

## تقييم جودة خدمة التعليم الإلكتروني في الجامعة الجزائرية خلال جائحة كورونا من وجهة نظر عينة من الطلبة الجامعيين

محمد ياسين حمدي \*1

1. مخبر التنمية الإدارية للارتقاء بالمؤسسات الاقتصادية، جامعة غرداية (الجزائر)، hamdi.mohammed@univ-ghardaia.dz

نُشر في: 2023-01-18

قُبِلَ في: 2023-01-01

استلم في: 2022-09-14

### الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى جودة خدمة التعليم الإلكتروني، التي اعتمدت عليها الجامعات الجزائرية كنظام مساعد للتعليم التقليدي (الحضوري)، وهذا خلال فترة إعادة فتح الجامعات، بعد التراجع النسبي لعدد الإصابات بفيروس كورونا، من وجهة نظر عينة من الطلبة الجامعيين.

وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الجانب النظري، وعلى الاستبانة في الجانب التطبيقي للدراسة. ووجدت نتائج الدراسة أن هناك ضعفا في جودة التعليم الإلكتروني، حسب رأي 200 طالبا الذين تم استجوابهم من خلال المحاور التي تطرقت لها الاستبانة.

**الكلمات المفتاحية:** جودة خدمة؛ تعليم إلكتروني؛ جامعة جزائرية؛ جائحة كورونا.

رموز تصنيف JEL: I12؛ I23.

\*: المؤلف المرسل.

Doi: 10.34118/djei.v14i1.2848

## Evaluation of the e-learning service quality at the Algerian university during the corona pandemic from the point of view of a sample of university students

Mohammed Yacine HAMDI <sup>1\*</sup>

1. Laboratory of administrative development laboratory for the modernization of economic institutions, university of ghardaia (Algeria), hamdi.mohammed@univ-ghardaia.dz

**Received:** 14/09/2022

**Accepted:** 01/01/2023

**Published:** 18/01/2023

### **Abstract:**

This study aims to find out the quality level of the e-learning service, which Algerian universities relied on, as an auxiliary system to the traditional physical attendance education, and this during the period of universities reopening, after the relative decline in the coronavirus infections number, from the point of view of a sample of university students.

The study is based on a descriptive approach in the theoretical aspect, and on the questionnaire in the applied aspect of the study.

The study results found that there is a weakness in e-learning service quality, according to the opinion of 200 students who were questioned through the axes covered by the questionnaire.

**Keywords:** Service quality; E-learning; Algerian university; Corona pandemic..

**JEL classification codes :** I12 ; I23.

---

\* : *Corresponding author*

*Doi: 10.34118/djei.v14i1.2848*

## مقدمة

يعد التقدم العلمي والتكنولوجي مقياسا مهما لتطور الدول والمجتمعات في وقتنا الحالي، حيث يعيش عالمنا اليوم ثورة تقنية كبيرة ومتسارعة، شملت تقريبا جميع مناحي حياتنا. ومن القطاعات التي استثمرت في هذا التطور التكنولوجي، قطاع التعليم العالي. وذلك من خلال اعتماد نظام التعليم الإلكتروني، والذي يعد وسيلة هامة من الوسائل التعليمية الحديثة، والتي تهدف إلى تحويل النظام التعليمي من المرحلة التقليدية التي تقوم على التلقين، إلى مرحلة حديثة تقوم على التفاعل والإبداع وحل المشكلات. وقد ازدادت أهمية هذا النوع من التعليم، مع ظهور وباء كورونا الذي اجتاح العالم في بداية سنة 2020، وتسبب في إغلاق المدارس والجامعات، مما جعل الدراسة تتوقف في الدول الضعيفة والمتأخرة تكنولوجيا.

