير نموذج الأداء الفعلي SER VPERF ليصلح للتطبيق لقياس جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي، وقد أطلقت عليه HEDPERF وهو يشير إلى الأحرف الأولى للمقياس المبني على الأداء فقط في مجال الخدمات التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي (Higher Education Perfromance–only) والذي يحدد الأبعاد الحقيقية لجودة الخدمة التعليمية داخل هذا القطاع.

[1] Firdaus Abdullah, Measuring service quality in higher education, International Journal of Consumer Studies, N 1, 2006.

خلاصة :

ان استخدام الرقمنة كداعم للعملية التعليمية من الممارسات المستحسنة في الوسط الجامعي من قبل الهيئة البيداغوجية، حيث تؤكد العديد من الدراسات بان استخدام الرقمنة داخل الصف التعليمي له أثر إيجابي على التعليم وعلى عملية التعلم على حد سواء، ومن ثم فان استخدامها اضحى ضروريا في مجال العملية التعليمية، نظرا لما لها من قوة التأثير من جهة، وكونها ضرورة و عصرية من جهة أخرى. مما يتيح للطلبة التعلم بطريقة فعالة وشيقة تسهم في دعم وتطوير العملية التعليمية وتزويدها وتجعلها تواكب ما يشهده العالم من ثورة للمعلومات والإتصالات.

إن الجودة هي أساس بقاء و إسمرارية و ديمومة أي مؤسسة، إذ تعتمد هذه الأخيرة في مقدمتها على العنصر البشري كمحرك أساسي لبلوغ مستوى الجودة، فالجامعة كغيرها من المؤسسات ملزمة بمواكبة التغيرات و التطورات الحاصلة و ذلك من أجل خلق ظروف مواتية للإبداع و الإبتكار لضمان سير العملية التعليمية.

الفصل الثالث :

أثر التعليم الرقمي على جودة خدمة التعليم العالي خلال جائحة كورونا–حالة إستعمال منصة مودل في جامعة سعيدة

تمهيد :

بعدما تطرقنا في الفصل الأول والثاني للمفاهيم الأساسية لكل من التعليم الرقمي و جودة خدمة التعليم، ومعرفة وتقييم أثر التعليم الرقمي على جودة التعليم العالي خلال جائحة كورونا حالة إستخدام أرضية التعليم الرقمي مودل.

سيتم في هذا الفصل إسقاط المفاهيم النظرية تطبيقيا ودراسة مدى الارتباط بين متغيرات الدراسة، وحرصا على الإلتزام بموضوعية البحث العلمي في عرض النتائج تم تسليط الضوء على عيينة من طلبة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الدكتور مولاي الطاهر بسعيدة، من خلال إستبيان موجه لهم من اجل معرفة وجهة نظرهم حول تأثير إستخدام التعليم الرقمي على تحسين الجودة في التعليم العالي.

- **تصميم الاستبيان :**

بعد الإطلاع على الدراسات السابقة لكل من التعليم الرقمي وجودة خدمة التعليم العالي، قمنا بتصميم إستبيان الدراسة و توزيعه على طلبة الكلية. يتكون الإستبيان من قسمين رئيسيين هما :

القسم الأول : يشمل البيانات الشخصية عن الطلبة والمتمثلة في النوع، السن، المستوى التعليمي و الشعبة .

القسم الثاني: يشتمل هذا القسم عدد من الفقرات تدور حول الموضوع الرئيسي، حيث أعد هذا الجزء كمقياس لتأثير التعليم الرقمي على جودة خدمة التعليم العالي و يشمل هذا القسم بدوره على خمس محاور و هما :

المحور الأول : إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال، ويتكون من 06 فقرات .

المحور الثاني : أهمية إستخدام منصة موودل للتعليم الرقمي، ويتكون من 13 فقرة .

المحور الثالث : إستخدام منصة موودل للتعليم الرقمي، و يتكون من 03 فقرات.

المحور الرابع : أسباب عدم إستخدام منصة موودل للتعليم الرقمي، و يتكون من 08 فقرات.

المحور الخامس : أسباب التوقف عن إستخدام منصة موودل، و يتكون من 04 فقرات .

وقد تم إستخدام مقياس لكارت (LiKERT) الخماسي لقياس الإستبيان حسب ما يبينه الجدول التالي:

الجدول رقم 04 : مقياس لكارت (LiKERT) الخماسي

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
05 درجات	04 درجات	03 درجات	02 درجتين	درجة 01

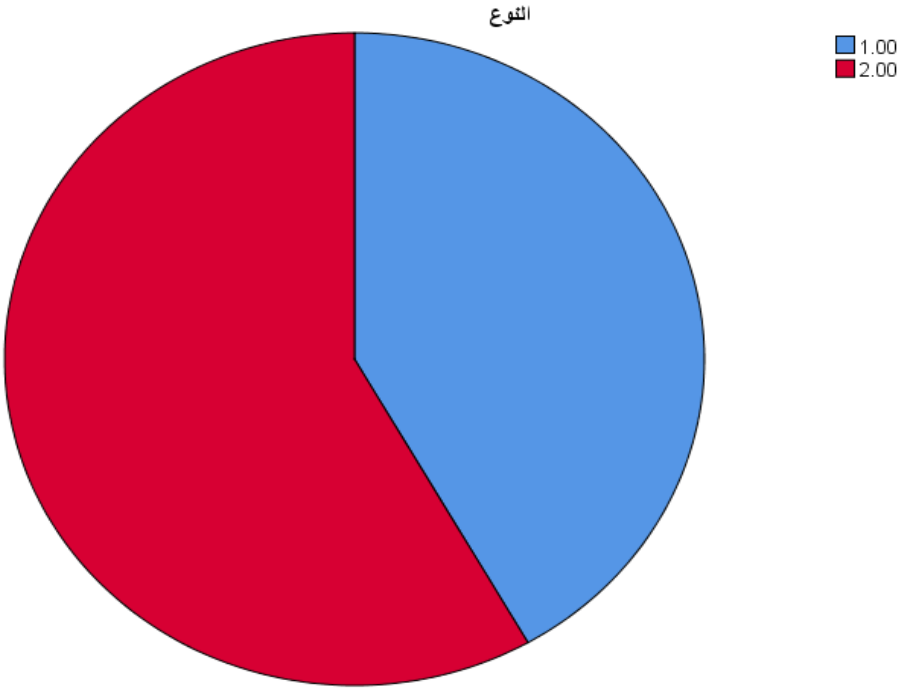
1- النوع :

الجدول رقم 05 : توزيع أفراد العينة حسب متغير النوع

العينة	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	43	41.75
أنثى	60	58.25
المجموع	103	100

المصدر : من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss v.26

الشكل رقم 02 : توزيع أفراد العينة حسب متغير النوع



المصدر : من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات Spss v.26

من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن عدد المستجوبين الإناث أكبر من عدد المستجوبين من الذكور حيث بلغ عدد الإناث 60 أنثى بنسبة 58.25 % مقابل 43 مستجوب من الذكور بنسبة 41.75 %.

