

اتجاهات أساتذة التعليم العالي نحو التعليم الإلكتروني وأثره على جودة الخدمة التعليمية

"دراسة حالة كلية العلوم الاجتماعية - جامعة العربي بن المهيدي أم البواقي

Attitudes of higher education professors towards e-learning and its impact on the quality of educational service "A case study of the Faculty of Social Sciences - Larbi Ben Mehidi

University Oum El Bouaghi

HADJI ABDELHAKIM ¹, Pr. DENBRI LOTFI

حاجي عبد الحكيم * ، أ.د. دنبري لطفي

¹ طالب دكتوراه مخبر مشكلات اجتماعية في المجتمع الجزائري. جامعة العربي بن مهيدي. أم البواقي

abdelhkim.hadji@univ-oeb.dz

² أستاذ مخبر مشكلات اجتماعية في المجتمع الجزائري. جامعة العربي بن مهيدي. أم البواقي

lotfi.denbri@univ-oeb.dz

تاريخ النشر: 2024/06/27

تاريخ القبول: 2024/05/13

تاريخ الاستلام: 2024/02/11

ملخص:

إن تبني خطط تسييرية متفتحة على بنية المحيط المتغير والمتجه نحو رقمنة العمليات المؤسسية أضحت ضرورة حتمية مفروضة على قطاع التعليم العالي خاصة، ليرتفع التعليم الإلكتروني على الصيغة التعليمية متجاوزا الصورة النمطية التقليدية للعملية التربوية بغية الاقتراب من التجربة الافتراضية للتعليم العالي وتطبيقا لمعايير جودة الخدمة، وفق هذا الاطار المعرفي هدفت الدراسة الميدانية الحالية اختبار العلاقة والأثر بين اتجاهات الأساتذة نحو التعليم الإلكتروني وجودة الخدمة التعليمية، باستخدام المنهج الوصفي وأسلوب المسح الشامل لنحو 70 أستاذ بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة العربي بن المهيدي أم البواقي وبالاستعانة بمخرجات الحزمة الإحصائية spss23 توصلت الدراسة الى تأكيد الفرض القائم من خلال قيمة معامل الارتباط بيرسون المقدر بـ (0,794).
كلمات مفتاحية: التعليم الإلكتروني، جودة الخدمة التعليمية، أساتذة التعليم العالي.

* حاجي عبد الحكيم : _ abdelhkim.hadji@univ-oeb.dz

Abstract:

Adopting management plans open to the structure of a changing environment and the trend towards digitalization of institutional processes has become an inevitable necessity imposed on the higher education sector in particular, so that e-learning takes a place central in the educational formula, transcending the traditional stereotype of the educational process in order to approach the virtual experience of higher education and apply quality of service standards, according to this. Cognitive framework: The current field study aimed to test the relationship and impact between teachers' attitudes towards online learning and the quality of educational service Using the descriptive approach and the global survey method with around 70 teachers from the Faculty of Social Sciences of Larbi Ben M'hidi University, Oum El Bouaghi, and using the results of the statistical software package spss23, the study managed to confirm the existing hypothesis through the value of the estimated Pearson correlation coefficient at (0.794)..

Keywords: e-learning, quality of educational service, university professor.

Résumé :

Adopter des plans de gestion ouverts à la structure d'un environnement changeant et à la tendance à la numérisation des processus institutionnels est devenu une nécessité inévitable imposée au secteur de l'enseignement supérieur en particulier, afin que l'e-learning occupe une place centrale dans la formule éducative, transcendant le stéréotype traditionnel du processus éducatif afin d'aborder l'expérience virtuelle de l'enseignement supérieur et d'appliquer des normes de qualité de service, selon cela. Cadre cognitif : L'étude de terrain actuelle visait à tester la relation et l'impact entre les attitudes des professeurs à l'égard de l'apprentissage en ligne et la qualité du service éducatif. En utilisant l'approche descriptive et la méthode d'enquête globale auprès d'environ 70 professeurs de la Faculté des Sciences Sociales de l'Université Larbi Ben M'hidi, Oum El Bouaghi, et en utilisant les résultats du logiciel statistique spss23, l'étude est parvenue à confirmer l'hypothèse existante à travers la valeur du coefficient de corrélation de Pearson estimée à (0,794).

Mots clés : e-learning, qualité du service éducatif, professeur des universités .

أولا التأسيس المنهجي للدراسة

مقدمة

فرضت الألفية الثالثة تتسارعا للمعطيات التنظيمية حتمت على المؤسسات باختلاف نمطها البنائي مرونة التحول الموازي والآني. وتقع المؤسسة الخدمانية الجزائرية ضمن هذا المحور النمطي العالمي حيث رسمت السياسة العامة للدولة تماشيا مع هاته التحولات ذات العولمة النظامية توجهها تنظيميا جديدا مسائرا .

وفي ظل هذا التوجه العام الذي رسمه الخطاب السياسي للدولة الجزائرية الهادف نحو تحسين جودة الخدمات المقدمة، نجد أن النهوض بقطاع التعليم العالي باعتباره حلقة جوهرية ضمن النظام المؤسسي للدولة قد حقق قفزات نوعية لتحقيق الأهداف الموسومة به. وبدى ذلك جليا من خلال تفعيل خاصية التعليم الإلكتروني بالمؤسسة الجامعية الجزائرية، والذي صاحب التغيرات التنظيمية الكبرى على نطاق العالم، وما أفرزته من تحديات تفرض سقف عالي لمؤشرات الجودة والتميز بالإضافة إلى أثار العصف المعلوماتي الذي نتج عن ثورة الموجة الثالثة للتصنيع الرقمي.

حيث أضحت الأمية المعلوماتية هاجس مؤسسي ألغى مقومات التنمية التقليدية القائمة على مفاهيم الأمية المعرفية التقليدية، لتحل محله الثقافة الرقمية الجماعية وعصر البداية الإلكترونية والتحول الرقمي. وقد حتمت هاته الضرورات التنظيمية تبني استراتيجيات تسييرية، تتجه نحو رقمنة العملية التعليمية، من خلال توجيه ميزانيات مالية ضخمة أقرتها الوزارة الوصية خلال السنوات الأخيرة لتحسين خدمة المتلقي والمكون باعتبارهما ركيزة مكونات قطاع التعليم العالي والبحث العلمي.

إن قطاع التعليم العالي وما يحمله من أعباء التسيير التقليدي وأثار التحول نحو الرقمية المعلوماتية والتكوين البيداغوجي والتعليمي، قد خلق تحديات كبرى بالقطاع على اختلاف المستويات التنظيمية، ويعتبر التعليم الإلكتروني أحد أهم التحديات التي أقرتها الإستراتيجية العامة، للحقيبة الوزارية الوصية وأحد أهم أهداف التنظيم المؤسسي التعليمي الرامية أساسا لتحسين جودة الخدمة التعليمية وتحسين مخرجات القطاع العلمية. وفي ظل هذا المسار التنظيمي الجديد نحو الرقمية العلمية ومن خلال معايير الجودة الخدمانية نطرح تساؤلنا التالي:

ماهي اتجاهات أساتذة التعليم العالي نحو التعليم الإلكتروني وأثرها على جودة الخدمة التعليمية

بقطاع التعليم العالي؟

1. فرضيات الدراسة

1-1 الفرضية الرئيسية

تؤثر اتجاهات أساتذة التعليم العالي نحو التعليم الإلكتروني على جودة الخدمة التعليمية بقطاع

التعليم العالي.

2-1- الفرضيات الفرعية

الفرضية الفرعية الأولى: يساهم اتجاه أساتذة التعليم العالي لتطوير المحتويات التعليمية لبرامج التعليم الإلكتروني في جودة الخدمة التعليمية بقطاع التعليم العالي.

الفرضية الفرعية الثانية: يؤثر اتجاه أساتذة التعليم العالي للإدارة الإلكترونية للعملية التعليمية في تطوير جودة الخدمة التعليمية بقطاع التعليم العالي.

الفرضية الفرعية الثالثة: اتجاه أساتذة التعليم العالي لتوجه المؤسسي لتفعيل برامج التعليم الإلكتروني يطور من جودة الخدمة التعليمية بقطاع التعليم العالي.

الفرضية الفرعية الرابعة: يساهم اتجاه أساتذة التعليم العالي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات من تحسين جودة الخدمة التعليمية بقطاع التعليم العالي.

2. الدراسات السابقة

2-1 دراسة فائزة ربيعي جوان (2017): تحت عنوان "اتجاهات أساتذة التعليم الجامعي نحو التعليم الإلكتروني، دراسة ميدانية بجامعة باتنة"، أجريت الدراسة على 250 أستاذ، استعانت الباحثة بالمنهج الوصفي ومخرجات الحزمة الإحصائية spss، توصلت الدراسة إلى أن اتجاهات أساتذة التعليم الجامعي إيجابية متوسطة نحو التعليم الإلكتروني تعود لمستوى التطور الذاتي و كفاءة الأستاذ و درجة التفاعل فيما بينهم و بين الطلبة، كذلك عدم وجود فروق في استخدام التعليم الإلكتروني فيما يخص متغير التخصص المدروس، كما توصلت الدراسة إلى وجود فروق مسجلة نحو ميلان الأساتذة الذكور إلى التعليم الإلكتروني أكثر منة عند الإناث لتمكن الذكور من تكنولوجيات المعلومات بدرجة كبيرة، وعدم توفر الوقت لدى الإناث في خضم المسؤوليات المنزلية (ربيعي، 2017).