والجزائر كغيرها من الدول، اعتمدت هذا النظام من التعليم مع بداية الفتح التدريجي للجامعات، كوسيلة دعم ومساعدة لنظام التعليم الحضوري. لذا تم إنجاز هذه الورقة البحثية، من أجل معرفة مدى جودة هذه الخدمة التعليمية الحديثة، من وجهة نظر عينة من الطلبة في الجامعات الجزائرية.

وعليه، نطرح الإشكالية التالية: ما مدى جودة خدمة التعليم الإلكتروني في الجامعة الجزائرية خلال جائحة كورونا، من وجهة نظر الطلبة؟

وللإجابة عن الإشكالية المطروحة، نفترض الفرضية التالية:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى الطلبة المستجوبين، حول جودة التعليم الإلكتروني، تعزى إلى متغير (الجنس، العمر، المستوى).

وتتدرج تحت هذه الفرضية مجموعة من الفرضيات:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى الطلبة المستجوبين، حول توفر الوسائل التقنية المساعدة على التعلم الإلكتروني، تعزى إلى متغير (الجنس، العمر، المستوى).

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى الطلبة المستجوبين، حول جودة المحتوى العلمي في التعليم الإلكتروني، تعزى إلى متغير (الجنس، العمر، المستوى).

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى الطلبة المستجوبين، حول التفاعل بين الأساتذة والطلبة في عملية التعليم الإلكتروني، تعزى إلى متغير (الجنس، العمر، المستوى).

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى الطلبة المستجوبين، حول تقييم الطلبة من طرف الأساتذة إلكترونيا، تعزى إلى متغير (الجنس، العمر، المستوى).

## أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى:

- تقييم مدى توفر الوسائل التقنية المساعدة على التعليم الإلكتروني، من وجهة نظر الطلبة.
- تقييم جودة المحتوى العلمي المقدم من طرف الأساتذة، على منصات التعليم الإلكتروني، من وجهة نظر الطلبة.

- قياس مدى تفاعل الأساتذة مع الطلبة في نظام التعليم الإلكتروني.
- معرفة مدى قيام الأساتذة بتقييم الطلبة عن بعد، من خلال نظام التعليم الإلكتروني.
- تقييم جودة نظام التعليم الإلكتروني -بشكل عام- الذي انتهجته الجامعات الجزائرية خلال جائحة كورونا. وهذا من خلال استطلاع آراء عينة من الطلبة.

### أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة، في تحديد مدى توفر الإمكانيات المادية والتقنية، والتي تساعد وتدعم عملية التعليم الإلكتروني. إضافة إلى تقييم جودة المحتوى الإلكتروني، ومدى تفاعل الأساتذة مع الطلبة إلكترونياً. مع تحديد إمكانية الاعتماد على طريقة التعليم الإلكتروني مستقبلاً، بصفتها وسيلة بديلة أو مدعمة للتعليم الحضوري في الجامعة الجزائرية، سواء خلال جائحة كورونا أو في الظروف العادية.

### الطريقة والأدوات

تم اعتماد المنهج الوصفي وذلك من خلال وصف وتحليل مفاهيم: جودة الخدمة، التعليم الإلكتروني، جائحة كورونا، وغيرها من المفاهيم المرتبطة بالبحث. إضافة إلى الطريقة الإحصائية في معالجة البيانات، لاستخراج النتائج.

### الإطار الزمني للدراسة

تمت هذه الدراسة خلال السنة الجامعية 2022/2021

### مفهوم جودة الخدمة

يشير مصطلح جودة الخدمة إلى توقعات الزبون وشعوره المدرك حول الخدمة، ومقارنته مع الخدمة الفعلية التي تلقاها، والفرق بينهما هو الذي يحدد مستوى الجودة.

### تعريف جودة الخدمة

يتألف هذا المصطلح من كلمتين: جودة وخدمة، حيث يمثل مفهوم الجودة، النوعية والتميز في السلعة أو الخدمة. ويقصد بالخدمة ذلك النشاط الموجه لتلبية حاجات ورغبات الأفراد.