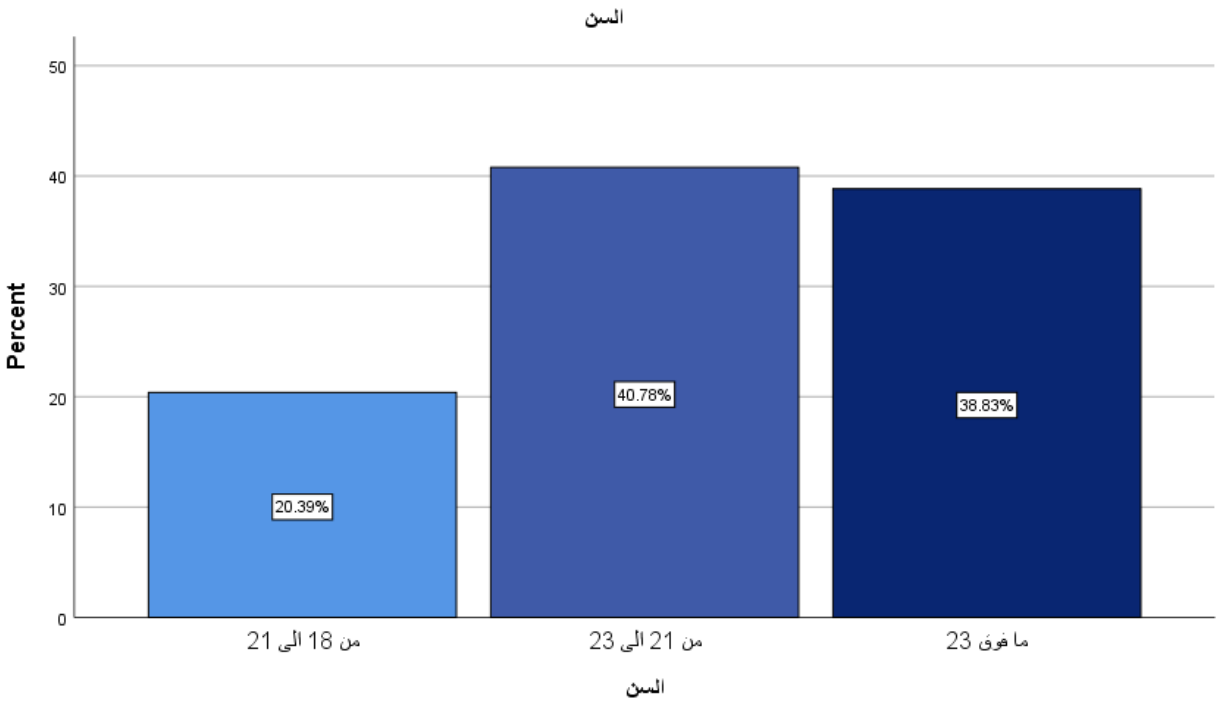
2- السن :

الجدول رقم 06 : توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

السن	التكرار	النسبة المئوية
من 18 إلى 21 سنة	21	20.4
من 21 إلى 23 سنة	42	40.8
ما فوق 23 سنة	40	38.8
المجموع	**103**	**100**

المصدر : من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات Spss v.26

الشكل رقم 03 : توزيع أفراد العينة حسب متغير السن



المصدر : من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات Spss v.26

من الجدول و الشكل السابقين، تم توزيع الأفراد حسب الفئات العمرية، إذ تشكل الفئة من 18 إلى 21 نسبة 20.4% تليها الفئة التي تتراوح ما بين 21 إلى 23 سنة بنسبة 40.8% و هي أعلى نسبة في هذه العينة ، أما فئة 23 فما فوق فقد بلغت نسبتها 38.8%. و هذا يفسر بتنوع عينة الدراسة كما أن طبيعة الموضوع تتطلب هذا العامل لما له من دور في إيجاد الفروق.

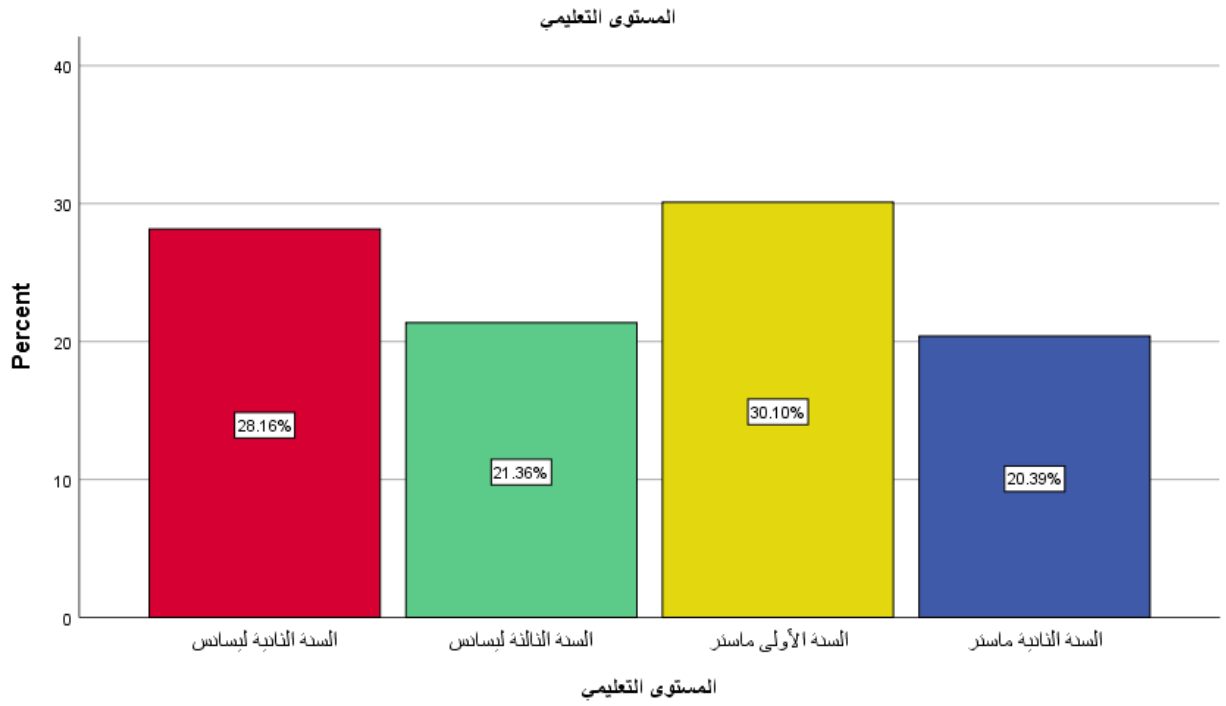
3- المستوى التعليمي :

الجدول رقم 07 : توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى	التكرار	النسبة المئوية
السنة الأولى ليسانس	0	0
السنة الثانية ليسانس	29	28.2
السنة الثالثة ليسانس	22	21.4
السنة الأولى ماستر	31	30.1
السنة الثانية ماستر	21	20.4
المجموع	**103**	**100**

المصدر : من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات Spss v.26

الشكل رقم 04 : توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر : من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات Spss v.26

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول و الشكل نجد أن فئة الأولى ماستر تمثل أكبر نسبة وهي 30.10% تليها فئة الثانية ليسانس بنسبة 28.20% و تليها السنة الثالثة ليسانس بنسبة 21.40% و أخيرا

فئة السنة الثانية ماستر بنسبة 20.40% ، أما بالنسبة للسنة الأولى ليسانس لم تسجل أي نسبة. حيث أن هذه الفروق في المستويات تجعل الآراء أكثر مصداقية و دلالة و وضوح.

