



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

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

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 ABDELHAKIM¹, Pr. DENBRI LOTFI

حاجي عبد الحكيم^{*} ، أ.د. دنبرى لطفي

¹ طالب دكتوراه مخبر مشكلات اجتماعية في المجتمع الجزائري. جامعة العربي بن مهيدى. أم البوaci

abdelhkim.hadji@univ-oeb.dz

أستاذ ² مخبر مشكلات اجتماعية في المجتمع الجزائري. جامعة العربي بن مهيدى. أم البوaci

lotfi.denbri@univ-oeb.dz

تاريخ الاستلام: 2024/02/11 تاريخ القبول: 2024/05/13 تاريخ النشر: 2024/06/27

ملخص:

إن تبني خطط تسويقية مفتوحة على بنية المحيط المتغير والمتوجه نحو رقمنة العمليات المؤسساتية أصبح ضرورة حتمية مفروضة على قطاع التعليم العالي خاصة، ليترفع التعليم الإلكتروني على الصيغة التعليمية متجاوزاً الصورة النمطية التقليدية للعملية التربوية بغية الاقتراب من التجربة الافتراضية للتعليم العالي وتطبيقاً لمعايير جودة الخدمة، وفق هذا الإطار المعرفي هدفت الدراسة الميدانية الحالية اختبار العلاقة وأثر بين اتجاهات الأستاذة نحو التعليم الإلكتروني وجودة الخدمة التعليمية، باستخدام المنهج الوصفي وأسلوب المسح الشامل لنحو 70 أستاذ بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة العربي بن المهيدي أم البوaci وبالاستعانة بمخرجات الحزمة الإحصائية spss23 توصلت الدراسة إلى تأكيد الفرض القائم من خلال قيمة معامل الارتباط بيرسون المقدر بـ (0,794).

كلمات مفتاحية: التعليم الإلكتروني، جودة الخدمة التعليمية، أستاذة 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 progiciel 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).

أولاً التأسيس المنهجي للدراسة

مقدمة

فرضت الألفية الثالثة تتسرعاً للمعطيات التنظيمية حتمت على المؤسسات باختلاف نمطها البنائي مرونة التحول الموازي والآني. وتقع المؤسسة الخدماتية الجزائرية ضمن هذا المحور النمطي العالمي حيث رسمت السياسة العامة للدولة تماشياً مع هاته التحولات ذات العولمة النظامية توجهاً تنظيمياً جديداً مسائراً.

وفي ظل هذا التوجه العام الذي رسمه الخطاب السياسي للدولة الجزائرية الهدف نحو تحسين جودة الخدمات المقدمة، نجد أن المنهوض بقطاع التعليم العالي باعتباره حلقة جوهرية ضمن النظام المؤسسي للدولة قد حقق قفزات نوعية لتحقيق الأهداف الموسومة به. وبدى ذلك جلياً 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 آثار العصف المعلوماتي الذي نتج عن ثورة الموجة الثالثة للتصنيع الرقمي.

حيث أصبحت 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 تسوييرية، تتجه نحو رقمنة العملية التعليمية، من خلال توجيه ميزانيات مالية ضخمة أقرتها الوزارة الوصية خلال السنوات الأخيرة لتحسين خدمة المتلقى والمكون باعتبارهما ركيزة مكونات قطاع التعليم العالي والبحث العلمي.

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

ما هي اتجاهات أساتذة التعليم العالي نحو التعليم الإلكتروني وأثرها على جودة الخدمة التعليمية
قطاع التعليم العالي؟

1. فرضيات الدراسة

1-1 الفرضية الرئيسية

تأثيرات اتجاهات أساتذة التعليم العالي نحو التعليم الإلكتروني على جودة الخدمة التعليمية بقطاع التعليم العالي.

1-2 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

1- دراسة فايزه 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 في ما يخص متغير التخصص المدروس، كما توصلت الدراسة إلى وجود فروق مسجلة نحو ميلان الأستاذة الذكور إلى التعليم الإلكتروني أكثر منه عند الإناث لتمكن الذكور من تكنولوجيات المعلومات بدرجة كبيرة، وعدم توفر الوقت لدى الإناث في خضم المسؤوليات المنزلية (ربيعي، 2017).

2- دراسة قوري دهبية (2017): بعنوان "واقع التعليم عن بعد من وجهة نظر أساتذة التعليم الجامعي بجامعة تizi وزو" أجريت الدراسة على (70) أستاذ بالكلية مستخدمة المنبع الوصفي، أكدت نتائج الدراسة أن التعليم عن بعد في الجامعة لا يزال حديثا يفتقد لوجود إستراتيجية فعالة للمؤسسة نظرا لنقص الإمكانيات المادية وافتقارها للهيكل التكنولوجي، 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، وبقى الهدف من تطبيق التعليم الإلكتروني مواكبة التطور التكنولوجي و دعم النظام التعليمي التقليدي (قوري، 2022).