أما جودة الخدمة فتم تعريفها على أنها: "الخدمة التي تتسجم مع توقعات الزبائن وتلبي حاجاتهم ومتطلباتهم". وهي أيضاً "توليفة لخصائص هندسة، وتصنيع، وتسويق، وصيانة الخدمة أثناء الاستخدام، وبالشكل الذي يلبي توقعات الزبون" (جواد، 2015، p. 227). في حين نجد تعريفاً آخر لجودة الخدمة، والذي يرى أنها "مستوى الخصائص التي تتميز بها الخدمة، والمبنية على قدرات المؤسسة واحتياجات زبائنهم، حيث تحدد تلك الخصائص قدرة جودة الخدمة على إشباع حاجات الزبائن، والتي تعد مسؤولية مشتركة لجميع العاملين داخل المؤسسة" (نصور & قميرة، 2016، p. 304).

ومن خلال التعريفين السابقين، نستنتج أن جودة الخدمة تعبر عن قدرة المؤسسة على توقع حاجات ورغبات الزبائن على اختلاف أنواعها، وقدرتها على تصميم وتقديم الخدمة التي تشبع هذه الحاجات والرغبات.

## تعريف جودة التعليم

تعرف جودة التعليم بأنها "ترجمة لاحتياجات وتوقعات الطالب إلى خصائص محددة تكون أساسا في تعليمهم وتدريبهم بما يوافق تطلعات الطلبة" (طعمة، 2013، p. 145). وتعرف بأنها "توفير المحتويات الأساسية لأداء عمليات المؤسسات التعليمية، وفقا للمعايير المحددة، ومساعدتها في تعزيز أدائها لأقصى درجة ممكنة، لتمكينها من المنافسة مع نظيراتها الإقليمية والعالمية" (زوين & طاهر، 2020، p. 98). وتم تعريفها أيضا بأنها "مجموعة الأنشطة التي ينبغي القيام بها للوصول إلى مستوى أداء معين، أو الحفاظ عليه، أو تطويره من خلال الالتزام بمعايير وإجراءات تؤدي إلى مخرجات وخدمات تحقق متطلبات الأداء، وبما يعزز ثقة المعنيين بمؤسسات التعليم العالي ومخرجاتها" (الزبيدي، 2019، p. 09).

من خلال التعريفات السابقة، نستطيع القول إن جودة التعليم هي: مقياس لمدى توفر العوامل البشرية والتقنية والمحتويات العلمية، والتي من شأنها أن تحقق حاجات ورغبات كل من الأستاذ والطالب في العملية التعليمية.

## مفاهيم حول التعليم الإلكتروني

يعد التعليم الإلكتروني نوعا من أنواع التعليم، وهو وسيلة داعمة لعملية التعليم التقليدي، حيث ينتقل بالعملية التعليمية من التلقين إلى الإبداع والتفاعل، بالاعتماد على الوسائل الحديثة والإنترنت.

## تعريف التعليم الإلكتروني

يعرف التعليم الإلكتروني بأنه "نظام تقديم المناهج عبر شبكة الإنترنت، أو شبكة محلية، أو الأقمار الصناعية، أو التلفزيون التفاعلي للوصول إلى المتعلمين" (الورفلي، 2020، p. 401). وعرف أيضا بأنه "طريقة إبداعية لتقديم بيئة تفاعلية متمركزة حول المتعلمين، ومصممة مسبقا بشكل جيد وميسر لكل فرد، وفي أي زمان ومكان، باستعمال خصائص ومصادر الإنترنت والتقنيات الرقمية، بالتطابق مع التصميم التعليمي المناسب لبيئة التعلم" (وعلي، 2020، p. 113). ويمكن القول إن التعليم الإلكتروني هو "نظام تعليمي يستمد منهجه من وسائل نقل المعرفة، حيث تتحول عملية التعليم من التلقين إلى التفاعل المفتوح وتنمية المهارات والخبرات، عن طريق التكنولوجيا الحديثة" (أمبارك & بكيري، 2019، p. 04).