2-2 دراسة قوري ذهبية (2017): بعنوان "واقع التعليم عن بعد من وجهة نظر أساتذة التعليم الجامعي بجامعة تيزي وزو" أجريت الدراسة على (70) أستاذ بالكلية مستخدمة المنهج الوصفي، أكدت نتائج الدراسة أن التعليم عن بعد في الجامعة لا يزال حديثا يفتقد لوجود إستراتيجية فعالة للمؤسسة نظرا لنقص الإمكانيات المادية وافتقارها للهيكل التكنولوجية، و عدم تبني برامج وخطط تكوين فعالة و مستمرة لفائدة الأساتذة والطلبة على استخدام تكنولوجيات الحاسوب، و عدم وجود ثقافة تكنولوجية دافعة نحو التعليم الإلكتروني، ويبقى الهدف من تطبيق التعليم الإلكتروني مواكبة التطور التكنولوجي و دعم النظام التعليمي التقليدي (قوري، 2022).

2-3 دراسة عمارة الجيلالي (2021): الدراسة بعنوان "اتجاهات الأستاذ الجامعي نحو التعليم الإلكتروني في ظل انتشار كوفيد19 دراسة ميدانية بجامعة ابن خلدون تيارت"، هدفت الدراسة لمعرفة اتجاه الأستاذ الجامعي نحو التعليم الإلكتروني من خلال تسليط الضوء على برامج التكوين المقدمة من طرف

المؤسسة الجامعية، والاحتياجات التكوينية للأستاذ الجامعي، أجريت الدراسة على 80 أستاذ، وقد توصلت الدراسة إلى أن اتجاه الأستاذ الجامعي سلبية نحو التعليم الإلكتروني، يعود الأمر لعدم قدرة الأستاذ على تسيير الحصص و التواصل مع الطلبة أثناء تقديم المقررات الدراسية، و برروا ذلك لغياب برامج تكوين في مجال التحكم في المنصات الإلكترونية لتحقيق إحتياجات الأستاذ الجامعي كما توصلت الدراسة لعدم رغبة الأساتذة للتوجه للتعليم الإلكتروني و اعتباره كمعيق للتعليم الجامعي في الجزائر. (الجيلالي، 2022)

4-2 دراسة (2022) Linh Trinh Hong,Long pham duc,Viet phan van,Trang nguyen ha
الدراسة بعنوان "العوامل المؤثرة على قبول الطلاب الجدد للتعلم عبر الأنترنت"، بجامعة هانوي الصناعية فيتنام، بالاعتماد على استبيان و مخرجات الحزمة الإحصائية Spss، توصلت للنتائج التالية: أن اتجاه الطلبة للتعلم عبر الأنترنت كان إيجابي و يعود لمجموعة من عوامل وهي: توقع الأداء و الكفاءة و الموقف حيث أن توقع الطلاب لجدوى توفير الوقت و تجنب البعد المكاني عند استخدام التعلم عبر الأنترنت يساعد في التوجه نحو التعليم عن بعد،و توقع سهولة استخدام و التحكم في تكنولوجيا المعلومات من بين العوامل المساعدة في تجسيد التعلم عن بعد. (Linh Trinh Hong، 2022)

ثانيا الاطار النظري للدراسة

1. الإطار المفاهيمي والنظري للتعليم الإلكتروني

1.1. تعريف التعليم الإلكتروني (E-Learning)

يعرفه جورج George على أنه استخدام تكنولوجيا المعلومات والحاسوب لتحسين مخرجات العملية التعليمية ضمن فصول إلكترونية ذات مرونة وكفاءة عالية" (عبدالرؤوف، 2014، صفحة 28). وتعرفه الجمعية الأمريكية للتعليم عن بعد ضمن إصداراتها (USDLA) على أنه التعليم الذي يتم من خلال التكنولوجيا و التي يشمل استخدامات برامج الحاسوب و الألواح الرقمية، مقاطع الفيديو و الأشرطة الصوتية المسجلة". (رباح، 2014، صفحة 12)، كما يعرف على أنه نمط تعليم يتم من خلال استخدام الوسائط الإلكترونية المعلومات في تقديم المحتوى التعليمي، ويتطلب بشكل أساسي تواجد بيئة إلكترونية متكاملة تعرض المحتويات التعليمية بشكل تفاعلي تتجاوز الصعوبات المتعلقة بالزمان والمكان، كما يساهم في الإرشاد والتوجيه وإدارة المصادر والعمليات وتقويمها وتقييمها إلكترونيا، ويساعد على زيادة كفاءة وفاعلية جودة الخدمة التعليمية.

2.1 أبعاد التعليم الإلكتروني

أ. البعد التعليمي: يتضمن مدى موائمة المحتوى التعليمي الإلكتروني للتغيرات التكنولوجية من حيث التصميم وطريقة العرض والوسائل المستخدمة، والأهداف المرجوة من المقررات لتحقيق بيئة داعمة للخدمة التعليمية.

ب. البعد التقني: يشمل الجاهزية التقنية للمؤسسة التعليمية من حيث الأدوات والتقنيات اللازمة المتمثلة في الأجهزة والعتاد والتي تكون ذات سعة عالية النطاق وبرمجيات فعالة لإدارة التعليم (LMS). (كافي، 2009، صفحة 46)

ت. البعد المؤسسي: يتمثل في قدرة المؤسسة التعليمية على تقديم المقررات الدراسية عبر المنصات الإلكترونية، بالشكل المتوقع والعمل على تأهيل الكوادر البشرية سواء الأساتذة أو الإداريين أو الطلبة على استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحقيق مبدأ تكافؤ الفرص (محميد، 2023، صفحة 742).

3-1 الخدمة التعليمية التقليدية والخدمة التعليمية الإلكترونية:

الخصائص	الخدمة التعليمية التقليدية	الخدمة التعليمية الإلكترونية
الوسائل	قاعات تدريس واقعية	بيئة افتراضية تقمع القيود المجتمعية
التواصل والتعاون	التفاعل مباشر.	يعتمد على الدعم الإلكتروني
المحتوى	نصوص تحريرية وكتب ورقية	الفهم والتعلم الذاتي تنمي دافعية التفكير للابتكار.
تنمية المهارات	لا يراعي الفروق الفردية	يراعي الفروق الفردية.
التكلفة	ميزانية عالية لتجهيز البنية التكنولوجية	لا تتطلب تكلفة تعتمد على الأستاذ في نقل المعرفة
المراقبة والتقييم	مباشر وتفاعلي	متابعة وتقييم المقررات بطريقة إلكترونية

المصدر: من إعداد الباحثان

4-1 الجامعة الجزائرية والتعليم الإلكتروني

عرفت الجزائر عددا من الإصلاحات والإستراتيجيات لمواكبة التطور التكنولوجي تشمل المنظومة التعليمية الجامعية من بينها:

أ. قبل 2019 (الجائحة الصحية 19-Cov): شرعت الجزائر برسم إستراتيجيات لدمج التعليم الإلكتروني كداعمة للمنظومة التعليمية التقليدية بداية من (2006، 2007، 2008) لتدارك البعدين الزماني و المكاني، وإمتصاص الأعداد المتزايدة للطلبة، من خلال انشاء شبكة للمحاضرات المرئية (ARN) بالإضافة لإطلاق مشروع (@IDE) ممول من طرف الإتحاد الأوروبي للدمج تكنولوجيا المعلومات لدعم المهام البيداغوجية و إدارة المشاريع التعليمية وإدراج نظام (LMD). وقبلها تجربة مشروع جامعة التكوين المتواصل (UFCV) و هو مشروع الجامعة الافتراضية بميزانية قدرت بحوالي 07 مليون دولار أمريكي (بلطرش، 2021/2020، صفحة 134) و عرض مشروع AUF Transfert ويخص تكوين مكونين في التعليم الافتراضي، خصصت له ميزانية مقدرة بحوالي (مليار دينار جزائري) (العادل، 2021، صفحة 697)

ب. بعد 2019 (الجائحة الصحية Cov-19): ساهمت الجائحة الصحية كورونا جراء الغلق الكامل في تسريع تفعيل الإستراتيجيات الإلكترونية التي كانت قيد الدراسة في التعليم العالي، وتبني مخططات جديدة لإدراك النقائص، ومعالجة الاختلالات التعليمية، وتخطي الوضعية المفروضة من خلال:

❖ تفعيل منصة التعليم الإلكتروني E-learning: منصة خاصة لربط الطالب بالجامعة من خلال تقديم الأعمال البيداغوجية، والاطلاع على الدروس والمحاضرات المقررة وتحميلها بالولوج لها. (فهيمه، 2023، صفحة 492)

❖ منصة Model برنامج تطبيقي مجاني تفاعلي، من أنظمة إدارة المحتوى يوفر بيئة تعليمية متكاملة، بالإضافة للاختبارات الإلكترونية وتصحيحها وإعلان النتائج المتحصل عليها (محميد، 2023، صفحة 743).

❖ منصة Progres: وهو اختصار كلمة Progiel De Gestion Intègre وهي برمجية تعمل على تسهيل الخدمة التعليمية والإدارية، تتطلب فتح حسابات خاصة بالأساتذة والطلبة للتفاعل بينهم، تسمح بالتسجيل الإلكتروني في الجامعة دون عناء المسافة والزمن.