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 ببرروا ذلك لغياب برامج تكوين في مجال التحكم في المنصات الإلكترونية لتحقيق إحتياجات الأستاذ الجامعي كما توصلت الدراسة لعدم رغبة الأستاذة للتوجه للتعليم الإلكتروني و اعتباره كمعيق للتعليم الجامعي في الجزائر. (الجيلاي، 2022)

(2022) دراسة 4-2 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: توفر الأداء و الكفاءة و الموقف حيث أن توفر الطلاب لجدوى توفير الوقت و تجنب البعد المكاني عند استخدام التعلم عبر الأنترنت يساعد في التوجه نحو التعليم عن بعد، و توفر سهولة استخدام و التحكم في تكنولوجيا المعلومات من بين العوامل المساعدة في تحسين التعلم عن بعد. (2022, Linh Trinh Hong)

ثانياً الإطار النظري للدراسة

1. الإطار المفاهيمي والنظري للتعليم الإلكتروني

1.1. تعريف التعليم الإلكتروني (E-Learning)

يعرفه جورج George على أنه استخدام تكنولوجيا المعلومات والحواسيب لتحسين مخرجات العملية التعليمية ضمن فصول إلكترونية ذات مرونة وكفاءة عالية" (عبدالرؤوف، 2014، صفحة 28). و تعرفه الجمعية الأمريكية للتعليم عن بعد ضمن إصداراتها (USDLA) على أنه التعليم الذي يتم من خلال التكنولوجيا و التي يشمل استخدامات برمج الحاسوب والألواح الرقمية، مقاطع الفيديو وأشرطة الصوتية المسجلة". (رباح، 2014، صفحة 12)، كما يعرف على أنه نمط تعليم يتم من خلال استخدام الوسائل الإلكترونية المعلومات في تقديم المحتوى التعليمي، ويطلب بشكل أساسي توافق بيئته الإلكترونية 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 بيئه داعمة للخدمة التعليمية.

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

ت. بعد المؤسي: 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 (محدث، 2023، صفحة 742).

1-3 الخدمة التعليمية التقليدية والخدمة التعليمية الإلكترونية:

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

المصدر: من إعداد الباحثان

1-4 الجامعة الجزائرية والتعليم الإلكتروني

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

أ. قبل 2019(الجائحة الصحية Cov-19): شرعت الجزائر برسم إستراتيجيات لدمج التعليم الإلكتروني كداعمة للمنظومة التعليمية التقليدية بداية من (2006، 2007، 2008) لتدارك البعدين الزمني والمكاني، وإمتصاص الأعداد المتزايدة للطلبة، من خلال إنشاء شبكة للمحاضرات المرئية (ARN) بالإضافة لإطلاق مشروع (@IDE) ممول من طرف الاتحاد الأوروبي للدمج تكنولوجيا المعلومات لدعم المهام البيداغوجية وإدارة المشاريع التعليمية وإدراج نظام(LMD). وقبلها تجربة مشروع جامعة التكوين المتواصل(UFCV) و هو مشروع الجامعة الافتراضية بميزانية قدرت بحوالي 07 ملايين دولار أمريكي (بلطرش، 2020، صفحة 134) و عرض مشروع AUF Transfert ويختص تكوين مكونين في التعليم الافتراضي، خصصت له ميزانية مقدرة بحوالي (مليار دينار جزائري) (العاشق، 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، وتحطي 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. (فهيمة، 2023، صفحة 492)

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

↳ منصة Progiciel De Gestion Intègre: وهو اختصار كلمة Progres وهي برمجية تعمل على تسهيل الخدمة التعليمية والإدارية، تتطلب فتح حسابات خاصة بالأستاذة والطلبة للفيسبوك، تسمح بالتسجيل الإلكتروني في الجامعة دون عناء المسافة والزمن.