وخلاصة القول، فالتعليم الإلكتروني هو نظام يعتمد على أنظمة الإعلام والاتصال الحديثة، يقوم فيه الأستاذ بتقييم ونقل المعرفة إلى الطالب عن طريق التفاعل عبر شبكة الإنترنت.

## طرق التعليم الإلكتروني

- تشمل طرق التعليم الإلكتروني ما يلي (الورفلي، 2020، p. 401):
- المحاضرة الإلكترونية: تقدم المحاضرة على شكل ملف صوت أو فيديو، أو من خلال وسائط مختلفة مثل: Power point، وتكون متاحة للطالب لتحميلها وسماعها في أي وقت.
  - التعلم بالمناقشات الإلكترونية: عن طريق منتدى يتضمن محادثات إلكترونية، أين يتم التفاعل وإبداء الآراء بين المشاركين فيه. ومن إجابات هذه الاستراتيجية، التغلب على عائق الزمان والمكان في عملية التعليم.

- حل المشكلات الإلكترونية: عن طريق طرح مشكلة بحثية على الطلاب من خلال المنصة، ثم يُطلب منهم حل هذه المشكلة عن طريق توظيف ما تعلموه، ثم تتم مناقشة حلول كل الطلبة للوصول إلى الحل المناسب.
- التعلم بالمحاكاة: ويتم ذلك عن طريق تمثيل موقف ما، يصعب على الطالب دراسته في الواقع بسبب تكلفته أو خطورته، مثل التفاعلات الكيميائية الخطيرة.
- التعلم الإلكتروني القائم على المشروعات: تساعد هذه الطريقة في إمكانية توظيف التفاعل الإلكتروني لتحقيق التعاون والمشاركة في المشروعات بين الطلبة، والاستفادة من المصادر المتاحة عبر الإنترنت، للحصول على المعلومات وتبادلها بينهم إلكترونياً. وتعد هذه الطريقة فعالة في اكتساب المهارات والمعرفة، من خلال اتباع الطلبة للمهام المصممة من طرف الأستاذ.

### متطلبات التعليم الإلكتروني

- تعبّر المتطلبات عن الخصائص والمعايير الأساسية التي يجب أن تتوفر في النظام التعليمي، وهي كالاتي (العرونس، 2014، pp. 162-164):
- طرق التدريس: اختيار طرق وأساليب تدريس متنوعة وهادفة، تلبي رغبات الطلبة وتحقق مبدأ التعلم بالتشارك والتفاعل وحل المشكلات، وتنمي روح الإبداع والابتكار.
- المحتوى: يجب أن يكون المحتوى التعليمي: (متدرجا ومنطقيا وسهل الفهم، محتويا على مصادر إضافية مكملة لمعارف الطلبة، إمكانية استثمار المحتوى لكافة المعطيات التكنولوجية، قابلا للوصول إلى الطلبة، قابلا للتعديل).
- توفر البنية التحتية: تشمل الظروف المكانية والمناخية، والسعة والسرعة والقدرة الاستيعابية لوسائل الاتصال، والبدائل المتاحة.
- توفر المتطلبات التقنية: وتتطلب: (توفر عدد كاف من الحواسيب المربوطة بشبكة الإنترنت، توفر مقرر دراسي إلكتروني لكل مقياس، نظاما لإدارة التعليم الإلكتروني، نظاما لإدارة المحتوى التعليمي، برامج تقييمية إلكترونية، مواقع إلكترونية يمكن الاتصال معها، بريدا إلكترونيا ومحاكاة إلكترونية).
- توفر المتطلبات البشرية: وتتطلب ما يلي:
  - الأستاذ: عليه أن يتمتع بـ: (الرغبة في التعليم الإلكتروني، القدرة على الجمع بين التعليم التقليدي والإلكتروني، القدرة على التعامل مع الإنترنت، القدرة على التعامل مع البرامج الإلكترونية، القدرة على تصميم الاختبارات والامتحانات الإلكترونية، القدرة على خلق التفاعل والمشاركة بين الطلبة، فهم خصائص واحتياجات الطلبة على اختلاف مستوياتهم، مراقبة أداء الطلبة).
  - الطالب: لا بد له من: (أن تكون لديه الرغبة في التعلم الإلكتروني، القدرة على التفاعل وليس التلقي فقط، القدرة على النقاش والنقد، احترام الوقت، التمتع بقدرات معرفية، التدريب على استخدام أساليب التعلم الإلكتروني).
  - الموظفون التقنيون: يجب أن يمتلكوا المعارف والمهارات التي تؤهلهم للقيام بأدوارهم التقنية وتقديم العون والمشورة.