2 جودة الخدمة التعليمية ضمن الادبيات النظرية

1-2 مفهوم جودة الخدمة التعليمية

أ. الجودة: حسب المنظمة العالمية لقياس الجودة (ISO 9000) هي الحرص على تحقيق كافة المتطلبات المتفق عليها، بحث تكون الخدمة المقدمة تحتوي اكبر من قدر الجودة التي تنال رضى العميل، من حيث المحتوى و التكلفة الاقتصادية. (عجال، 2018، صفحة 821) كما يعرفها (Joseph M.Jurana) أنها "الملائمة للاستخدام" و يعرفها Dimong "هي تحقيق احتياجات و توقعات المستفيد حاضرا و مستقبلا" (الطاهر، 2023، صفحة 83)

ب. مفهوم جودة الخدمة: عرفها Payane "هي قدرة المؤسسات على توقع توقعات العملاء، من خلال تقييم قياس اداء موظفيها" ويعرفها Gronroos "هي مقارنة العميل الخدمات المقدمة له مع خدمة ذات جودة عالية" (مخلوف، 2017، صفحة 382)

ت. مفهوم جودة الخدمة التعليمية:

-هي القدرة على تلبية إحتياجات مستخدمي قطاع التعليم العالي، بالعمل على توفير موارد بشرية مؤهلة، تعمل على خلق إمكانية الابتكار والإبداع ورفع مستوى الأداء. (عائشة، صفحة 21)

2-2 أبعاد جودة الخدمة التعليمية

أ. الملموسية: وتشير لتسهيلات المادية والميزانيات المخصصة لتقديم الخدمة التعليمية لأجل توفير البنى التكنولوجية اللازمة من حواسيب وشبكات الربط والمنصات اللازمة لتقديم المحتوى التعليمي. (عيسوي، 2014، صفحة 384)

ب. الاعتمادية: هي قدرة المؤسسة الجامعية على أداء الخدمة التي وعدت بتقديمها، بحيث يمكن الاعتماد عليها، تكون الخدمة المقدمة بدرجة عالية من الصحة والدقة.

ت. الاستجابة: هي مدى جاهزية المؤسسات الجامعية لتقديم الخدمة التعليمية، وفق البرامج والخطط المسطرة وتقديمها لضمان تقديمها.

2-3 معايير جودة الخدمة التعليمية

وهي مجموعة من المحددات تسعى لتحديد أهداف تجسيد التعليم الإلكتروني ضمن الخدمة التعليمية، تشمل معايير تتعلق بـ:

أ. جودة الموارد البشرية: وتشمل:

✎ الأستاذ: باعتباره أهم عنصر في المنظومة الجامعية يتمثل دوره في نقل المعرفة وتلقيها، وجب توفره بقدر عالي من الكفاءة في الأداء و تأهيله العلمي و إنتاجه الفكري و تميزه البيداغوجي، و مع تنامي استخدام التعليم الإلكتروني تغير دور الأستاذ إلى تقني ومصمم من المفروض عليه أن يمتاز بمهارات إلكترونية من بينها تصميم المحتويات التعليمية الإلكترونية و إدارتها و تنفيذها و تقييمها و تحويلها للمتعلمين بغرض اكسابهم مهارات التحكم في تكنولوجيا المعلومات وطرق البحث العلمي البناء. (بلطرش، 2021/2020، صفحة 97).

✎ الطالب: يتفق الجميع أن محور الخدمة الجامعية هو الطالب باعتباره المستفيد المباشر الأول من مخرجات العمليات التعليمية، حيث ترتبط الجودة في الطالب من حيث عدد الطلبة وحجم تكلفة كل طالب وكذا قدرته على التفوق والابتكار والإبداع واستعداده لتلقي المقررات الدراسية الإلكترونية، والإلمام باستخدام تكنولوجيا المعلومات (غربي، 2021، صفحة 14)

✎ الإداريين: يتضمن مدرسين في تسيير التقنيات التكنولوجية والصيانة والدعم الفني لتجنب الوقوع في الأعطاب التقنية وتدارك الخلل في أدوات التعليم الإلكتروني.

ب. الموارد المادية والتقنية: وتشمل:

✎ المحتوى التعليمي: يتطلب هذا تقديم المحتوى التعليمي مجموعة من المواصفات، من بينها الأصالة ودرجة الموائمة والملائمة للمتعلم، والحرص على موثوقية المصادر، وأن تتمتع بقدر عالي من الجاذبية والتشويق بالاعتماد على الصور والفيديو والرسومات التوضيحية التي من شأنها شد الانتباه وزيادة التركيز لدى المتعلمين، وأن يكون مرتبطا بالواقع المجتمعي المعاش (بلطرش، 2021/2020)

✎ الهيكل الإداري والتنظيمي: يتضمن المعيار حجم الإنفاق اللازم من الميزانيات المخصصة لتبني التعليم الإلكتروني، وتوفير الأمن المعلوماتي وحماية الملكية الفكرية وسن القوانين التي تنظم إدراج التعليم الإلكتروني في التعليم العالي.

✎ المنشآت القاعدية التقنية: تتضمن تجهيز قاعات الدراسة بالأجهزة التكنولوجية اللازمة للتعليم الإلكتروني وبرمجيات التشغيل وتوفير شبكات الربط، وتدفق الأنترنت العالي، وتوفير مكتبات رقمية، ومولدات كهربائية لتفادي مشاكل انقطاع التيار الكهربائي (زياني، 2022، صفحة 123).

4-2 متطلبات تطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية:

من أهم متطلبات تطبيق معايير جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، ما يلي ✎ ضرورة دعم وتحسين المناهج والبرامج التعليمية التي تتماشى مع معطيات البيئة الإلكترونية العالمية. ✎ التركيز على تحصيل رضا العملاء الخارجيين من الطلاب من مختلف المؤسسات التي ترتبط بها الجامعة الجزائرية، إضافة إلى إرضاء العميل الداخلي المتمثل في الإداريين والأساتذة وطلبة القطاع من مختلف المستويات.

✎ إرساء ثقافة الجودة لدى أعضاء القطاع من خلال خلق تأثير إيجابي يضمن تضامنهم الموجه لإنجاز مسعى القطاع الأساسي المتمثل في النهوض بالمستوى العام للمنظومة.

✎ قياس مستويات الأداء والجودة وهذا من خلال إنشاء نظام وإعداد معايير قادرة على القياس دقيق للجودة بقطاع التعليم العالي

✎ تدريب القائمين على العملية الإدارية بشكل فعال يركز أساسا على نمط فعال للتسيير وقيادة رشيدة بالإضافة إلى إنشاء فرق عمل للجودة. (سلى بوكبوس، 2022)

ثالثا المحك الميـداني للدراسة:

1. حدود الدراسة والأساليب المنهجية المستخدمة

أ. حدود الدراسة: أجريت الدراسة على سبعين (70) أستاذ من كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة أم البواقي بين الفترة الممتدة من 3 أكتوبر 2023 إلى غاية 31 جانفي 2023.

ب. الأساليب المنهجية والإحصائية المستخدمة

قمنا باستخدام استمارة استبيان وفق المقياس الخماسي ليكورت واختبار فرضيات البحث تم الاستعانة بالمنهج الوصفي باعتباره أنسب المناهج لدراستنا الحالية، ونظرا لصغر حجم مجتمع الدراسة طبقنا أسلوب المسح الشامل، أما فيما يخص الأساليب الإحصائية فقد تمت اعتماد الإحصاء الوصفي لقراءة معطيات الدراسة باستخدام الجداول التكرارية والنسبة المئوية ومقاييس النزعة المركزية، فيما استخدم الإحصاء الاستدلالي لمناقشة وتحليل النتائج ودراسة العلاقة و الأثر بين المتغيرات، وقد تم الاستعانة بجملة من العمليات الإحصائية، كحساب مقاييس النزعة الإحصائية، بالإضافة إلى معامل الارتباط بيرسون ومعادلة الانحدار الخطي البسيط ودراسة التباين. بالاعتماد على مخرجات الحزمة الإحصائية spss إصدار 23.

2. عرض ومناقشة نتائج الدراسة

من خلال هذا المحور نحاول عرض نتائج الاستبيان وتحليل النتائج المتوصل إليها والتي تظهر:

1-2 دراسة صدق وثبات الاستبانة

جدول رقم (01) يمثل قيمة معامل الفا كرومباخ

عدد العبارات	معامل الفا كرومباخ	القيمة
42	0.958	

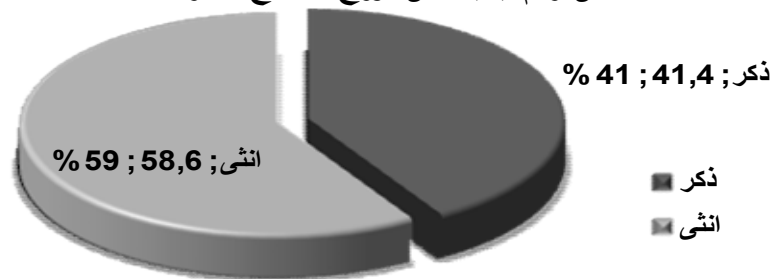
المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد مخرجات الحزمة الإحصائية SPSS.23

يتضح من خلال الجدول (01) أن قيمة الثبات معامل الفا كرومباخ 0.958 وهي قيمة ممتازة و تدل على أن أداة الدراسة تتمتع بثبات ممتاز، إذا أعيد تطبيقها على نفس العينة فسوف تكون نفس النتائج، بنسبة 95.8 %.

2-2 الخصائص الديمغرافية لمجتمع الدراسة

أ. توزيع مجتمع الدراسة حسب الجنس

شكل رقم (1) يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات الحزمة الإحصائية SPSS.23

يوضح الشكل رقم (01) توزيع مجتمع الدراسة حسب الجنس حيث نلاحظ من إجابات المبحوثين أن نسبة (58,6%) تمثل نسبة الإناث بينما نسبة (41,4%) تمثل توزيع من الأساتذة، حيث يظهر تفاوت في النسب لصالح العنصر النسوي يبرره اتجاه الإناث نحو مهنة التعليم.