2 جودة الخدمة التعليمية ضمن الأدبيات النظرية

2-1 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 أكبر من قدر الجودة التي تناول 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" و يعرفها 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. الملموسة: وتشير لتسهيلات المادية والميزانيات المخصصة لتقديم الخدمة التعليمية لأجل توفير البنية التكنولوجية اللازمة من حواسيب وشبكات الربط والمنصات الالازمة لتقديم المحتوى التعليمي. (عيساوي، 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 و تلقينها، 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 تكنولوجيات المعلومات وطرق البحث العلمي البناء. (بلطرش، 2020/2021، 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 والإبداع واستعداده لتلقي المقررات الدراسية الإلكترونية، والإلمام باستخدام تكنولوجيا المعلومات (غربي، 2021، صفحة 14)

﴿الإداريين: يتضمن مدربين في تسيير التقنيات التكنولوجية والصيانة والدعم الفني لتجنب الوقوع في الأعطال 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 والملازمة 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 مرتبطاً بالواقع المجتمعي المعاش (بلطرش، 2020/2021)

﴿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 الالزمة للتعليم الإلكتروني وبرمجيات التشغيل وتوفير شبكات الربط، وتدفق الأنترنت العالي، وتتوفر مكتبات رقمية، ومولدات كهربائية لتفادي مشاكل انقطاع التيار الكهربائي (زياني، 2022، صفحة 123).

2-4 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 أساساً على نمط فعال للتسيير وقيادة رشيدة

بالإضافة إلى إنشاء فرق عمل للجودة. (سلمى بوکبوس، 2022)

ثالثاً المحك الميداني للدراسة:

1. حدود الدراسة وأساليب المنهجية المستخدمة

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

ب. الأساليب المنهجية والاحصائية المستخدمة

قمنا باستخدام استبيان وفق المقاييس الخمسية ليكرت ولاختبار فرضيات البحث تم الاستعانة بالمنهج الوصفي باعتباره انساب المناهج لدراستنا الحالية، ونظراً 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 التزعة المركزية، فيما استخدم الإحصاء الاستدلالي لمناقشة وتحليل النتائج دراسة العلاقة و الأثر بين المتغيرات، وقد تم الاستعانة بجملة من العمليات الإحصائية، كالحساب مقاييس التزعة الإحصائية، بالإضافة إلى معامل الارتباط بيرسون ومعادلة الانحدار الخطى البسيط دراسة 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:

2- دراسة صدق وثبات الاستبانة

جدول رقم (01) يمثل قيمة معامل الفا كرونباخ

القيمة	معامل الفا كرونباخ	عدد العبارات
0.958	0.958	42

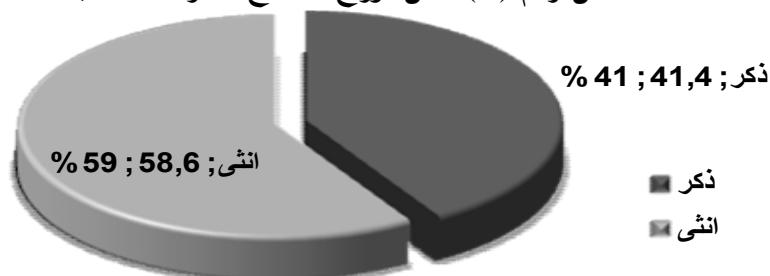
المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد مخرجات الحزمة الإحصائية SPSS.23

يتضح من خلال الجدول (01) أن قيمة الثبات معامل الفا كرونباخ 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- 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

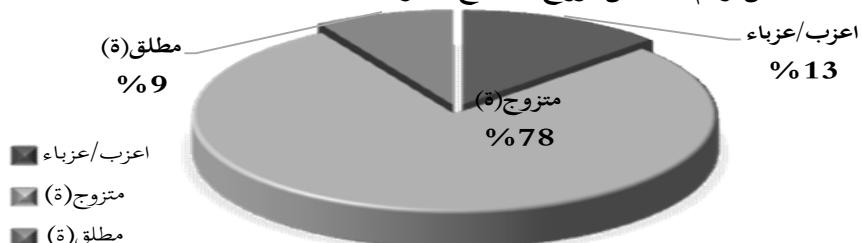


المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات الحزمة الإحصائية SPSS.23

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 الأكبر من 52 سنة.

ث. توزيع مجتمع الدراسة حسب الحالة العائلية

شكل رقم 3 يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب الحالة العائلية

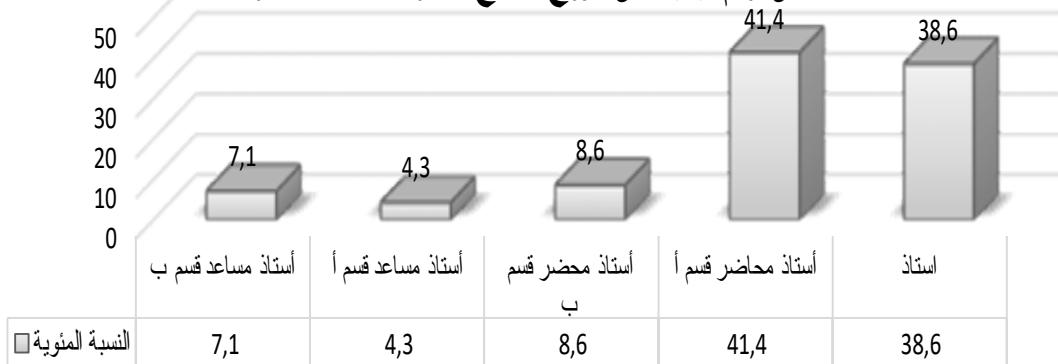


المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات الحزمة الإحصائية SPSS

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 (9%) للأفراد المطلقين.