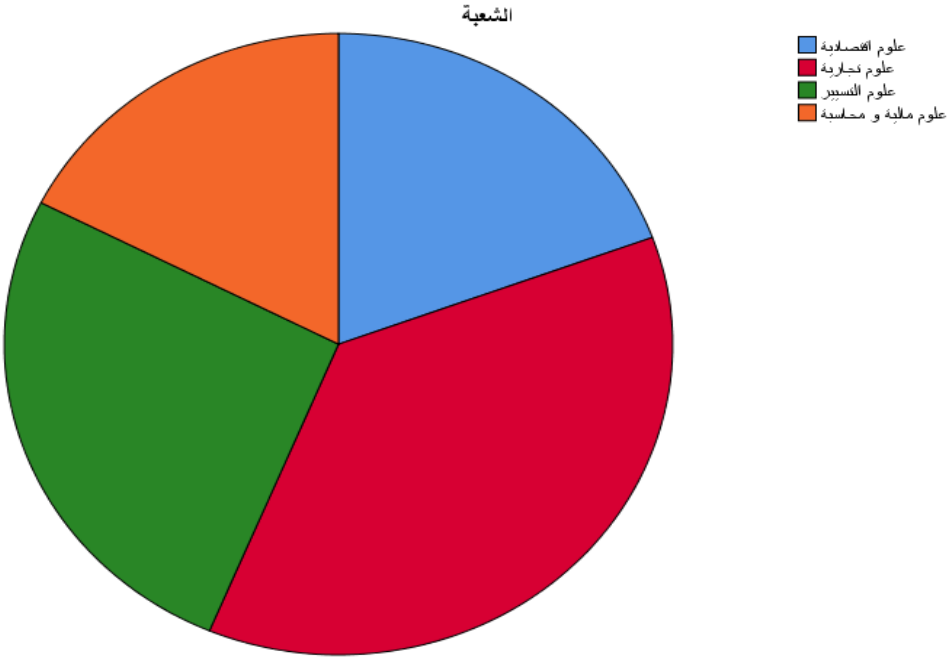
4- الشعبة :

الجدول رقم 08 : توزيع أفراد العينة حسب متغير الشعبة

الشعبة	التكرار	النسبة المئوية
علوم إقتصادية	20	19.4
علوم تجارية	38	36.9
علوم التسيير	27	26.2
علوم مالية و محاسبة	18	17.5
المجموع	**103**	**100**

المصدر : من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات Spss v.26

الشكل رقم 05 : توزيع أفراد العينة حسب متغير الشعبة



المصدر : من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات Spss v.26

من خلال الجدول و الشكل السابقين نلاحظ أن أكبر نسبة تعود إلى فئة شعبة العلوم التجارية بنسبة 36.90% تليها مباشرة شعبة علوم التسيير بنسبة 26.20% ثم شعبة العلوم الاقتصادية 19.40% و أما شعبة علوم مالية و محاسبة بلغت نسبتها 17.50%.

و هذا ما يفسر بإستجابة كل التخصصات .

تحليل نموذج الدراسة :

للتأكد من درجة ثبات أداة القياس، عن طريق برنامج Spss v26 تم حساب معاما ألفا كرونباخ CRONBACH'S ALPHa.

الجدول رقم 09 : إختبار معامل الثبات لكل عبارات القياس

المتغير	عدد العبارات	معامل الثبات (ألفا كرونباخ)
الإستبان ككل	34	0.723

المصدر : من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات Spss v.26

من خلال الجدول والشكل أعلاه وبعد إدخال كل العبارات المكونة للاستبيان، فانه يتبن أن معامل الثبات لمجموع المحاور بلغ ب0,723 و التي تعتبر من النسب الجيدة في المقياس، مما يشير إلى أن أداة القياس تتمتع بدرجة عالية من الثبات والمصداقية، و هذا دليل على صدق و ثبات الاستمارة، ووجود علاقة ترابط و اتساق بين عبارات الاستبيان .

الجدول رقم 10 : تحليل عبارات محورإستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال الحديثة

العبارات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الإتجاه
سهولة إستعمال الأنترنت كوسيلة للإتصال.	3.49	1.162	موافق
سهولة إستخدام الأنترنت لتحميل الدروس.	3.19	1.213	محايد
سهولة إستخدام الأنترنت لتسليم البحوث إلى الأستاذ عبر عبر منصة موودل للتعليم الرقمي.	3.33	0.995	محايد
سهولة الولوج الى منصة مودل للتعليم الرقمي في الجامعة عبر شبكة الانترنت.	3.08	1.129	محايد
أتحكم في مبادئ إستخدام الإعلام الآلي.	2.76	1.164	محايد
سهولة الولوج الى مواقع الأنترنت و تصفحها.	3.47	1.170	موافق
المجموع	**3.226**	**0.661**	**محايد**

المصدر : من إعداد الطالبتين يالأعتماد على مخرجات Spss v.26

يتبين من خلال الجدول أن أفراد عيينة الدراسة يبدون محايدين إلى حد ما على العبارات التي تقيس إستخدام تكنولوجيا الإتصال و المعلومات، حيث بلغ المتوسط المتعلق بها 3.226 وهو متوسط يقع في المجال [2.6-3.4[لسلم ليكرت، وكان أعلى متوسط لعبارات هذا المحور العبارة رقم 1 " سهولة إستعمال الأنترنت كوسيلة للإتصال " بمتوسط حسابي 3.49، و تعد العبارة رقم 5 " أتحكم في مبادئ إستخدام الإعلام الآلي " الأقل أهمية بين العبارات بمتوسط حسابي2.76.

العبارة 01 : حيث بلغ المتوسط الحسابي لها 3.49 وهو ينتمي إلى المجال [3.4-4.2[و هو يمثل درجة موافق و إنحراف معياري قدره 1.62.

العبارة 02 : حيث بلغ المتوسط الحسابي لها 3.19 وهو ينتمي إلى المجال [2.6-3.4[و هو يمثل درجة محايد و إنحراف معياري قدره 1.213.

العبارة 03 : حيث بلغ المتوسط الحسابي لها 3.33 وهو ينتمي إلى المجال [2.6-3.4[و هو يمثل درجة محايد و إنحراف معياري قدره 0.995.

العبارة 04 : حيث بلغ المتوسط الحسابي لها 3.08 وهو ينتمي إلى المجال [2.6-3.4[و هو يمثل درجة محايد و إنحراف معياري قدره 1.129.