ب. توزيع مجتمع الدراسة حسب العمر

شكل رقم (2) توزيع مجتمع الدراسة حسب العمر

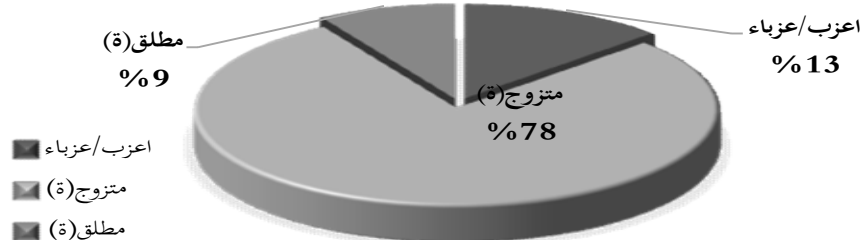


المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات الحزمة الإحصائية SPSS.23

يوضح الشكل (02) توزيع مجتمع الدراسة حسب السن حيث نلاحظ من النتائج المتحصل عليها أن ما نسبته (34,3%) يمثل الفئة العمرية من 30 سنة إلى 40 سنة، وما نسبته (48,6%) تمثل الأساتذة ذو الفئة العمرية من 41 سنة إلى 51 سنة أما نسبة (17,1%) تمثل الفئة العمرية الأكثر من 52 سنة.

ت. توزيع مجتمع الدراسة حسب الحالة العائلية

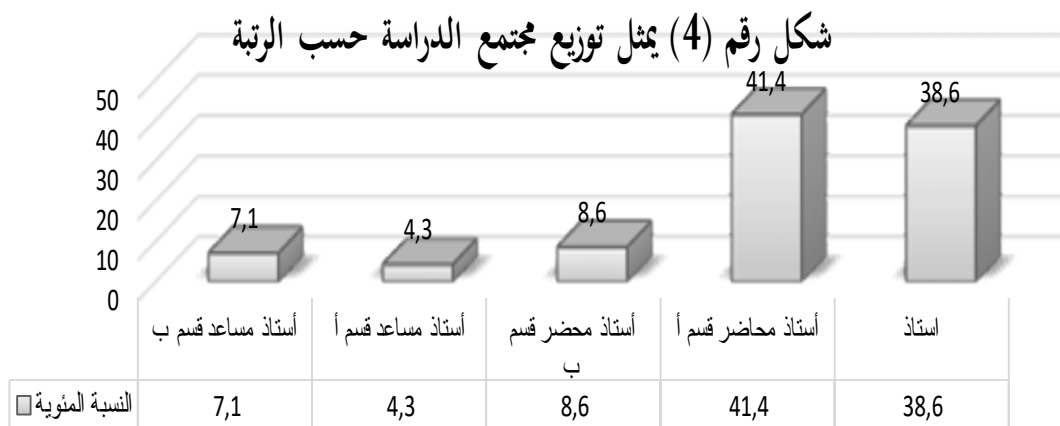
شكل رقم 3 يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب الحالة العائلية



المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات الحزمة الإحصائية SPSS

يوضح الشكل (03) توزيع مجتمع الدراسة حسب الحالة العائلية حيث نلاحظ أن ما نسبته (78%) يمثل الأساتذة المتزوجين و تمثل نسبة (13%) نسبة الأساتذة الغير متزوجين و تبقى نسبة (09%) للأفراد المطلقين.

ث. توزيع مجتمع الدراسة حسب الرتبة

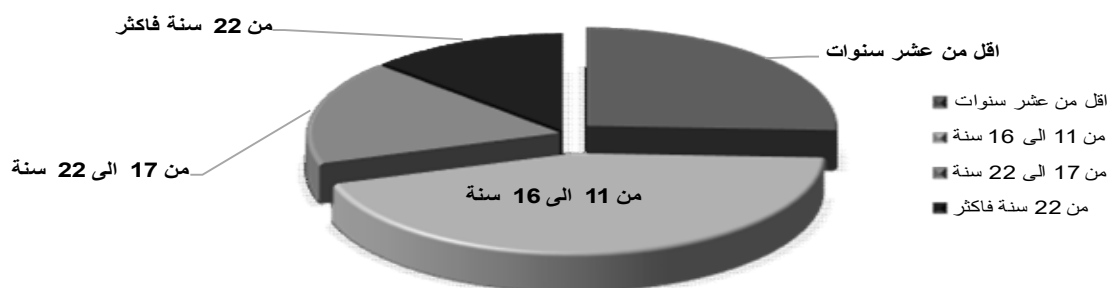


المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات الحزمة الإحصائية SPSS.23

يوضح الشكل (04) توزيع مجتمع الدراسة حسب الرتبة حيث نلاحظ من خلال النتائج المتحصل عليها، أن ما نسبته (41,4%) يمثل الأساتذة (رتبة أستاذ محاضر أ) وقد توافقت النتائج الحالية مع الدراسات التي أثبتت أن الرتبة العلمية الأكثر توجدا في الجامعة الجزائرية هي رتبة (أستاذ محاضر قسم أ) بنسبة (40%). أما نسبته (38,6%) يمثل نسبة الأساتذة الذين يشغلون منصب (الأستاذية)، لنجد بعدها ما نسبته (8,6%) يمثل الأساتذة أصحاب الرتبة (أستاذ محاضر قسم ب) أما الرتبة أستاذ مساعد قسم ب فتمثل (7,1%) من إجمالي عدد مجتمع الدراسة و تبقى رتبة (أستاذ مساعد قسم أ) بنسبة (4,3%).

ج. توزيع مجتمع الدراسة حسب الاقدمية

شكل رقم 5 يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب الاقدمية



المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات الحزمة الإحصائية SPSS.23

يوضح الشكل (05) توزيع مجتمع الدراسة حسب سنوات الأقدمية، حيث نلاحظ أن نسبة (44,3%) تمثل تكرار فئة الأساتذة الذين تتراوح سنوات عملهم من (11 سنة إلى 16 سنة) تليه نسبة (25,1%) والتي تعبر عن نسبة سنوات الأقدمية (الأقل من 10 سنوات) أما نسبة (17,1%) تمثل تكرار الأساتذة الذين تكون سنوات الأقدمية لديهم (من 17 سنة إلى 22 تبقى تكرار سنوات الأقدمية الأكثر من 22 سنة فتمثله النسبة (12,9%)

3-2 دراسة اتجاهات أساتذة التعليم العالي حول التعليم الإلكتروني باستخدام التحليل الإحصائي أ. دراسة اتجاهات أساتذة التعليم العالي حول بعد المحتوى التعليمي

جدول رقم (02) يمثل تحليل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد المحتوى التعليمي

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
تساهم المحاضرات الرقمية في إثراء رصيد الطالب ورفع مستوى استيعابه	2,5571	1,17505	غير موافق
يميل الطلبة نحو المحاضرات والمقاييس الإلكترونية	2,6714	1,13854	غير موافق
تتيح المنصات الإلكترونية مساحة أكبر لحجم المعلومات الممكن إدراجها	3,5000	1,03209	موافق
المقاييس الإلكترونية ترفع مؤشر التفاعل والمشاركة الطلابية	2,8857	1,19834	غير موافق
سهولة وسرعة الاطلاع على محتوى المقاييس المدرجة عبر المنصات	3,1000	1,14398	موافق
المحتوى التعليمي الإلكتروني يسهل تلقين المقررات الدراسية	3,4429	1,24686	موافق
أعتمد تكنولوجيا المعلومات في إعداد محتوى المقاييس عبر المنصات	3,8714	0,79712	موافق
بعد المحتوى التعليمي	3,1469	0,77752	إيجابي

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات الحزمة الإحصائية SPSS.23

يبين الجدول رقم (02) أعلاه المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية الخاصة بعبارات بعد المحتوى التعليمي ، حيث نلاحظ من خلال تحليل الاستجابات الخاصة بالمبحوثين أن المتوسطات الحسابية لعبارات البعد تراوحت بين أدنى قيمة (2,5571)، و بانحراف معياري قيمته (1,17505) خاص بالعبارة (01) و التي تمحورت حول مساهمة المحاضرات الرقمية في إثراء رصيد الطالب ، وبين أعلى قيمة

للمتوسط الحسابي بقيمة (3,8714) وانحراف معياري قيمته (0,79712) يتمثل بالعبارة (07) حول الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في إعداد محتوى المقاييس عبر المنصات، كما يوضح الجدول المتوسط الحسابي لبعد الإدارة المحتوى التعليمي والذي بلغت قيمته (3,1469) وبانحراف معياري قيمته (0,777520) وهو يدل على اتجاهات الأساتذة الايجابية نحو بعد المحتوى التعليمي.

ب. دراسة اتجاهات أساتذة التعليم العالي حول بعد الإدارة الإلكترونية

جدول رقم (03) يمثل تحليل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات وبعد الإدارة

الإلكترونية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
يسرع استخدام الإدارة للوسائط الإلكترونية من وصول كافة المستجندات	3,9286	1,02606	موافق
تعمل الإدارة على توسيع حجم المعاملات الإدارية الإلكترونية	3,8429	0,97261	موافق
أتلقي كافة الإشعارات الخاصة عبر بريدي الإلكتروني	4,4000	0,574830	موافق
سرعة ومرونة الاتصالات الإلكترونية بين الأقسام والفروع التخصصية بالكلية	3,7000	1,04048	موافق
تقوم الإدارة بفتح الحسابات الإلكترونية وتعيينها مع كل مستجد	3,9143	0,77540	موافق
توفر فضاء إلكتروني تطرح فيه كافة انشغالات الأساتذة والطلبة	2,5571	0,82770	غير موافق
توفر الإدارة حماية سيبرانية للمنصات الإلكترونية	3,1429	0,95228	موافق
بعد الإدارة الإلكترونية	3,6408	0,59414	إيجابي

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات الحزمة الإحصائية SPSS.23

يبين الجدول رقم (03) أعلاه المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية المتعلقة بمجموع عبارات بعد المحتوى التعليمي حيث يتضح من خلال تحليل استجابات الخاصة بالمبحوثين المتحصل أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت بين أدنى قيمة (2,5571) وبانحراف معياري قدره (0,82770) الخاص بالعبارة (06) و التي تتمحور حول توفر فضاء إلكتروني تطرح فيه كافة الانشغالات للأساتذة و الطلبة، وبين أدنى متوسط حسابي قيمته (4,4000) و انحراف معياري قيمته (0,574830) للعبارة (03) والتي تتمحور حول تلقي الأساتذة للإشعارات الخاصة بهم عبر البريد الإلكتروني. كما يوضح الجدول المتوسط الحسابي لبعد الإدارة الإلكترونية والذي بلغت قيمته (3,6408) وبانحراف معياري قيمته (0,59414) وهو يدل على اتجاهات الأساتذة الايجابية المرتفعة نحو بعد الإدارة الإلكترونية.