ث. توزيع مجتمع الدراسة حسب الرتبة

شكل رقم (4) يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب الرتبة

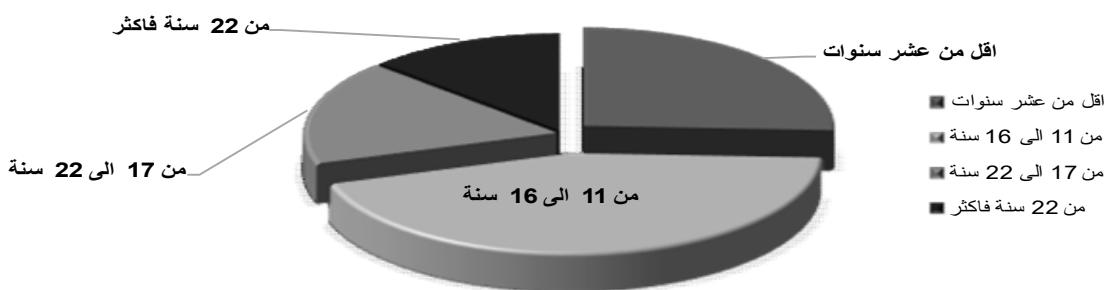


المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات الحزمة الإحصائية SPSS.23

يوضح الشكل (04) توزيع مجتمع الدراسة حسب الرتبة حيث نلاحظ من خلال النتائج المتحصل عليها، أن ما نسبته(4%) يمثل الأساتذة (رتبة أستاذ محاضر أ) وقد توافقت النتائج الحالية مع الدراسات التي أثبتت أن الرتبة العلمية الأكثـر توجـداً في الجـامعة الجزائـرـية هي رتبـة (أـستـاذـ محـاضـرـ قـسـمـ أـ) بـنـسـبـةـ (40%). أما نسبـتهـ (38,6%) يـمـثلـ نـسـبـةـ الـأسـاتـذـةـ الـذـينـ يـشـغـلـونـ منـصـبـ (الأـسـتـاذـيـةـ)، لـنـجـدـ بـعـدـهاـ ماـ نـسـبـتهـ (8,6%) يـمـثلـ الـأسـاتـذـةـ أـصـحـابـ الرـتـبةـ (أـسـتـاذـ محـاضـرـ قـسـمـ بـ) أما الرـتـبةـ أـسـتـاذـ مـسـاعـدـ قـسـمـ بـ فـتـمـثـلـ (7,1%) من إـجمـاليـ عـدـدـ مـجـتمـعـ الـدـرـاسـةـ وـتـبـقـىـ رـتـبةـ (أـسـتـاذـ مـسـاعـدـ قـسـمـ أـ) بـنـسـبـةـ (4,3%).

ج. توزيع مجتمع الدراسة حسب الاقمية

شكل رقم 5 يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب الاقمية



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 تراوح 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 لهم (من 17 سنة إلى 22 سنة) تبقى تكرار سنوات الأقدمية الأكثر من 22 سنة فتمثل النسبة (12,9%)

2-3 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 المتosteطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد المحتوى التعليمي

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

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

يبين الجدول رقم (02) أعلاه المتosteطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بعبارات بعد المحتوى التعليمي ، حيث نلاحظ من خلال تحليل الاستجابات الخاصة بالمحبوتين أن المتosteطات الحسابية لعبارات بعد 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 التعليمي والذي بلغت قيمته (3,1469) وبانحراف معياري قيمته(0,777520) وهو يدل على اتجاهات الأساتذة الابيجابية 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