- توفر المتطلبات المالية: التعليم الإلكتروني يتطلب توفير ميزانية مالية، تغطي كافة النفقات المالية والتشغيلية، لضمان نجاح عملية التعليم الإلكتروني.

### التقييم الإلكتروني

عُرِّفت عملية التقييم الإلكتروني للطلبة بأنها "عملية توظيف شبكات المعلومات والتجهيزات والبرمجيات، لتجميع وتحليل استجابات الطلبة، بما يساعد هيئة التدريس على مناقشة وتحديد تأثيرات البرامج والأنشطة بالعملية التعليمية، للوصول إلى حكم قائم على بيانات كمية أو كيفية متعلقة بعملية التحصيل الدراسي" (الحمادي، 2019). وعُرِّف أيضا بأنه "عملية تقييم للأنشطة المختلفة باستخدام تقنيات الحاسوب وشبكة الإنترنت. والتقييم الإلكتروني يتمثل في عملية الأتمتة لعملية التقييم الورقي" (أصليح، 2020).

أما بخصوص التقييم الإلكتروني، فإن هناك أربعة أنواع له وهي ( Bassiouni, Mohamed, & Hamid, 2016, p. 62):

- التقييم القبلي: يهدف هذا إلى تحديد المستوى الأولي للطلبة باستخدام الأدوات الإلكترونية، تمهيدا لتقسيم الطلبة وفق مستوياتهم وقدراتهم.
- التقييم البنائي: هو تقييم مستمر مرتبط بعملية التعليم والتكوين، ويتم من خلال استخدام الأستاذ للاختبارات القصيرة، والمناقشة الإلكترونية، وتقديم النصائح والتوجيهات عن بعد.
- التقييم التشخيصي: يهدف إلى اكتشاف جوانب القوة والضعف في تحصيل الطلبة إلكترونيا.
- التقييم النهائي: يتم في نهاية البرنامج وهو الذي يحدد درجة تحقيق الطلبة لمخرجات عملية تعلم مقرر ما إلكترونيا.

### الجامعة الجزائرية خلال جائحة كورونا

مرض كوفيد-19 أو مرض فيروس كورونا 2019، هو مرض يسببه نوع جديد من فيروسات كورونا، اكتشفت لأول مرة في ديسمبر 2019. حيث يمكن أن يسبب أمراضا طفيفة ابتداء من نزلات البرد الشائعة، وصولا إلى أمراض أكثر شدة مثل: المتلازمة التنفسية الحادة الشديدة (SARS) ومتلازمة الشرق الأوسط التنفسية (MERS). يمكن للفيروس أن ينتقل من شخص لآخر، من خلال الرذاذ الذي يتناثر من الأنف أو الفم عند السعال؛ أو عندما يلمس شخص سطحاً استقر عليه هذا الرذاذ ثم يلمس عينيه أو أنفه أو فمه. وتتراوح أعراض كوفيد-19 ما بين بسيطة إلى شديدة، وقد تظهر خلال يومين إلى 14 يوما بعد التعرض للفيروس. تشمل هذه الأعراض: الحمى والسعال وضيق التنفس والقشعريرة والصداع والتهاب الحلق وفقدان حاسة التذوق أو الشم. وهناك أعراض أخرى قد تشمل وجعا في الجسم وآلاما، أو احتقاناً في الأنف، أو الإسهال. ومرض كوفيد-19 يمكن أن يصيب الأطفال والبالغين على حد سواء. ولكن معظم الحالات المسجلة هي لإصابات بين البالغين (Markham, 2020).