ت. دراسة اتجاهات أساتذة التعليم العالي نحو البعد المؤسسي

جدول رقم (04) يمثل تحليل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات البعد المؤسسي

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
موافق	0,84589	3,4571	جاهزية المؤسسة لإدارة المنصات الإلكترونية
موافق	1,04792	2,9429	برمجة دورات تكوينية لفائدة الأساتذة لرفع كفاءة الاستخدام الإلكتروني
موافق	1,17426	3,5714	توفر خلية رقمية لمتابعة وحل الإعطاب التقنية
غير موافق	0,92145	2,3857	تتوفر المؤسسة على البنية التكنولوجية اللازمة للتحويل الرقمي
غير موافق	0,88746	2,7714	جاهزية المؤسسة من حيث رأس المال البشري المؤهل تقنيا
موافق	0,85611	3,1429	الكلية إستراتيجية الإلكترونية هادفة الى توسيع حجم المقاييس عبر المنصات
موافق	1,04317	3,1143	أعمل على تخفيض حجم معاملات ورقيتها
إيجابي	0,69446	3,0551	البعد المؤسسي

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات الحزمة الإحصائية SPSS.23

يبين الجدول رقم (04) أعلاه المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية المتعلقة بمجموع عبارات البعد المؤسسي، حيث يتضح من خلال تحليل البيانات الخاصة باستجابات المبحوثين المتحصل عليها أن المتوسط الحسابي للعبارات تراوحت بين أدنى قيمة (2,3857) و بانحراف معياري قيمته (0,92145) الخاص بالعبارة (04) التي تتمحور حول توفر المؤسسة على البنية التكنولوجية اللازمة للتحويل الرقمي، وبين أعلى متوسط حسابي قيمته (3,5714) بانحراف معياري قدرته قيمته بـ(1,17426) الخاص بالعبارة (03) التي تتمحور حول توفر خلية رقمية لمتابعة وحل الأعطاب الرقمية، كما يوضح الجدول المتوسط الحسابي للبعد المؤسسي والذي بلغت قيمته (3,6408) وبانحراف معياري قيمته (0,59414) وهو ما يدل على اتجاهات الأساتذة الإيجابية نحو البعد المؤسسي.

ث. دراسة اتجاهات أساتذة التعليم العالي حول بعد تكنولوجيات المعلومات

جدول رقم (05) يمثل تحليل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد تكنولوجيا المعلومات

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
تساهم المنصات الإلكترونية من تحسين مهارات الطالب الإلكترونية	3,5286	1,01755	موافق
توسع المنصات التعليمية دائرة التعلم لغير النظاميين	3,5571	0,92683	موافق
تسرع تكنولوجيا المعلوماتية من الاطلاع على المكاتب الرقمية	4,1000	0,93483	موافق
سرعت المنصات الإلكترونية إمكانية الولوج السريع للمحتوى التعليمي	3,8429	1,05824	موافق
ساهمت الوسائط الإلكترونية في تجاوز القيود المجتمعية	3,4429	1,05824	موافق
أتاحت المنصات الإلكترونية إمكانية التحميل والولوج لنوافذ أخرى	3,8857	0,95618	موافق
طورت المنصات الرقمية من القدرات الذهنية وسعت الثقافة الرقمية	3,3143	0,95618	موافق
وسع استخدام تكنولوجيا الوسائط من الثقافة الرقمية المجتمعية	3,7000	0,74891	موافق
بعد تكنولوجيا المعلومات	3,0551	0,69446	إيجابي

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات الحزمة الإحصائية SPSS.23

يبين الجدول (05) أعلاه المتوسطات الحسابية و بالانحرافات المعيارية المتعلقة بمجموع عبارات بعد تكنولوجيا الإعلام والاتصال، حيث يتضح من خلال تحليل الاستجابات الخاصة بالمبحوثين أن المتوسطات الحسابية للعبارات تراوحت بين أدنى قيمة (3,3143) وبانحراف معياري قيمته (0,95618) الخاص بالعبارة (07) والتي تتمحور حول تطوير المنصات الرقمية من القدرات الذهنية و وسعت الثقافة الرقمية الجامعية، وبين أعلى متوسط حسابي قيمته (4,1000) و بانحراف معياري قيمته (0,95618) الخاص بالعبارة (03) التي تتمحور حول تسريع تكنولوجيا المعلوماتية من الاطلاع على المكتبات الرقمية، كما يوضح الجدول المتوسط الحسابي لبعد تكنولوجيا الإعلام والاتصال والذي بلغت قيمته (3,0551) و انحراف معياري قيمته (0,69446) وهو يثبت اتجاهات أساتذة التعليم العالي الإيجابي نحو بعد تكنولوجيا المعلومات.

ج. دراسة اتجاهات أساتذة التعليم العالي حول بعد الملموسية

جدول رقم (06) يمثل تحليل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد الملموسية

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة
موافق	0,81447	4,0571	أحرص على وضع المحاضرات الخاصة بالمقياس في مجالها الزمني المبرمج
موافق	0,81447	4,0571	أتجنب توسيع وتعقيد محتوى المحاضرات الرقمية
غير موافق	1,20558	2,7143	يتفاعل الطالب مع معطيات المنصات الإلكترونية والمحاضرات بشكل سريع
موافق	1,13854	3,5286	أدعم المحاضرات الرقمية التي أضعها بالمنصة بفيديوهات شرح مفصل
موافق	1,16896	3,2857	أقوم بمتابعة كافة المستجدات الرقمية المبرمجة للعملية التعليمية الإلكترونية
إيجابي	0,63978	3,5286	بعد الملموسية

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات الحزمة الإحصائية SPSS.23

يبين الجدول (06) أعلاه المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية المتعلقة بمجموع عبارات بعد الملموسية، حيث يتضح من خلال تحليل إجابات المبحوثين أن المتوسطات الحسابية تراوحت بين أدنى قيمة (2,7143) وانحراف معياري (1,20558) الخاص بالعبرة (03) والتي تتمحور حول تفاعل الطالب مع معطيات المنصات الإلكترونية والمحاضرات بشكل سريع، وبين أعلى متوسط حسابي قيمته (4,0571) بإنحراف معياري قيمته (0,81447) الخاص بالعبارتين (01) و (02) التي تمحورتا على التوالي حول الحرص على وضع المحاضرات الخاصة بالمقياس في مجالها الزمني المحدد، وتجنب توسيع وتعقيد محتوى المحاضرات الرقمية، كما يوضح الجدول المتوسط الحسابي لبعد الملموسية والذي بلغت قيمته (3,5286) و بانحراف معياري قيمته (0,63978) و هو ما يبين اتجاهات أساتذة التعليم العالي الايجابي نحو بعد الملموسية.

ح. دراسة اتجاهات أساتذة التعليم العالي نحو بعد الاستجابة

جدول رقم (07) يمثل تحليل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد الاستجابة

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة
موافق	1,05942	3,5286	أجيب على كافة الانشغالات والتساؤلات الواردة عبر البريد الإلكتروني
موافق	1,11363	3,1791	أدعم الدروس بتمارين يسهل عملية التلقين والاستيعاب وأتابع تقدمها
موافق	0,61199	4,2714	أتحرى الأمانة والموضوعية في تقديم الخدمة التعليمية عبر المنصات الإلكترونية
موافق	0,75057	3,9571	أقوم بتحسين المحاضرات بشكل دوري ومستمر يتوافق مع أي تغيير

مستجد			
أتابع اطلاع الطالب على المحتوى الرقمي عبر خاصية كرونو الولوج الرقمي	3,2429	1,04168	موافق
بعد الاستجابة	3,6429	0,73180	إيجابي

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات الحزمة الإحصائية SPSS.23

يبين الجدول (07) أعلاه المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية المتعلقة بمجموع عبارات بعد الاستجابة، حيث نلاحظ من خلال تجميع إجابات المبحوثين المتوسطات الحسابية التي تراوحت بين أدنى قيمة (3,1791) و بانحراف معياري قيمته (1,11363) الخاص بالعبرة (02) دعم الدروس بتمارين يسهل عملية التلقين و الاستعجاب و أتابع تقدمها، وبين أعلى متوسط حسابي بقيمة (4,2714) و بانحراف معياري قيمته (0,61199) للعبرة (03) التي تمحورت حول تحري الأمانة و الموضوعية في تقديم الخدمة التعليمية عبر المنصات الالكترونية، كما يوضح الجدول المتوسط الحسابي لبعد الاستجابة الذي بلغت قيمته (3,6429) وانحراف معياري قيمته (0,73180) و هو ما يبين اتجاه أساتذة التعليم العالي الايجابي نحو بعد الاستجابة.