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

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

يبين الجدول رقم (03) أعلى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بمجموع عبارات بعد المحتوى التعليمي حيث يتضح من خلال تحليل استجابات الخاصة بالمحوّلين المتّحصل أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت بين أدنى قيمة (2,5571) وبانحراف معياري قدره (0,82770) الخاص بالعبارة (06) والتي تتمحور حول توفر فضاء إلكتروني تطرح فيه كافة الانشغالات للأساتذة والطلبة، 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 الابيجابية 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 الأستاذة لرفع كفاءة الاستخدام الإلكتروني
موافق	1,17426	3,5714	توفر خلية رقمية لمتابعة وحل الأعطال التقنية
غير موافق	0,92145	2,3857	توفر المؤسسة على البنية التكنولوجية الازمة للتحول الرقمي
غير موافق	0,88746	2,7714	جاهزية المؤسسة من حيث رأس المال البشري المؤهل تقنيا
موافق	0,85611	3,1429	لكلية إستراتيجية إلكترونية هادفة إلى توسيع حجم المقاييس عبر المنصات
موافق	1,04317	3,1143	أعمل على تخفيض حجم معاملاتي ورقمتها
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 والانحرافات 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 الازمة للتحول الرقمي، وبين أعلى متوسط حسابي قيمته (3,5714) (3,5714) بانحراف معياري قدرت قيمته (1,17426) الخاص بالعبارة (03) التي تتمحور حول توفر خلية رقمية لمتابعة وحل الأعطال 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

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

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

يبين الجدول (05) أعلى المتوسطات الحسابية و بالانحرافات المعيارية المتعلقة بمجموع عبارات بعد تكنولوجيات الإعلام والاتصال، حيث يتضح من خلال تحليل الاستجابات الخاصة بالباحثين 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 بعد تكنولوجيا الإعلام والاتصال والذي بلغت قيمته(3,0551) و انحراف معياري قيمته(0,694460) وهو يثبت اتجاهات أستاذة التعليم العالي الإيجابي نحو بعد تكنولوجيا المعلومات.

ج. دراسة اتجاهات أستاذة التعليم العالي حول بعد الملموسة

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

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
موافق	0,81447	4,0571	أحرص على وضع المحاضرات الخاصة بالقياس في مجالها الزمني المبرمج
موافق	0,81447	4,0571	تجنب توسيع وتعقيد محتوى المحاضرات الرقمية
غير موافق	1,20558	2,7143	ينتافع 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 الملموسة

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

يبين الجدول (06) أعلاه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بمجموع عبارات بعد الملموسة، حيث يتضح من خلال تحليل إجابات المبحوثين أن المتوسطات الحسابية تراوحت بين أدنى قيمة (2,7143) وانحراف معياري (1,20558) الخاص بالعبارة (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 بالعبارات (01) و(02) التي تمحورتا على التوالي حول الحرث على وضع المحاضرات الخاصة بالقياس في مجالها الزمني المحدد، وتجنب توسيع وتعقيد محتوى المحاضرات الرقمية ، كما يوضح الجدول المتوسط الحسابي بعد الملموسة والذي بلغت قيمته (3,5286) و بانحراف معياري قيمته (0,639780) وهو ما يبيّن اتجاهات أساتذة التعليم العالي الإيجابي نحو بعد الملموسة.

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	العبارة
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	أتحري الأمانة والموضوعية في تقديم الخدمة التعليمية عبر المنصات الإلكترونية
موافق	0,75057	3,9571	أقوم بتحيين المحاضرات بشكل دوري ومستمر يتوافق مع أي تغيير

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

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

يبين الجدول (07) أعلاه المتوسطات الحسابية والانحرافات 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 بالعبارة (02) دعم الدروس بتمارين يسهل عملية التلقين والاستعجاب و أتابع تقدمها، وبين أعلى متوسط حسابي بقيمة (4,2714) و بانحراف معياري قيمته (0,61199) للعبارة (03) التي تمحورت حول تحري الأمانة والموضوعية في تقديم الخدمة التعليمية عبر المنصات الالكترونية، كما يوضح الجدول المتوسط الحسابي لعبارة (01) بعد الاستجابة الذي بلغت قيمته (3,6429) وانحراف معياري قيمته (0,73180) وهو ما يبيّن اتجاه أستاذة التعليم العالي الإيجابي نحو بعد الاستجابة.

خ. دراسة اتجاهات أساتذة التعليم العالي نحو بعد الاعتمادية

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

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

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 بالعبارة (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 يبيّن اتجاه أستاذة التعليم العالي الإيجابي نحو بعد الاعتمادية.

2-4 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

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

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^{**}) 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 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

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

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 أقل 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 بعد المؤسسي وجودة الخدمة التعليمية

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

معنوية الفروق الإحصائية	معنوية الاختبار Sig	معامل الارتباط بيرسون	بعد المؤسسي جودة الخدمة التعليمية
معنوية	0,000	0,819 ^{**}	

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	Sig معنوية الاختبار	معامل الارتباط بيرسون	تقنولوجيا 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

معنوية الاختبار Sig	معامل الارتباط بيرسون	البعد
(0,000)	0,778 ^{**}	الملموسة
(0,000)	0,778 ^{**}	الاستجابة
(0,000)	0,752 ^{**}	الاعتمادية

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 الملموسة الذي قدرت قيمته بـ (0,778^{**}) و درجة معنوية Sig تساوي (0,000) أي أقل من مستوى الدلالة (0,05) ما يدل وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين التعليم الإلكتروني و بعد الملموسة.