العبارة 05 : حيث بلغ المتوسط الحسابي لها 2.76 وهو ينتمي إلى المجال [2.6-3.4[و هو يمثل درجة محايد و إنحراف معياري قدره 1.164.

العبارة 06 : حيث بلغ المتوسط الحسابي لها 3.47 وهو ينتمي إلى المجال [3.4-4.2[و هو يمثل درجة موافق و إنحراف معياري قدره 1.170.

الجدول رقم 11 : تحليل عبارات محور أهمية إستخدام منصة موودل للتعليم الرقمي

العبارات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الإتجاه
إستخدام منصة مودل في عملية التعليم الرقمي في الكلية.	3.10	1.162	محايد
سهولة الولوج الى منصة مودل للتعليم الرقمي في الكلية.	3.95	1.166	موافق
سهولة و سرعة ربط الإتصال بالأستاذ و بالطلبة عبر منصة مودل للتعليم الرقمي.	3.20	1.105	محايد
وجود تفاعل متبادل بين الأستاذ و الطلبة.	3.32	1.059	محايد
إستخدام منصة مودل للتعليم الرقمي يمكن من تعزيز العلاقة بين الأستاذ و الطلبة.	3.11	1.174	محايد
إمكانية و سهولة التواصل مع الأستاذ في أي وقت.	3.17	1.097	محايد
إن إستخدام منصة مودل للتعليم الرقمي زاد من التفاعل بين الطلبة.	3.20	1.069	محايد
إمكانية المراقبة المستمرة للطلبة.	2.64	1.219	محايد
إن إستخدام منصة مودل للتعليم الرقمي يمكن من دراسة محتوى برامج المقاييس.	3.24	1.200	محايد
سرعة الحصول على المعلومات بإستخدام منصة مودل للتعليم الرقمي.	3.33	1.032	محايد
يسمح إستخدام منصة مودل للتعليم الرقمي بالتواصل مع باقي الطلبة دون ضرورة الحضور إلى الكلية.	3.08	1.172	محايد
إن توفر المحاضرات عبر منصة مودل للتعليم الرقمي يمكن من تحميلها في أي وقت و بدون أي جهد.	3.51	1.027	موافق
الحصول على الدروس دون الحاجة إلى التنقل إلى الكلية أثناء جائحة كورونا.	3.56	1.099	موافق
المجموع	**3.188**	**0.541**	**محايد**

المصدر : من إعداد الطالبتين يالأعتماد على مخرجات Spss v.26

يتبين من خلال الجدول السابق أن أفراد عينة الدراسة يبدون محايدين إلى حد ما على العبارات التي تقيس أهمية إستخدام منصة مودل ببتعليم الرقمي، حيث بلغ المتوسط المتعلق بها 3.188 وهو متوسط يقع في المجال [2.6-3.4[لسلم ليكرت، وكان أعلى متوسط لعبارات هذا المحور العبارة رقم 2 " سهولة الولوج الى منصة مودل للتعليم الرقمي في الكلية" بمتوسط حسابي 3.95، و تعد العبارة رقم 8 "إمكانية المراقبة المستمرة للطلبة " الأقل أهمية بين العبارات بمتوسط حسابي 2.64.

العبارة 01 : حيث بلغ المتوسط الحسابي لها 3.10 وهو ينتمي إلى المجال [2.6-3.4[و هو يمثل درجة محايد و إنحراف معياري قدره 1.162.

العبارة 02 : حيث بلغ المتوسط الحسابي لها 3.95 وهو ينتمي إلى المجال [3.4-4.2[و هو يمثل درجة موافق و إنحراف معياري قدره 1.166.

العبارة 03 : حيث بلغ المتوسط الحسابي لها 3.95 وهو ينتمي إلى المجال [2.6-3.4[و هو يمثل درجة محايد و إنحراف معياري قدره 1.105.

العبارة 04 : حيث بلغ المتوسط الحسابي لها 3.32 وهو ينتمي إلى المجال [2.6-3.4[و هو يمثل درجة محايد و إنحراف معياري قدره 1.059.

العبارة 05 : حيث بلغ المتوسط الحسابي لها 3.11 وهو ينتمي إلى المجال [2.6-3.4[و هو يمثل درجة محايد و إنحراف معياري قدره 1.174.

العبارة 06 : حيث بلغ المتوسط الحسابي لها 3.17 وهو ينتمي إلى المجال [2.6-3.4[و هو يمثل درجة محايد و إنحراف معياري قدره 1.097.

العبارة 07 : حيث بلغ المتوسط الحسابي لها 3.20 وهو ينتمي إلى المجال [2.6-3.4[و هو يمثل درجة محايد و إنحراف معياري قدره 1.069.

العبارة 08 : حيث بلغ المتوسط الحسابي لها 2.64 وهو ينتمي إلى المجال [2.6-3.4[و هو يمثل درجة محايد و إنحراف معياري قدره 1.219.

العبارة 09 : حيث بلغ المتوسط الحسابي لها 3.24 وهو ينتمي إلى المجال [2.6-3.4[و هو يمثل درجة محايد و إنحراف معياري قدره 1.200.

العبارة 10 : حيث بلغ المتوسط الحسابي لها 3.33 وهو ينتمي إلى المجال [2.6-3.4[و هو يمثل درجة محايد و إنحراف معياري قدره 1.032.

العبارة 11 : حيث بلغ المتوسط الحسابي لها 3.08 وهو ينتمي إلى المجال [2.6-3.4[و هو يمثل درجة محايد و إنحراف معياري قدره 1.172.

العبارة 12 : حيث بلغ المتوسط الحسابي لها 3.51 وهو ينتمي إلى المجال [3.4-4.2[و هو يمثل درجة موافق و إنحراف معياري قدره 1.027.

العبارة 13 : حيث بلغ المتوسط الحسابي لها 3.56 وهو ينتمي إلى المجال [3.4-4.2[و هو يمثل درجة موافق و إنحراف معياري قدره 1.099.

الجدول رقم 12 : تحليل عبارات محور إستخدام منصة مودل للتعليم الرقمي خلال جائحة كورونا

العبارات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الإتجاه
وسيلة الحصول على الدروس.	1.52	0.697	غير موافق بشدة
عدد مرات الولوج إلى منصة مودل التعليم الرقمي.	3.23	1.496	محايد
الوقت الذي يمضيه الطالب للحصول على الدروس عبر منصة مودل للتعليم الرقمي.	2.48	1.454	غير موافق
المجموع	2.414	0.747	غير موافق

المصدر : من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات Spss v.26

يتبين من خلال الجدول السابق أن أفراد عينة الدراسة يبدون غير موافقون إلى حد ما على العبارات التي تقيس إستخدام منصة مودل للتعليم الرقمي خلال جائحة كورونا، حيث بلغ المتوسط المتعلق بها 2.414 وهو متوسط يقع في المجال [1.8−2.6[لسلم ليكرت، وكان أعلى متوسط لعبارات هذا المحور العبارة رقم 2" عدد مرات الولوج إلى منصة مودل التعليم الرقمي." بمتوسط حسابي 3.23، و تعد العبارة رقم 1 "وسيلة الحصول على الدروس" الأقل أهمية بين العبارات بمتوسط حسابي 1.52.