خ. دراسة اتجاهات أساتذة التعليم العالي نحو بعد الاعتمادية

جدول رقم (08) يمثل تحليل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد الاعتمادية

العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
أقوم بأثراء جاهزتي الرقمية باستمرار بتلقي دورات تكوينية في مجال الرقمنة	3,0286	1,00681	موافق
أثراء رصيدي اللغوي الأجنبي يسهل عملية تلقين المحاضرات رقميا	3,8286	1,08976	موافق
أتحري القيمة العلمية واللازمة في محتوى المعلومات والمصادر المعتمدة	4,2143	0,88289	موافق
بعد الاعتمادية	3,6905	0,82302	إيجابي

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات الحزمة الإحصائية SPSS.23

يبين الجدول (08) أعلاه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بمجموع عبارات بعد الاستجابة حيث نلاحظ من خلال تجميع إجابات المبحوثين أن المتوسطات الحسابية تراوحت بين أدنى قيمة (3,0286) و بانحراف معياري قيمته (1,08976) الخاص بالعبرة (01) العمل على أثراء الجاهزية الرقمية باستمرار بتلقي دورات تكوينية في مجال الرقمنة، وبين أعلى متوسط حسابي بقيمة (4,2143) و بانحراف معياري قيمته (0,88289). وهو ما يبين اتجاه أساتذة التعليم العالي الايجابي نحو بعد الاعتمادية.

4-2 تحليل نتائج الارتباط بين ابعاد ومتغيرات الدراسة من خلال معامل الارتباط بيرسون

1. تحليل الارتباط بين بعد المحتوى التعليمي وجودة الخدمة التعليمية

جدول رقم (09) يمثل دراسة الارتباط بين المحتوى التعليمي وجودة الخدمة التعليمية

المحتوى التعليمي جودة الخدمة التعليمية	معامل الارتباط بيرسون	معنوية الاختبار Sig	معنوية الفروق الإحصائية
	0,684**	0,000	معنوية

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات الحزمة الإحصائية SPSS

يبين الجدول رقم (09) أعلاه دراسة العلاقة بين المحتوى التعليمي الإلكتروني و جودة الخدمة التعليمية من خلال معامل الارتباط بيرسون الذي قدرت قيمته بـ (0,684**) ودرجة معنوية Sig تساوي (0.000) أي اقل من مستوى الدلالة (0.05) ما يدل على وجود علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين بعد المحتوى التعليمي و متغير جودة الخدمة التعليمية.

2. تحليل الارتباط بين بعد الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة التعليمية

جدول رقم (10) يمثل دراسة الارتباط بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة التعليمية

بعد الإدارة الإلكترونية جودة الخدمة التعليمية	معامل الارتباط بيرسون	معنوية الاختبار Sig	معنوية الفروق الإحصائية
	0,560**	0,000	معنوية

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات الحزمة الإحصائية SPSS.23

يبين الجدول رقم (09) دراسة العلاقة بين بعد الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة لتعليمية من خلال معامل بيرسون الذي قدرت قيمته بـ (0,560**) و درجة معنوية Sig تساوي (0.000) أي اقل من مستوى الدلالة (0,05) ما يدل على وجود علاقة طردية متوسطة ذات دلالة إحصائية بين بعد الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة التعليمية وفق استجابات أساتذة التعليم العالي.

3. تحليل الارتباط بين البعد المؤسسي وجودة الخدمة التعليمية

جدول رقم (11) يمثل دراسة الارتباط بين البعد المؤسسي وجودة الخدمة التعليمية

البعد المؤسسي جودة الخدمة التعليمية	معامل الارتباط بيرسون	معنوية الاختبار Sig	معنوية الفروق الإحصائية
	0,819**	0,000	معنوية

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات الحزمة الإحصائية SPSS.23

يبين الجدول رقم (11) أعلاه العلاقة بين البعد المؤسسي و جودة الخدمة التعليمية من خلال قيمة معامل الارتباط بيرسون الذي قدرت قيمته بـ (0,819**) و درجة معنوية Sig تساوي (0,000) أي أقل من مستوى الدلالة (0,05) ما يدل على وجود علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين البعد المؤسسي و جودة الخدمة التعليمية.

4. تحليل الارتباط بين بعد تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة التعليمية

جدول رقم (12) يمثل دراسة الارتباط بين بعد تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة التعليمية

معنوية الفروق الإحصائية	معنوية الاختبار Sig	معامل الارتباط بيرسون	تكنولوجيا المعلومات جودة الخدمة التعليمية
معنوية	(0,000)	(0,819**)	

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات الحزمة الإحصائية SPSS.23

يبين الجدول رقم (12) أعلاه العلاقة بين بعد تكنولوجيا المعلومات و جودة الخدمة التعليمية من خلال قيمة معامل الارتباط بيرسون الذي قدرت قيمته بـ (0,819**) و درجة معنوية Sig تساوي (0,000) أي أقل من مستوى الدلالة (0,05) ما يدل على وجود علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين بعد تكنولوجيا المعلومات و جودة الخدمة التعليمية.

5. تحليل الارتباط بين التعليم الإلكتروني وأبعاد جودة الخدمة التعليمية.

جدول رقم (13) يمثل دراسة العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية والتعليم الإلكتروني

البعد	معامل الارتباط بيرسون	معنوية الاختبار Sig
الملموسية	0,778**	(0,000)
الاستجابة	0,778**	(0,000)
الاعتمادية	0,752**	(0,000)

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات الحزمة الإحصائية SPSS.23

يبين الجدول رقم (13) أعلاه العلاقة بين التعليم الإلكتروني وجودة الخدمة التعليمية حيث نلاحظ:
 - معامل الارتباط بيرسون بين التعليم الإلكتروني و بعد الملموسية الذي قدرت قيمته بـ (0,778**) و درجة معنوية Sig تساوي (0,000) أي أقل من مستوى الدلالة (0,05) ما يدل على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين التعليم الإلكتروني و بعد الملموسية.
 - معامل الارتباط بيرسون بين التعليم الإلكتروني و بعد الاستجابة الذي قدرت قيمته بـ (0,778**) و درجة معنوية Sig تساوي (0,000) أي أقل من مستوى الدلالة (0,05) ما يدل على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين التعليم الإلكتروني والاستجابة.

- معامل الارتباط بيرسون بين التعليم الإلكتروني وبعد الاعتمادية الذي قدرت قيمته بـ (0,752^{**}) ومستوى دلالة (0,000) أي أقل من مستوى الدلالة (0,05) ما يدل وجود علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين التعليم الإلكتروني والاعتمادية.

6. تحليل الارتباط بين التعليم الإلكتروني وجودة الخدمة

جدول رقم (14) يمثل دراسة الارتباط بين التعليم الإلكتروني وجودة الخدمة التعليمية

التعليم الإلكتروني جودة الخدمة التعليمية	معامل الارتباط بيرسون	معنوية الاختبار Sig	معنوية الفروق الإحصائية
	0,794 ^{**}	(0,000)	معنوية

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات الحزمة الإحصائية SPSS.23

يبين الجدول رقم (14) أعلاه دراسة الارتباط بين التعليم الإلكتروني وجودة الخدمة التعليمية من خلال معامل الارتباط بيرسون الذي قدرت قيمته بـ (0,794^{**}) ودرجة معنوية Sig تساوي (0,000) أي أقل من مستوى الدلالة (0,05) ما يدل على وجود علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين التعليم الإلكتروني وجودة الخدمة التعليمية.

5-2 اختبار فرضيات الدراسة من خلال تحليل نتائج الانحدار

أ. دراسة الأثر بين المحتوى التعليمي وجودة الخدمة التعليمية

جدول رقم (15) تحليل الانحدار لأثر المحتوى التعليمي وجودة الخدمة التعليمية

الإختبار F	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة الخطأ المعياري	Bêta	الإختبار T	قيمة B	درجة المعنوية Sig
59,828	0,684 ^a	0,468	6,32639	0,684	7,735	1,082	0,000 ^b

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات الحزمة الإحصائية SPSS.23

يبين الجدول رقم (14) أعلاه دراسة أثر المحتوى التعليمي على جودة الخدمة التعليمية من خلال تحليل نتائج الانحدار حيث قدرت قيمة معامل الارتباط (R) بـ (0,684^a) وهو ما يدل على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين المحتوى التعليمي وجودة الخدمة التعليمية، كما نلاحظ قيمة (R²) التي قدرت قيمتها بـ (0,468) ومنه يساهم بعد المحتوى التعليمي بنسبة (47%) من التباين الحاصل بمتغير الجودة في الخدمة التعليمية، كما تظهر قيمة الاختبار (F) التي بلغت (59,828) وقيمة الاختبار (T) التي قدرت بـ (7,735) ودرجة المعنوية Sig (0,000) أي أقل من مستوى الدلالة (0,05) بمعنى وجود أثر إيجابي لبعد المحتوى التعليمي على جودة الخدمة التعليمية، ومنه نستنتج صدق الفرضية الفرعية الأولى القائلة:

يساهم اتجاه أساتذة التعليم العالي لتطوير المحتويات التعليمية لبرامج التعليم الإلكتروني في جودة الخدمة التعليمية بقطاع التعليم العالي.

ب. دراسة الأثرين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة التعليمية

جدول رقم (16) تحليل الانحدار لأثر الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة التعليمية

الإختبار F	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة الخطأ المعياري	Bêta	الإختبار T	قيمة B	درجة المعنوية Sig
31,073	0,560 ^a	0,314	0,208	0,560	5,574	1,160	0,000 ^b

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات الحزمة الإحصائية SPSS.23

يبين الجدول رقم (16) أعلاه دراسة أثر بعد الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة التعليمية من خلال تحليل نتائج الانحدار حيث قدرت قيمة معامل الارتباط (R) بـ (0,560^a) ومنه وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين بعد الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة التعليمية، بينما قدرت قيمة معامل التحديد (R^2) بـ (0,314) أي أن بعد الإدارة الإلكترونية يساهم بما نسبته (32%) من التباين الحاصل بمتغير الجودة في الخدمة التعليمية، كما تظهر قيمة الاختبار (F) التي بلغت (31,073) وقيمة الاختبار (T) التي قدرت بـ (5,574) ودرجة المعنوية Sig (0,000)؛ أي أقل من مستوى الدلالة (0,05) بمعنى وجود أثر إيجابي لبعدها المحتوي الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة التعليمية، ومنه نستنتج صدق الفرضية الفرعية الثانية: يؤثر اتجاه أساتذة التعليم العالي نحو الإدارة الإلكترونية للعملية التربوية في تطوير جودة الخدمة التعليمية بقطاع التعليم العالي.