- معامل الارتباط بيرسون بين التعليم الإلكتروني وبعد الاستجابة الذي قدرت قيمته بـ (0,778^{**}) و درجة معنوية Sig (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

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

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.

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

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

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 و جودة الخدمة التعليمية، كما نلاحظ قيمة (R²) التي قدرت بقيمتها 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) و قيمة الاختبار (T) التي قدرت بـ (7,735) ودرجة معنوية Sig (0,000) أي اقل من مستوى الدلالة (0,05) بمعنى وجود أثر ايجابي وبعد 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 الإدارية الإلكترونية وجودة الخدمة التعليمية

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

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

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

يبين الجدول رقم (16) أعلاه دراسةُ أثر بعد الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة التعليمية من خلال تحليل نتائج الانحدار حيث قدرت قيمة معامل الارتباط (R) بـ(0,560^a) و منه 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) و قيمة الاختبار (T) التي قدرت بـ (5,574) و درجة المعنوية Sig (0,000): أي أقل من مستوى الدلالة (0,05) بمعنى وجودُ أثر ايجابي لبعد المحتوى الإدارية 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 بعد المؤسي وجودة الخدمة التعليمية

جدول رقم (17) تحليل الانحدار لأثر بعد المؤسي وجودة الخدمة التعليمية

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

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

يبين الجدول رقم (16) أعلاه دراسةُ أثر بعد المؤسي على جودة الخدمة التعليمية من خلال تحليل نتائج الانحدار حيث قدرت قيمة معامل الارتباط (R) بـ(0,560^a) و منه 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 بعد المؤسسي يساهم بما نسبته(29%) من التباين الحالى بمتغير الجودة في الخدمة التعليمية ، كما تظهر قيمة الاختبار (F) التي بلغت (27,975) و قيمة الاختبار (T) التي قدرت بـ (5,289) و درجة المعنوية Sig (0,000) أي اقل من مستوى الدلالة (0,05) بمعنى وجود اثر ايجابي لبعد المؤسسي على جودة الخدمة التعليمية، ومنه نستنتج صدق الفرضية الفرعية الثالثة و التي تتمحور حول: اتجاه أستاذ التعليم العالى نحو التوجه المؤسسى لتفعيل برامج التعليم الإلكتروني يتطور من جودة الخدمة التعليمية بقطاع التعليم العالى.

ث. دراسة الأثرتين بعد تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة التعليمية

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

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

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

يبين الجدول رقم (18) أعلاه دراسة اثر بعد تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة التعليمية من خلال تحليل نتائج الانحدار حيث قدرت قيمة معلم الارتباط (R) بـ (0,819^a) و منه وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين بعد الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة التعليمية، بينما قدرت قيمة معامل التحديد²(R²) بـ (0,670) أي أن بعد تكنولوجيا المعلومات يساهم بما نسبته (67%) من التباين الحالى بمتغير الجودة في الخدمة التعليمية، كما تظهر قيمة الاختبار (F) التي بلغت (138,343) و قيمة الاختبار (T) التي قدرت بـ (11,762) و درجة المعنوية Sig (0,000) أي اقل من مستوى الدلالة (0,05) بمعنى وجود اثر ايجابي لبعد تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة التعليمية، ومنه نستنتج صدق الفرضية الفرعية الرابعة: يساهم اتجاه أستاذ التعليم العالى لاستخدام تكنولوجيا المعلومات من تحسين جودة الخدمة التعليمية بقطاع التعليم العالى.

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

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

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

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 ($0,794^a$) و منه وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين و جودة الخدمة التعليمية، بينما قدرت قيمة معامل التحديد (R^2) بـ ($0,630$) أي أن التعليم الإلكتروني يساهم بما نسبته (63 %) من التباين العاصل بمتغير جودة الخدمة التعليمية، كما تظهر قيمة الاختبار (F) التي بلغت (115,652) و قيمة الاختبار (T) التي قدرت بـ (10,754) ودرجة المعنوية Sig (0,000) أي اقل 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 الإناث الممثلة بنسبة (58,6%) في توزيع المجتمع، ما يبرز توجهه و ميول المرأة لهبة التعليم مقارنة بالذكور، وهو ما يتقاطع مع ما توصلت إليه دراسة (فايزه 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) الامر الذي من شأنه أن يساعد على تبني التعليم الإلكتروني لما يتمتع به الجيل الحالي من استعداد وقدرة على التحكم في الوسائل الإلكترونية و التكنولوجية، كما بينت النتائج وجود نسبة عالية للأساتذة من مصف الاستاذية(أستاذ، أستاذ محاضر أو) الأمر الذي يظهر مرونة عملية الترقية التي يضمها قانون الأستاذ الباحث إضافة إلى انتعاش الحصائر البحثية للأستاذ في الكلية محل الدراسة.