العبارة 01 : حيث بلغ المتوسط الحسابي لها 1.52وهو ينتمي إلى المجال [1−1.8[و هو يمثل درجة غير موافق بشدة و إنحراف معياري قدره 0.697.

العبارة 02 : حيث بلغ المتوسط الحسابي لها 3.23 وهو ينتمي إلى المجال [2.6−3.4 [و هو يمثل درجة محايد و إنحراف معياري قدره 1.496.

العبارة 03 : حيث بلغ المتوسط الحسابي لها 2.48 وهو ينتمي إلى المجال [1.8-2.6[و هو يمثل درجة غير موافق و إنحراف معياري قدره 1.454

الجدول رقم 13 : تحليل عبارات محورأسباب عدم إستخدام منصة مودل للتعليم الرقمي

العبارات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الإتجاه
ليس لدي جهاز كمبيوتر.	2.89	1.312	محايد
ليس لدي هاتفا ذكيا.	2.58	1.150	غير موافق
ضعف تدفق الأنترنت.	3.43	1.201	موافق
ليس لدينا أنترنت في البيت.	2.94	1.243	محايد
عدم معرفة كيفية إستخدام منصة مودل للتعليم الرقمي.	3.13	1.163	محايد
عدم حصولي على تكوين في كيفية إستخدام منصة مووودل للتعليم الرقمي.	3.66	1.116	موافق
ليس لدي حساب على منصة مودل للتعليم الرقمي.	2.73	1.171	محايد
عدم الحصول على الرقم السري لحسابي على منصة مودل للتعليم الرقمي.	2.65	1.218	محايد
المجموع	**3.004**	**0.561**	**محايد**

المصدر : من إعداد الطالبتين يالأعتماد على مخرجات Spss v.26

يتبين من خلال الجدول السابق أن أفراد عينة الدراسة يبدون محايدين إلى حد ما على العبارات التي تقيس أسباب عدم إستخدام منصة مودل للتعليم الرقمي، حيث بلغ المتوسط المتعلق بها 3.004 وهو متوسط يقع في المجال [2.6-3.4] لسلم ليكرت، وكان أعلى متوسط لعبارات هذا المحور العبارة رقم 6" عدم حصولي على تكوين في كيفية إستخدام منصة مودل للتعليم الرقمي " بمتوسط حسابي 3.66، و تعد العبارة رقم 2 " ليس لدي هاتفا ذكيا" الأقل أهمية بين العبارات بمتوسط حسابي 2.58.

العبارة 01 : حيث بلغ المتوسط الحسابي لها 2.89 وهو ينتمي إلى المجال [2.6-3.4] و هو يمثل درجة محايد و إنحراف معياري قدره 1.312.

العبارة 02 : حيث بلغ المتوسط الحسابي لها 2.58 وهو ينتمي إلى المجال [1.8-2.6] و هو يمثل درجة غير موافق و إنحراف معياري قدره 1.150.

العبارة 03 : حيث بلغ المتوسط الحسابي لها 3.43 وهو ينتمي إلى المجال [3.4-4.2] و هو يمثل درجة موافق و إنحراف معياري قدره 1.201.

العبارة 04 : حيث بلغ المتوسط الحسابي لها 2.94 وهو ينتمي إلى المجال [2.6-3.4] و هو يمثل درجة محايد و إنحراف معياري قدره 2.243.

العبارة 05 : حيث بلغ المتوسط الحسابي لها 3.13 وهو ينتمي إلى المجال [2.6-3.4] و هو يمثل درجة محايد و إنحراف معياري قدره 1.163.

العبارة 06 : حيث بلغ المتوسط الحسابي لها 3.66 وهو ينتمي إلى المجال [3.4-4.2] و هو يمثل درجة موافق و إنحراف معياري قدره 1.116.

العبارة 07 : حيث بلغ المتوسط الحسابي لها 2.73 وهو ينتمي إلى المجال [2.6-3.4[و هو يمثل درجة محايد و إنحراف معياري قدره 1.171.

العبارة 08 : حيث بلغ المتوسط الحسابي لها 2.65 وهو ينتمي إلى المجال [2.6-3.4[و هو يمثل درجة محايد و إنحراف معياري قدره 1.218.

الجدول رقم 14 : تحليل عبارات محور أسباب التوقف عن إستخدام منصة مودل للتعليم الرقمي

العبارات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الإتجاه
تم تحميل كل الدروس.	2.99	1.317	محايد
تم الحصول على كل الدروس عن طريق الزملاء.	3.11	1.270	محايد
لأن الدروس طويلة و تتضمن معلومات كثيرة.	3.26	1.145	محايد
عدم احتساب الغيابات على منصة مودل للتعليم الرقمي.	3.39	1.022	محايد
المجموع	**3.191**	**0.701**	**محايد**

المصدر : من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات Spss v.26

يتبين من خلال الجدول السابق أن أفراد عينة الدراسة يبدون محايدين إلى حد ما على العبارات التي تقيس أسباب عدم إستخدام منصة مودل للتعليم الرقمي، حيث بلغ المتوسط المتعلق بها 3.191 وهو متوسط يقع في المجال [2.6-3.4[لسلم ليكرت، وكان أعلى متوسط لعبارات هذا المحور العبارة رقم 4"عدم إحتساب الغيابات على منصة مودل للتعليم الرقمي" بمتوسط حسابي 3.39، و تعد العبارة رقم 1 " تم تحميل كل الدروس" الأقل أهمية بين العبارات بمتوسط حسابي 2.99.

العبارة 01 : حيث بلغ المتوسط الحسابي لها 2.99 وهو ينتمي إلى المجال [2.6-3.4[و هو يمثل درجة محايد و إنحراف معياري قدره 1.317.

العبارة 02 : حيث بلغ المتوسط الحسابي لها 3.11 وهو ينتمي إلى المجال [2.6-3.4[و هو يمثل درجة محايد و إنحراف معياري قدره 1.270.

العبارة 03 : حيث بلغ المتوسط الحسابي لها 3.26 وهو ينتمي إلى المجال [2.6-3.4[و هو يمثل درجة محايد و إنحراف معياري قدره 1.145.

العبارة 04 : حيث بلغ المتوسط الحسابي لها 3.39 وهو ينتمي إلى المجال [2.6-3.4[و هو يمثل درجة محايد و إنحراف معياري قدره 1.022.