ت. دراسة الأثرين البعد المؤسسي وجودة الخدمة التعليمية

جدول رقم (17) تحليل الانحدار لأثر البعد المؤسسي وجودة الخدمة التعليمية

الإختبار F	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة الخطأ المعياري	Bêta	الإختبار T	قيمة B	درجة المعنوية Sig
27,975	0,540 ^a	0,291	0,181	0,540	5,289	0,956	0,000 ^b

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات الحزمة الإحصائية SPSS.23

يبين الجدول رقم (16) أعلاه دراسة أثر البعد المؤسسي على جودة الخدمة التعليمية من خلال تحليل نتائج الانحدار حيث قدرت قيمة معامل الارتباط (R) بـ (0,560^a) ومنه وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين بعد الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة التعليمية، بينما قدرت قيمة معامل التحديد (R^2) بـ

(0,291) أي أن البعد المؤسسي يساهم بما نسبته (29%) من التباين الحاصل بمتغير الجودة في الخدمة التعليمية ، كما تظهر قيمة الاختبار (F) التي بلغت (27,975) و قيمة الاختبار (T) التي قدرت بـ (5,289) ودرجة المعنوية Sig (0,000) أي أقل من مستوى الدلالة (0,05) بمعنى وجود أثر ايجابي لبعد المؤسسي على جودة الخدمة التعليمية، ومنه نستنتج صدق الفرضية الفرعية الثالثة و التي تتمحور حول: اتجاه اساتذة التعليم العالي نحو التوجه المؤسسي لتفعيل برامج التعليم الإلكتروني يطور من جودة الخدمة التعليمية بقطاع التعليم العالي.

ث. دراسة الأثرين بعد تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة التعليمية

جدول رقم (18) تحليل الانحدار لأثر بعد تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة التعليمية

الإختبار F	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة الخطأ المعياري	Bêta	الإختبار T	قيمة B	درجة المعنوية Sig
138,343	0,819 ^a	0,670	4,97936	0,819	11,762	1,162	0,000 ^b

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات الحزمة الإحصائية SPSS.23

يبين الجدول رقم (18) أعلاه دراسة أثر بعد تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة التعليمية من خلال تحليل نتائج الانحدار حيث قدرت قيمة معامل الارتباط (R) بـ (0,819^a) ومنه وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين بعد الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة التعليمية، بينما قدرت قيمة معامل التحديد (R²) بـ (0,670) أي أن بعد تكنولوجيا المعلومات يساهم بما نسبته (67%) من التباين الحاصل بمتغير الجودة في الخدمة التعليمية ، كما تظهر قيمة الاختبار (F) التي بلغت (138,343) و قيمة الاختبار (T) التي قدرت بـ (11,762) ودرجة المعنوية Sig (0,000) أي أقل من مستوى الدلالة (0,05) بمعنى وجود أثر ايجابي لبعد تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة التعليمية، ومنه نستنتج صدق الفرضية الفرعية الرابعة: يساهم اتجاه أساتذة التعليم العالي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات من تحسين جودة الخدمة التعليمية بقطاع التعليم العالي.

7. اختبار الفرضية الرئيسية: العلاقة والأثرين التعليم الإلكتروني وجودة الخدمة التعليمية

جدول رقم (19) تحليل الانحدار لأثر التعليم الإلكتروني وجودة الخدمة التعليمية

الإختبار F	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة الخطأ المعياري	Bêta	الإختبار T	قيمة B	درجة المعنوية Sig
115,652	0,794 ^a	0,630	5,27801	0,794	10,754	0,397	0,000 ^b

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات الحزمة الإحصائية SPSS.23

يبين الجدول رقم (19) أعلاه دراسة أثر التعليم الإلكتروني على جودة الخدمة التعليمية من خلال تحليل نتائج الانحدار حيث قدرت قيمة معامل الارتباط (R) بـ (0,794^a) ومنه وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة التعليمية، بينما قدرت قيمة معامل التحديد (R^2) بـ (0,630) أي أن التعليم الإلكتروني يساهم بما نسبته (63 %) من التباين الحاصل بمتغير جودة الخدمة التعليمية، كما تظهر قيمة الاختبار (F) التي بلغت (115,652) وقيمة الاختبار (T) التي قدرت بـ (10,754) ودرجة المعنوية Sig (0,000) أي أقل من مستوى الدلالة (0,05) بمعنى وجود أثر إيجابي لبعد تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة التعليمية، ومنه نستنتج صدق الفرضية الرئيسية: تؤثر اتجاهات أساتذة التعليم العالي نحو التعليم الإلكتروني على جودة الخدمة التعليمية.

3. نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

تظهر نتائج التحليل الديمغرافي لمجتمع الدراسة، ارتفاع نسبة الأساتذة الاناث الممثلة بنسبة (58,6%) في توزيع المجتمع، ما يبرز توجه و ميل المرأة لمهنة التعليم مقارنة بالذكور، وهو ما يتقاطع مع ما توصلت اليه دراسة (فايزة ربيعي 2017) حول تأثير الجنس في اتجاهات العامة أساتذة التعليم العالي نحو التعليم الإلكتروني، كما يظهر التوزيع الديمغرافي للمجتمع محل الدراسة وجود طاقة شبابية بالنظر للنسبة التي احتلتها فئة الأعمار بين (30 سنة و 50 سنة) الأمر الذي من شأنه أن يساعد على تبني التعليم الإلكتروني لما يتمتع به الجيل الحالي من استعداد وقدرة على التحكم في الوسائط الإلكترونية و التكنولوجيا، كما بينت النتائج وجود نسبة عالية للأساتذة من مصنف الاستاذية (أستاذ، أستاذ محاضر أ) الأمر الذي يظهر مرونة عملية الترقية التي يضمنها قانون الأستاذ الباحث إضافة إلى انتعاش الحصائل البحثية للأستاذ في الكلية محل الدراسة.

كما أظهرت الدراسة الاتجاهات الايجابية المتوسطة لأساتذة التعليم العالي نحو بعد المحتوى التعليمي الإلكتروني، من خلال مدلوليتهم على الدور الذي يلعبه المحتوى التعليمي الإلكتروني في إتاحة مساحة أكبر من المعلومات التي يمكن الاطلاع عليها في أي وقت وأي مكان وقدرته على زيادة تلقين و أثراء المقررات الدراسية وهي الأهداف التي تتطلع المنظومة التعليمية لتحقيقها، وهو ما لم تتوافق معه الدراسة الحالية مع ما توصلت إليه دراسة (فايزة ربيعي 2017) ويعود الأمر لاختلاف توجهات أساتذة التعليم العالي من مؤسسة جامعية لآخرى ومدى تقبل التعليم الإلكتروني من طرف كل أستاذ والعوامل المؤثرة في ذلك. كما بينت الدراسة وجود علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين بعد المحتوى التعليمي الإلكتروني و جودة الخدمة التعليمية من خلال قيمة معامل الارتباط بيرسون التي قدرت بـ (0,684^{**}) ودرجة معنوية Sig (0,000) كما تظهر نتائج الدراسة ارتفاع أثر المحتوى التعليمي الإلكتروني على جودة الخدمة التعليمية من خلال قيمة معامل التحديد (R) (0,684^a) الأمر الذي يثبت صحة الفرضية الفرعية الاولى:

يساهم اتجاه أساتذة التعليم العالي لتطوير المحتويات التعليمية لبرامج التعليم الإلكتروني في جودة الخدمة التعليمية بقطاع التعليم العالي ، وهو ما أكدته شارلز براو (Charles Berrow) حول أهمية التكنولوجيا المعرفية و الهندسة الآلية في نفس سياق تكنولوجيا الإنتاج .

كما بينت الدراسة اتجاهات إيجابية لأساتذة التعليم العالي نحو الإدارة الإلكترونية من خلال ارتفاع المتوسطات الحسابية لعبارات البعد المتمحورة حول مدى تنفيذ الخطط و الإستراتيجيات المتجهة نحو الرقمنة والتي تعزز تجسيد التوجه نحو التعليم الإلكتروني وضمان جودة الخدمة التعليمية، كما أظهرت النتائج وجود ارتباط وأثر متوسط بين بعد الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة التعليمية من خلال قيمة معامل الارتباط بيرسون والتي قدرت بـ ($0,560^{**}$) و درجة معنوية Sig ($0,000$)، بالإضافة الى قيمة معامل الارتباط (R) المقدرة بـ ($0,560^a$) و قيمة معامل التحديد (R^2) بـ ($0,314$) الامر الذي يثبت صحة الفرض الفرعي الثاني القائل: يؤثر اتجاه أساتذة التعليم العالي للإدارة الإلكترونية للعملية التعليمية في تطوير الخدمة التعليمية بقطاع التعليم العالي. الامر الذي أكدته كل من ليستر دوفي، وجد نغزو غرانت، وكيلي في دور الرقمنة والإعلام الإلكتروني في تطوير المجتمع والخدمة به.