﴿ كما أظهرت الدراسة اتجاهات الإيجابية المتوسطة لأساتذة التعليم العالي نحو بعد المحتوى التعليمي الإلكتروني، من خلال مدلوليتها 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 (فايزه ربيعي 2017) ويعد الأمر لاختلاف توجهات أساتذة التعليم العالي من مؤسسة جامعية لآخر 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 ($0,684^{**}$) و درجة معنوية Sig (0,000) كما تظهر نتائج الدراسة ارتفاعُّ أثر المحتوى التعليمي الإلكتروني على جودة الخدمة التعليمية من خلال قيمة معامل التحديد (R) (0,684 a) الامر الذي يثبت صحة الفرضية الفرعية الاولى :

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

↳ بيّنت الدراسة اتجاهات إيجابية لأستاذة التعليم العالي نحو الإدارة الإلكترونية من خلال ارتفاع المتوسطات الحسابية لعبارات البعد المتمحورة حول مدى تنفيذ الخطط و الاستراتيجيات المتحجّة نحو الرقمنة والتي تعزز تجسيد التوجه نحو التعليم الإلكتروني وضمان جودة الخدمة التعليمية، كما اظهرت 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 إلى قيمة معامل الارتباط (R) المقدّرة بـ³(0,560) و قيمة معامل التحديد (R²) بـ(0,314) الامر الذي يثبت صحة الفرض الفرعى الثاني القائل: يؤثّر اتجاه أستاذة التعليم العالي للإدارة الإلكترونية للعملية التعليمية في تطوير الخدمة التعليمية بقطاع التعليم العالي. الامر الذي أكدّه كل من ليستر دوفي، وجد نغزر وغرانت، وكيلي في دور الرقمنة والإعلام الإلكتروني في تطوير المجتمع والخدمة به.

↳ كما بيّنت النتائج اتجاهات أستاذة التعليم العالي الإيجابية نحو البعد المؤسسي وظهرت من خلال ارتفاع المتوسطات الحسابية لعبارات البعد الدالة على جاهزية المؤسسة لتسخير 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 المقدّرة بـ^{**}(0,819) و درجة معنوية Sig تساوي (0.000)، كما أظهرت النتائج الأثر القوي الذي يحدّثه البعد المؤسسي في جودة الخدمة من خلال قيمة معامل الارتباط (R) المقدّرة بـ³(0,560) و قيمة معامل التحديد (R²) بـ(0,291) وهو ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الثالثة القائلة أن: اتجاه أستاذة التعليم العالي نحو التوجه المؤسسي لتفعيل برامج التعليم الإلكتروني يتطور من جودة الخدمة التعليمية بقطاع التعليم العالي وهو ما يتوافق مع ما توصلت أبحاث جون وودوارد(Joan Woodward) والتي بيّنت أن التلاوّم في التعقيد (مرتفع-منخفض) له أثر في هندسة الميكانيكي.

↳ أظهرت الدراسة اتجاهات ايجابية لأستاذة 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 Trinh Hong 2022)، كما بيّنت 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) المقدّرة بـ³(0,819) و

قيمة معامل التحديد (R^2) بـ (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 أكدته رؤية 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 الملوسيّة والاستجابة والاعتمادية من خلال معامل الارتباط بيرسون التي كانت قيمته على التوالي (**0,778) (**0,778) (**0,752) وبمستوى 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 بـ (**0,794) و درجة معنوية Sig (0,000) أي أقل من مستوى الدلالة (0,05) بالإضافة إلى معطيات معادلة الانحدار الخطى حيث قدرت قيمة معامل التحديد (R) بـ (**0,794) وقيمة (R2) بـ (0,630) و قيمة الإختبار (F) التي بلغت (115,652) و قيمة الإختبار (T) بـ (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 بيّنت اتجاهات أساتذة التعليم العالي الإيجابية نحو التعليم الإلكتروني وأثره على جودة الخدمة التعليمية، وهو 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 التوجيي الرقمي إلا أن الأمر يستوجب علينا أن لا نهمل الصعوبات و جوانب القصور التي تواجهها الجامعة الجزائرية جراء تطبيق التعليم الإلكتروني خاصية وأن العملية جاءت في ظرف استثنائي مفروض لم يستوفِ عوامل الوقت والتجهيز جراء الجائحة الصحية (Cov-19) ، وهنا يجب 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 هيكلة البيئة التعليمية الجامعية، و تركيز الجهود لدعم جميع العناصر الفاعلة في الخدمة التعليمية خاصة الأساتذة و الطلبة.