الإرتباط بين المتغيرات :

الجدول رقم 15 : الإرتباط بين المتغيرات

Correlations								
		إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال	أهمية إستخدام منصة مودل	إستخدام منصة مودل خلال جائحة كورونا	أسباب عدم إستخدام منصة مودل	أسباب التوقف عن إستخدام منصة مودل	جودة التعليم	التعليم الرقمي
إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال	Pearson Correlation	1	.500**	.032	.075	.180	.311**	.683**
	Sig. (2-tailed)		.000	.748	.454	.068	.001	.000
	N	103	103	103	103	103	103	103
أهمية إستخدام منصة مودل	Pearson Correlation	.500**	1	.053	.202*	.209*	.614**	.486**
	Sig. (2-tailed)	.000		.594	.041	.034	.000	.000
	N	103	103	103	103	103	103	103
إستخدام منصة مودل خلال جائحة كورونا	Pearson Correlation	.032	.053	1	-.050	-.028	.821**	-.022
	Sig. (2-tailed)	.748	.594		.619	.776	.000	.826
	N	103	103	103	103	103	103	103
أسباب عدم إستخدام منصة مودل	Pearson Correlation	.075	.202*	-.050	1	.012	.076	.510**
	Sig. (2-tailed)	.454	.041	.619		.901	.443	.000
	N	103	103	103	103	103	103	103
أسباب التوقف عن إستخدام منصة مودل	Pearson Correlation	.180	.209*	-.028	.012	1	.097	.681**
	Sig. (2-tailed)	.068	.034	.776	.901		.328	.000
	N	103	103	103	103	103	103	103
جودة التعليم	Pearson Correlation	.311**	.614**	.821**	.076	.097	1	.261**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.443	.328		.008
	N	103	103	103	103	103	103	103
التعليم الرقمي	Pearson Correlation	.683**	.486**	-.022	.510**	.681**	.261**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.826	.000	.000	.008	
	N	103	103	103	103	103	103	103

المصدر : من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات Spss v.26

يوضح الجدول أعلاه معاملات الإرتباط بين المتغيرات (إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال، أهمية إستخدام منصة موودل، إستخدام منصة موودل خلال جائحة كورونا، أسباب عدم إستخدام منصة موودل، أسباب التوقف عن إستخدام منصة موودل، التعليم الرقمي) و بين متغير جودة التعليم.

حيث كان الإرتباط بين إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و جودة التعليم بنسبة موجبة قدرها (**0.311) و هي ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية 0.01.

بالنسبة لإرتباط أهمية استخدام منصة مودل و جودة التعليم كان بنسبة مرتفعة قدرها (**0.614) و هي دلالة احصائية عند مستوى معنوية 0.01.

الارتباط المتعلق بإستخدام منصة مودل خلال جائحة كورونا و جودة التعليم كانت بنسبة موجبة قدرها (**0.821) و هي ذات دلالة احصائية عندى مستوى معنوية 0.01.

أما ارتباط أسباب عدم استخدام منصة مودل و جودة التعليم قدرت بنسبة ضعيفة ب(0.076).

الارتباط اسباب التوقف عن استخدام منصة مودل و جودة التعليم نسبته ضعيفة قدرت ب(0.097).

الارتباط بين التعليم الرقمي و جودة التعليم نسبتة موجبة قدرت ب(**0.261) و هي دلالة احصائية عند مستوى معنوية 0.01.

خلاصة :

تطرقنا في هذا الفصل الى الجانب التطبيقي من الدراسة لمعرفة أثر التعليم الرقمي على جودة خدمة التعليم العالي من خلال توزيع استبيان على طلبة كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة الدكتور مولاي الطاهر بسعيدة، حيث يحتوي هذا الاستبيان على خمسة محاور،المحور الاول إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال، المحور الثاني أهمية إستخدام منصة مودل للتعليم الرقمي، المحور الثالث إستخدام منصة مودل للتعليم الرقمي خلال جائحة كورونا، المحور الرابع أسباب عدم إستخدام منصة مودل للتعليم الرقمي، المحور الخامس أسباب التوقف عن إستخدام منصة موودل للتعليم الرقمي، و الهدف من خلالها الإجابة على الإشكالية المطوحة في هذا البحث. و بعد الإنتهاء من العمل الميداني، تم معالجة و تحليل الإجابات المتحصل عليها عن طريق برنامج Spss V.26 باستعمال الأأساليب الإحصائية التالية : النسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري و إختبار ألفا كرونباخ ثم إستخلاص النتائج.

الخاتمة :

يمر العالم المعاصر بسلسلة من التغييرات التي أثرت على جميع جوانب المجتمع، والتي أدت إلى ظهور اتجاه واضح يشير إلى حالة جديدة لنظام التعليم العالي، حيث أصبح للتعليم الرقمي أثر فعال على التغيرات التي تحدث في البيئة التنظيمية وتطورها مما يؤدي إلى تطويرها من أجل المساهمة في تحسين جودة العملية التعليمية.

لقد أصبحت مؤسسات التعليم العالي سوقًا مفتوحة ومن المعروف جيدًا أنها تتأثر بالعوامل الخارجية حيث أن في الآونة الأخيرة عرفت العديد من التغيرات بسبب تفشي جائحة Covid-19 ، مما دفعها إلى تكثيف الجهود لإيجاد حلول من أجل التصدي لها من خلال تبني التعليم الرقمي كبديل لإستكمال العملية التعليمية.

بخصوص الدراسة التي قمنا بها التي قمنا بها لمعرفة أثر التعليم الرقمي على جودة خدمة التعليم العالي خلال جائحة كوونا حالة إستعمال أرضية موودل من طرف طلبة كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الدكتور مولاي الطاهر قمنا بإستخلاص مجموعة من النتائج من بينها ما يلي :

- **النتائج النظرية :**

- يلعب التعليم الرقمي دور فعال في قطاع التعليم العالي وذلك لمواكبة مستوى التعليم العالي في باقي الدول.
- يعد التعليم الرقمي مظهر من مظاهر التطور المعلوماتي والناتج عن دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنظومة التعليمية.
- يعتبر التعليم الرقمي أسلوب من أساليب التعليم الذي يعتمد عليه في تقديم المحتوى التعليمي و تطوير مهارات الطالب.
- تعد جودة الخدمة عامل مهم لنجاح المنظومة التعليمية و ضمان إستمراريتها .
- ان اعتماد التعليم الرقمي في التعليم العالي يساهم في تحسين جودة العملية التعليمية و من تم نوعية مخرجات هذه العملية.

- **النتائج التطبيقية :**

أولا : البيانات الشخصية

- أغلب فئات عيينة عينة الدراسة كانت فئة الإناث.
- أغلب فئات عيينة الدراسة يتراوح أعمارهم ما بين 21 إلى 23 سنة.
- المستوى التعليمي لأغلب أفراد عيينة الدراسة هو السنة أولى ماستر.
- شعبة أغلب أفراد عيينة الدراسة هي العلوم التجارية.

ثالثا : الإقتراحات

من خلال النتائج المتوصل اليها، يمكن إعطاء الإقتراحات التالية :

- تنمية ثقافة التعليم الرقمي لدى جميع الطلبة في كل الشعب.
- توفير كل الوسائل الضرورية اللازمة و التي تسهل عملية التعليم الرقمي.
- توفير شبكة الأنترنت بشكل دائم.
- تسهيل عملية الولوج الى المنصة الرقمية مودل من خلال تكوين الطلبة و الأساتذة حول كيفية استعمال المنصة.
- العمل على التحديث المستمر لجميع مراحل التعليم الرقمي.