كما بينت النتائج اتجاهات أساتذة التعليم العالي إيجابية نحو البعد المؤسسي وظهرت من خلال ارتفاع المتوسطات الحسابية لعبارات البعد الدالة على جاهزية المؤسسة لتسيير المنصات الإلكترونية وهو ما يتعارض مع ما توصلت اليه دراسة (قوري ذهبية 2017). كما أظهرت الدراسة وجود علاقة طردية قوية مقارنة بالأبعاد السابقة بين البعد المؤسسي و جودة الخدمة التعليمية من خلال قيمة معامل الارتباط بيرسون المقدرة بـ ($0,819^{**}$) و درجة معنوية Sig تساوي ($0,000$)، كما أظهرت النتائج الأثر القوي الذي يحدثه البعد المؤسسي في جودة الخدمة من خلال قيمة معامل الارتباط (R) المقدرة بـ ($0,560^a$) و قيمة معامل التحديد (R^2) ($0,291$) وهو ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الثالثة القائلة أن: اتجاه أساتذة التعليم العالي نحو التوجه المؤسسي لتفعيل برامج التعليم الإلكتروني يطور من جودة الخدمة التعليمية بقطاع التعليم العالي وهو ما يتوافق مع ما توصلت أبحاث جون وودوارد (Joan Woodward) والتي بينت أن التلاؤم في التعقيد (مرتفع-منخفض) له أثر في هندسة الهيكل التنظيمي.

أظهرت الدراسة اتجاهات إيجابية لأساتذة التعليم العالي نحو بعد تكنولوجيا المعلومات من خلال ارتفاع المتوسطات الحسابية لعبارات البعد المتمحورة حول الدور الكبير الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في توسيع الثقافة الرقمية المجتمعية الأمر الذي اتفقت فيه الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (Linh 2022 Trinh Hong)، كما بينت النتائج وجود علاقة طردية قوية بين بعد تكنولوجيا المعلومات و جودة الخدمة التعليمية من خلال قيمة معامل الارتباط بيرسون الذي قدرت بـ ($0,819^{**}$) و درجة معنوية Sig تساوي ($0,000$)، كما أظهرت النتائج الإحصائية للدراسة وجود أثر قوي لبعد تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة التعليمية تبرهن عليه القيمة المتحصل عليها لمعامل الارتباط (R) المقدرة بـ ($0,819^a$) و

قيمة معامل التحديد (R^2) ب (0,670) أي أن بعد تكنولوجيا المعلومات يساهم بما نسبته (67 %) من التباين الحاصل بمتغير الجودة في الخدمة التعليمية، ومنه نستنتج صدق الفرضية الفرعية الرابعة المتضمنة: يساهم اتجاه أساتذة التعليم العالي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات من تحسين جودة الخدمة التعليمية بقطاع التعليم العالي ، الامر الذي اكده رؤيته إمري و تريست (Trist.Imery) في الدور التكميلي لتقنيات الحديثة في المؤسسة .

وجود علاقة طردية قوية بين التعليم الإلكتروني وأبعاد جودة الخدمة التعليمية المتمثلة في الملموسية والاستجابة والاعتمادية من خلال معامل الارتباط بيرسون التي كانت قيمته على التوالي (0,778^{**}) (0,778^{**}) و بمستوى دلالة (0,000) أي أقل من مستوى الدلالة (0,05).

كما تظهر النتائج وجود أثر وعلاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين التعليم الإلكتروني وجودة الخدمة التعليمية من خلال القيم المتحصل عليها من مخرجات الحزمة الإحصائية spss 23 ، حيث قدرت قيمة معامل الارتباط بيرسون ب (0,794^{**}) و درجة معنوية Sig (0,000) أي أقل من مستوى الدلالة (0,05) بالإضافة الى معطيات معادلة الانحدار الخطي حيث قدرت قيمة معامل التحديد (R) ب (0,794^a) وقيمة (R^2) ب (0,630) و قيمة الاختبار (F) التي بلغت (115,652) و قيمة الاختبار (T) ب (10,754)، ما يجعلنا نؤكد الفرض الرئيسي القائل أن : تؤثر اتجاهات أساتذة التعليم العالي نحو التعليم الإلكتروني على جودة الخدمة التعليمية بقطاع التعليم العالي.

خاتمة

على الرغم من أن نتائج الدراسة بينت اتجاهات أساتذة التعليم العالي الإيجابية نحو التعليم الإلكتروني و أثره على جودة الخدمة التعليمية، و هو التوجه الذي تحاول وزارة التعليم العالي و البحث العلمي أن تتبناه من خلال محاولة إبراز أهمية استحداث التعليم الإلكتروني، وتبني استراتيجيات و خطط لذلك و آخرها المخطط التوجيهي الرقمي. إلا أن الأمر يستوجب علينا أن لا نهمل الصعوبات وجوانب القصور التي تواجهها الجامعة الجزائرية جراء تطبيق التعليم الإلكتروني خاصة وأن العملية جاءت في ظرف استثنائي مفروض لم يستوف عوامل الوقت والتجهيز جراء الجائحة الصحية (Cov-19)، وهنا وجب علينا البحث في سبل ضمان إنجاح العملية و ضمان جودة الخدمة التعليمية و الاستفادة من مخرجات التعليم الإلكتروني في ظل التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات، و سيطرتها المطلقة على مجال التعليم و إعادة النظر في هيكلية البيئة التعليمية الجامعية، و تركيز الجهود لدعم جميع العناصر الفاعلة في الخدمة التعليمية خاصة الأساتذة و الطلبة.

قائمة المصادر والمراجع

- (1) Long pham duc ,Viet phan van,Trang nguyen ha Linh Trinh Hong (10, 06, 2022). العوامل المؤثرة على قبول الطلاب الجدد للتعليم عبر الإنترنت. *المجلة الدولية TESOL*، 04.
- (2) احمد بن عيساوي. (2014). قياس جودة أبعاد الخدمات من وجهة نظر العملاء. *مجلة الباحث* (14)، 384.
- (3) إكرام زباني. (18, 10, 2022). متطلبات و معيقات تطبيق نظام التعليم الإلكتروني في المنظومة التعليمية الجزائرية. *مجلة اللسانيات و الترجمة، المجلد 2 (العدد 3)*، 123.
- (4) رزيقة بلطرش. (2021/2020). أثر التعليم الإلكتروني على أداء مؤسسات التعليم العالي بالجزائر كعينة جامعة محمد بوضياف المسيلة. اطروحة دكتوراه تخصص ادارة اعمال، كلية العلوم الاقتصادية جامعة يحي فارس المدية.
- (5) سعدية الأحمرى. (2015). *التعليم الإلكتروني*. السعودية: رسالة ماستير.
- (6) سلمى بوكبوس. (2022). واقع ضمان جودة الخدمة التعليمية. *مجلة المعيار، المجلد 26 (العدد 3)*، 77.
- (7) طارق عبدالرؤوف. (2014). *التعليم الإلكتروني و التعليم الافتراضي اتجاهات عالمية معاصرة*. القاهرة، مصر: المجموعة العربية للتدريب و النشر.
- (8) عائشة، بياض مصطفى، فردي حماد، بموجعفر. (بلا تاريخ). جودة الخدمة التعليمية بالمركز الجامعي تندوف من وجهة نظر مقدمي الخدمة (الأستاذة). *حوليات جامعة بشار في العلوم الاقتصادية، المجلد 3 (العدد 1)*، 21.
- (9) عمارة الجيلالي. (15, 09, 2022). اتجاهات الأستاذ الجامعي نحو التعليم الإلكتروني في ظل انتشار جائحة كوفيد 19 دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة ابن خلدون تيارت. *مجلة تطوير العلوم الاجتماعية*، 15 (01).
- (10) عيسى مرازقة، سهام مخلوف. (06, 2017). أهمية جودة الخدمة في تحقيق الرضا لدى العميل. *مجلة الاقتصاد الصناعي*، 382.
- (11) غربي، أحسن. (2021). جودة التعليم الإلكتروني "التعليم عن بعد نموذجاً". *الملتقى الوطني: طرائق التدريس في الجامعة بين ضروريات الرقمنة و مقتضيات تحقيق الجودة*، (صفحة 13). سكيكدة.
- (12) فايزة ربيعي. (06, 2017). اتجاهات أساتذة التعليم الجامعي نحو التعليم الإلكتروني: دراسة ميدانية بجامعة باتنة. *مجلة التواصل في العلوم الإنسانية و الاجتماعية، المجلد 50 (العدد 18)*، 14.
- (13) فهيمة، هلول. (15, 05, 2023). رقمنة قطاع التعليم العالي في الجزائر: هل سيحقق شعار صفر ورق في الجامعة الجزائرية. *مجلة المفكر، المجلد 18 (العدد 1)*، 192.

- (14) قوري، دهيبة. (2022, 11 24). واقع التعليم عن بعد من وجهة نظر أساتذة التعليم الجامعي. مجلة مجتمع تربية عمل، المجلد 8 (العدد 1).
- (15) ليلي محديد. (2023, 06 04). الرقمنة كألية لتحقيق الجودة في التعليم العالي. مجلة السياسة العالمية، المجلد 7 (العدد 2)، 748.
- (16) ماهر حسن رباح. (2014). التعليم الإلكتروني E-LEARNING. 12. الأردن: دار المنهاج للنضروالتوزيع.
- (17) محمد العاقل. (2021, 06 04). واقع التعليم الإلكتروني في ظل الإصلاحات الجديدة بالجزائر. مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية والإنسانية، 07 (01).
- (18) مسعودة عجال. (2018, 05 28). مبادئ و معايير التعليم العالي. مجلة علوم الإنسان و المجتمع، 07 (27).
- (19) مصطفى يوسف كافي. (2009). التعليم الإلكتروني في عصر إقتصاد المعرفة. دمشق، سوريا: دار رسلان للطباعة و النشر.
- (20) نورالدين بن الطاهر. (2023, 01 01). جودة المناهج التربوية و دورها في تفعيل العملية التعليمية. مجلة الإناسة و علوم المجتمع، 06 (02)