قائمة المصادر والمراجع

- (1) العوامل المؤثرة على قبول الطلاب الجدد للتعلم عبر الإنترن特. *المجلة الدولية TESOL*, 04, Long pham duc ,Viet phan van,Trang nguyen ha Linh Trinh Hong
- (2) احمد بن عيساوي. (2014). قياس جودة أبعاد الخدمات من وجهة نظر العملاء. *مجلة الباحث*, 14, .384
- (3) إكرام زباني. (2022, 10 18). متطلبات و معيقات تطبيق نظام التعليم الإلكتروني في المنظومة التعليمية الجزائرية. *مجلة اللسانيات والترجمة*, المجلد 2 (العدد 3), 123.
- (4) رزيقة بطرش. (2020/2021). أثر التعليم الإلكتروني على أداء مؤسسات التعليم العالي بالجزائر كعينة جامعة محمد بوضياف المسيلة. اطروحة دكتوراه تخصص ادارة اعمال، كلية العلوم الاقتصادية جامعة يحيى فارس المدينة.
- (5) سعدية الأحمرى. (2015). التعليم الإلكتروني. السعودية: رسالة ماستير.
- (6) سلمى بوكبوس. (2022). واقع ضمان جودة الخدمة التعليمية. *مجلة المعايير*, المجلد 26 (العدد 3), 77.
- (7) طارق عبد الرؤوف. (2014). التعليم الإلكتروني والإفتراضي 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). *حواليات جامعة بشار في العلوم الاقتصادية*, المجلد 3 (العدد 1), .21
- (9) عمارة الجيلالي. (15, 09, 2022). اتجاهات الأستاذ الجامعي نحو التعليم الإلكتروني في ظل انتشارجائحة كوفيد19 دراسة ميدانية على عينة من أستاذة جامعة ابن خلدون تيارت. *مجلة تطوير العلوم الاجتماعية*, (01) 15.
- (10) عيسى مرازقة، سهام مخلوف. (06, 2017). أهمية جودة الخدمة في تحقيق الرضا لدى العميل. *مجلة الاقتصاد الصناعي*, 382.
- (11) غربى، أحسن. (2021). جودة التعليم الإلكتروني "التعليم عن بعد نموذجا". *الملتقي الوطنى: طرائق التدريس في الجامعة بين ضروريات الرقمنة و مقتضيات تحقيق الجودة*, (صفحة 13). سكيكدة.
- (12) فايرة ربيعي. (2017, 06). إتجاهات أستاذة التعليم الجامعي نحو التعليم الإلكتروني: دراسة ميدانية بجامعة باتنة. *مجلة التواصل في العلوم الإنسانية والإجتماعية*, المجلد 50 (العدد 18), 14.
- (13) فهيمة، بهلول. (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. (24, 11, 2022). واقع التعليم عن بعد من وجهة نظر أساتذة التعليم الجامعي. مجلة مجتمع تربية عمل، المجلد 8 (العدد 1).
- (15) ليلي محديد. (04, 06, 2023). الرقمنة كآلية لتحقيق الجودة في التعليم العالي. مجلة السياسة العالمية، المجلد 7 (العدد 2)، 748.
- (16) ماهر حسن رياح. (2014). التعليم الإلكتروني E-LEARNING. 12. الأردن: دار المنهج للنضرو والتوزيع.
- (17) محمد العاقل. (04, 06, 2021). واقع التعليم الإلكتروني في ظل الإصلاحات الجديدة بالجزائر. مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية والإنسانية، 07(01).
- (18) مسعودة عجال. (28, 05, 2018). مبادئ و معايير التعليم العالي. مجلة علوم الإنسان والمجتمع، .(27)07
- (19) مصطفى يوسف كافي. (2009). التعليم الإلكتروني في عصر إقتصاد المعرفة. دمشق، سوريا: دار رسان للطباعة و النشر.
- (20) نورالدين بن الطاهر. (01, 01, 2023). جودة المناهج التربوية و دورها في تفعيل العملية التعليمية. مجلة الإنسنة و علوم المجتمع، 06(02)