رابعا : آفاق البحث

في ضوء ما تم التوصل اليه يمكن تقديم آفاق لدراسات مستقبلية في هذا المجال كما يلي :

- دراسة اثر ابعاد التعليم الرقمي.
- زيادة اهتمام ادارة الكلية بتبني التعليم الرقمي و العمل على تحقيقة بصورة أفضل.
- التدقيق في دراسة التعليم الهجين و أثرة على جودة التعليم.

قائمة المصادر و المراجع

المراجع العربية :

- **الكتب :**

1- مجدي يونس هاشم، *التعليم الالكتروني*، دار الزهور المعرفة و البركة، الطبعة الأولى، 3 ش مكة المكرمة الطريق الأبيض أرض اللواء، 2017.
2- محمد أحمد كاسب خليفة، *التعليم الالكتروني في اطار مجتمع المعلومات و المعرفة*، دار الفكر الجامعي، الطبعة الاولى، الاسكندرية-مصر، 2019.

- **المجلات :**

1- الأسود، فايز واللوح، درجة امتلاك طلبة جامعة القدس المفتوحة لمهارات التعلم الإلكتروني المتعلقة بالمودل والصفوف الافتراضية، *مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية*، العدد 14، 2016
2- بوضياف زهير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية-الرهانات و التحديات تطبيق خدمتي في قطاع الموارد البشرية، *مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية و الانسانية*، العدد الخاص للملتقى الافتراضي الدولي، نوفمبر 2021.
3- بوعيس حنان و فتالة أميرة، تكنولوجيا المعلومات والتعليم الرقمي ودورهما في تحقيق جودة التعليم العالي، *المجلة العربية للتربية النوعية*، العدد 12، أفريل 2020.
4- حميدي زقاي و وزاني محمد، مستوى جودة الخدمات التعليمية و أثرها في رضا الطلبة، *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*، العدد 30، 2017.
5- سلمى بشاري، تطوير الرقمنة في الجزائر كالية لمرحلة ما بعد جائحة كورونا (كوفيد 19) ، *مجلة les cahiers du cread*، العدد 03 جويلية 2020
6- شلغوم سميرة، الرقمنة كآلية لضمان جودة العملية التعليمية، *المجلة الجزائرية للعلوم القانونية*، العدد خاص، أفريل 2021.
7- عائشة بن سايح، التعليم الرقمي وعوائق تطبيقه، *مجلة مقاليد*،العدد02، جانفي2021.
8- عواطف بوطرفة و أمال عقابي، بصمة الرقمنة على واجهة التعليم العالي و البحث العلميفي الجزائر، *مجلة أبحاث*، العدد01، 2021.
9- كدام صبرينة، أثر استخدام الرقمنة في الرفع من درجة التحصيل العلمي للطالب الجامعي، *المجلة الجزائرية للعلوم القانونية*، العدد خاص، أفريل2020.

10- لونيس علي و ياسمينة أشعلال، دور التعليم الرقمي في تحسين الأداء لدى المعلم و المتعلم، *مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية*، عدد خاص الحاسوب و تكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي، مارس 2011.

11- مبني نور الدين و حامدي كنزة، التعليم الرقمي كآلية لتجويد مخرجات العملية التعليمية، *مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية*، العدد 03، نوفمبر 2020.

12- مقدم، آمال ومصابيح، فوزية، واقع تطبيق التعليم الرقمي في الجامعات الجزائرية من وجهة نظر الأساتذة والطلبة جامعة خميس مليانة أنموذجاً، *المجلة العربية للإعلام وثقافة الطفل*، العدد 02، 2019.

13- الحسنية و سليم ابراهيم، مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم، *مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية*، العدد 02، 2009.

- **الرسائل الجامعية :**

1- حفيظة بوثابث و فرح زكية منيع، اثر التعليم الرقمي غلى الجودة في التعليم العالي خلال جائحة كورونا، مذكرة لنيل شهادة الماستر اكاديمي في العلوم التجارية، جامعة محمد الصديق بن يحيى-جيجل 2021.

2- رقاد صليحة، تطبيق نظام ضمان الجدودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية آفاقه و معوقاته، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف1، 2013-2014.

3- سمية الزاحي، مكانة المكتبة الجامعية في سياسات التعليم العالي في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم المكتبات، جامعة قسنطينة 2، 2014.

4- فتيحة حيشي، ادارة الجودة الشاملة، أطروحة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة 2006-2007.

5- سمير مهدي كاظم، واقع التعليم عن بعد في الجامعات العراقية في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر الطلبة و اعضاء هيئة التدريس، رسالة ماجيستير في التربية تخصص المناهج و طرق التدريس، جامعة الشرق الاوسط، حزيران2021.

- **المؤتمرات و الملتقيات :**

1- ابراهيم حقي ايدين و عمار شرعان ، تأثير جائحة كورونا (covid-19) على الأسرة و التعليم، *مداخلة في الملتقى الدولي العلمي الافتراضي برلين ألمانيا* 07 أوت 2020.

2- خواثرة سامية، الرقمنة ضمانة لجودة التعليم العالي و البحث العلمي و تحقيق التنمية المستدامة، *مداخلة في أعمال الملتقى الدولي الافتراضي، بومرداس-الجزائر*، فيفري 2021 .

3- شيلي الهام و عزيزي نوال، دور التعليم الإلكتروني في تعزيز جودة التعليم العالي في المؤسسات الجامعية، *المؤتمر الدولي الرابع للتعلم الالكتروني والتعليم عن بعد*، 2-5 مارس 2015.

4- عبد الله بدرانة، دور التعليم الرقمي في مواجهة الأزمات و التحديات الراهنة، *المؤتمر الالكتروني الدولي الأول للتنمية المستدامة*، القاهرة، 29-30 ماي 2020.

5- فريد مجيد، الإبداع الإداري لتحقيق الرؤية المستقبلية لمنظمات الأعمال، *وقائع المؤتمر العلمي التخصصي الرابع للكلية التقنية الادراية* ، بغداد، 28-29 افريل 2018.

المراجع الأجنبية :

- **المجلات :**

1- Ayad Abla, le e-learning a l'universite durantla pandemie covid-19, entre perspectives et realite du terrain, *revue des sciences humaines*, N 3,2021.

2- Elena Zaborova, The impact of digital technology on the quality of higher education, *International Conference*, uruk university Baghdad Iraq,2011.

3- Firdaus Abdullah, Measuring service quality in higher education, *International Journal of Consumer Studies*, N 1, 2006.

4- Guillermo Rodríguez-Abitia and Sandra Martínez-Pérez and Maria Soledad Ramirez-Montoya and Edgar Lopez-Caud, Sustainability, N 12,2020.

5- John Demuyakor, Coronavirus COVID-19 and Online Learning in Higher Institutions of Education, *Online Journal of Communication and Media Technologies*, N 10, 2020.

6- Khattala Asma and Houichi Asma, University E-learning during COVID-19 Pandemic, Perceived by Teachers and Students, N 3,2021.

7- Khodayari.F And Khodayari.B, Service Quality in Higher Education Case study, *Interdisciplinary Journal of Research in Business*, N 9,2011

8- Pradeep sahu, Closure of Universities Due to Coronavirus Disease 2019 COVID-19,cureus, N 10, 2020.

الوابوغرافيا :

1- https://www.asjp.cerist.dz

الملحق رقم 01 : استبانة الدراسة

الجمهورية الجزائرية الديموقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة الدكتور مولاي الطاهر-سعيدة-

كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير

أخي الطالب أختي الطالبة، يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستبانة التي صممت لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها في إطار تحضير مذكرة التخرج تحت عنوان "أثر التعليم الرقمي على جودة خدمة التعليم العالي حالة كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير" لنيل شهادة الماستر 2 في العلوم التجارية تخصص تسويق، نرجو من سيادتكم الإجابة على الأسئلة التالية بوضع علامة(x) عند الإجابة المختارة.

تقبلوا منا فائق الشكر و التقدير.

البيانات الشخصية:

1. النوع :

ذكر ☐ أنثى ☐

2. السن :

من 18 – 21 ☐ من 21 – 23 ☐ ما فوق 23 ☐

3. المستوى التعليمي :

السنة الأولى ليسانس ☐ السنة الثانية ليسانس ☐ السنة الثالثة ليسانس ☐

السنة الأولى ماستر ☐ السنة الثانية ماستر ☐

4. الشعبة :

علوم إقتصادية ☐ علوم تجارية ☐ علوم التسيير ☐ علوم مالية و محاسبة ☐

الجزء الأول : إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	سهولة استعمال الانترنت كوسيلة للاتصال.					
02	سهولة استخدام الانترنت لتحميل الدروس.					
03	سهولة استخدام الانترنت لتسليم البحوث الى الاستاذ عبر منصة موودل للتعليم الرقمي.					
04	سهولة الولوج الى منصة موودل للتعليم الرقمي في الجامعة عبر شبكة الانترنت.					
05	اتحكم في مبادئ استخدام الاعلام الآلي.					
06	سهولة الولوج الى مواقع الانترنت و تصفحها.					

الجزء الثاني : أهمية إستخدام منصة موودل للتعليم الرقمي

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	إستخدام منصة موودل في عملية التعليم الرقمي في الكلية.					
02	سهولة الولوج الى منصة موودل للتعليم الرقمي في الكلية.					
03	سهولة و سرعة ربط الإتصال بالأستاذ و بالطلبة عبر منصة موودل للتعليم الرقمي.					
04	وجود تفاعل متبادل بين الأستاذ و الطلبة.					
05	إستخدام منصة موودل للتعليم الرقمي يمكن من تعزيز العلاقة بين الأستاذ و الطلبة.					
06	إمكانية و سهولة التواصل مع الأستاذ في أي وقت.					
07	إن إستخدام منصة موودل للتعليم الرقمي زاد من التفاعل بين الطلبة.					
08	إمكانية المراقبة المستمرة للطلبة.					
09	إن إستخدام منصة موودل للتعليم الرقمي يمكن من دراسة محتوى برامج المقاييس.					
10	سرعة الحصول على المعلومات باستخدام منصة موودل للتعليم الرقمي.					
11	يسمح إستخدام منصة موودل للتعليم الرقمي بالتواصل مع باقي الطلبة دون ضرورة الحضور إلى الكلية.					
12	إن توفر المحاضرات عبر منصة موودل للتعليم الرقمي يمكن من تحميلها في أي وقت و بدون أي جهد.					
13	الحصول على الدروس دون الحاجة إلى التنقل إلى الكلية أثناء جائحة كورونا.					

الجزء الثالث : إستخدام منصة للتعليم الرقمي خلال جائحة كورونا

- **وسيلة الحصول على الدروس :**
  - عن طريق منصة موودل للتعليم الرقمي ☐
  - عن طريق وسائل التواصل الإجتماعي ☐
  - عن طريق الزملاء ☐
- **عدد مرات الولوج إلى منصة موودل للتعليم الرقمي :**
  - و لا مرة ☐
  - مرة واحدة في الأسبوع ☐
  - مرتيين في الأسبوع ☐
  - ثلاث مرات في الأسبوع ☐
  - أربع مرات في الأسبوع ☐
  - أكثر من أربع مرات في الأسبوع ☐
- **الوقت الذي يمضيه الطال للحصول على الدروس عبر منصة موودل 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 الرابع : أسباب عدم إستخدام منصة موودل للتعليم الرقمي

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	غير موافق
01	ليس لدي جهاز كمبيوتر.					
02	ليس لدي هاتفا ذكيا.					
03	ضعف تدفق الانترنت.					
04	ليس لدينا أنترنت في البيت.					
05	عدم معرفة كيفية استخدام منصة موودل للتعليم الرقمي.					
06	عدم حصولي على تكوين في كيفية استخدام منصة موودل للتعليم الرقمي.					
07	ليس لدي حساب على منصة موودل للتعليم الرقمي.					
08	عدم الحصول على الرقم السري لحسابي على منصة موودل.					

الجزء الخامس : أسباب التوقف عن إستخدام منصة موودل للتعليم الرقمي

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	غير موافق
01	تم تحميل كل الدروس.					
02	تم الحصول على كل الدروس عن طريق الزملاء.					
03	لأن الدروس طويلة و تتضمن معلومات كثيرة.					
04	عدم احتساب الغيابات على منصة موودل للتعليم الرقمي.					

الملخص :

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر التعليم الرقمي على جودة خدمة التعليم العالي خلال جائحة كورونا. حيث تمت الدراسة الميدانية في كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة د. مولاي الطاهر سعيدة. و لقد تم إجراء إستمارة أسئلة على عينة عشوائية مكونة من 103 عينة عن طريق المقابلة الشخصية و ذلك لجمع البيانات و المعلومات. و لتحليل هذه البيانات تم إستخدام برنامج التحليل الإحصائيSpss v.26 للحصول على المخرجات الملائمة.

و قد توصلنا من خلال استعمال معامل الإرتباط إلى و جود علاقة ارتباط بين التعليم الرقمي و جودة خدمة التعليم العالي.

الكلمات المفتاحية : التعليم الرقمي، الرقمنة، تكنولوجيا الإعلام و الإتصال الحديثة، جودة الخدمة، التعليم العالي، جائحة كورونا covide-19.

Abstract :

This study aims to learn about the impact of digital education on the quality of higher education service during the coronavirus pandemic. The field study took place in the Faculty of Economics, Commercial Sciences and Management Sciences at the University of D. molay taher. A question form was conducted on a random sample of 103 samples by personal interview to collect data and information. To analyze this data, the statistical analysis software Spss v.26 was used to obtain appropriate outputs.

Through the use of coefficients, we have reached a correlation between digital education and the quality of higher education service.

Keywords: Digital education, digitization, modern media and communication technology, quality of service, higher education, covid-19 pandemic.