دفعت جائحة كورونا بالسلطات العليا بالجزائر إلى تعليق الدراسة، الأمر الذي أدى إلى اللجوء إلى نظام التعليم الإلكتروني، في ظل كثرة التساؤلات عن مدى نجاح هذا النظام، خاصة أمام المشكلات التي يمكن أن تعترضه. وقد

أمر الرئيس الجزائري، بتعليق الدراسة في المدارس والجامعات لمنع تفشي فيروس كورونا، ابتداء من الخميس 12 مارس 2020، ولغاية انتهاء عطلة الربيع في الخامس من أبريل، ليتم تمديد القرار حتى الـ 29 من الشهر نفسه (إسلام، 2020). وقد قامت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، بمراسلة رؤساء المؤسسات الجامعية من أجل اتخاذ إجراءات لمواجهة تفشي فيروس كورونا في الوسط الجامعي، وذلك عن طريق وضع أرضية رقمية لضمان استمرار تلقي الطلبة للمحاضرات والدروس. ومن أجل هذا، شدد وزير التعليم العالي على ضرورة تحسيس الأساتذة والطلبة، من أجل التكيف مع هذا النظام الجديد للتدريس. كما دعا إلى ضرورة توفير كل الوسائل اللازمة، لإبقاء العلاقة بين الأستاذ والطلبة مستمرة عن بعد.

### الدراسات السابقة

دراسة (هاجر مامي وصارة درامشية-2020) التي هدفت إلى تسليط الضوء على أهمية التعليم الإلكتروني في الجزائر، في ظل أزمة فيروس كورونا. وخلصت إلى أن التعليم الإلكتروني، جزء لا يتجزأ من المنظومة التعليمية. دراسة (علي قدور-2021) التي هدفت إلى البحث عن واقع التعليم عن بعد، وأهم العراقيل التي تواجهه، بالنسبة للطلبة أو الأساتذة أو الإدارة في المركز الجامعي بتيبازة؛ حيث تم جمع البيانات عن طريق الاستبانة، وخلصت الدراسة إلى أهمية توفير اللوازم الضرورية، وشبكة الإنترنت، وتكوين الأساتذة والطلبة في كيفية التعامل مع طرق التعليم الحديثة.

دراسة (سهيلة بوجلال ونوال بوضياف-2021) التي هدفت إلى التعرف على اتجاهات طلبة الجامعة نحو استخدام التقويم الإلكتروني؛ حيث تم جمع البيانات عن طريق الاستبانة. وخلصت الدراسة إلى وجود اتجاهات معتدلة للطلبة نحو استخدام التقويم الإلكتروني، وعدم وجود فروق في هذه الاتجاهات تعزى إلى الجنس والمستوى الدراسي. دراسة (فاطمة يحيوي-2021) التي هدفت إلى إبراز واقع التعليم الإلكتروني في ظل جائحة كورونا، من وجهة نظر طلبة الماستر؛ حيث تم جمع البيانات عن طريق الاستبانة. وخلصت الدراسة إلى وجود اتجاهات محايدة للطلبة نحو التعليم الإلكتروني.

### تعقيب على الدراسات السابقة

اهتمت دراسة (هاجر مامي وصارة درامشية-2020) بإبراز أهمية التعليم الإلكتروني في ظل جائحة كورونا، بينما ركزت دراسة (سهيلة بوجلال ونوال بوضياف-2021) على طبيعة استخدام التقويم الإلكتروني، أما دراستي (علي قدور-2021) و(فاطمة يحيوي-2021) فتطرقتا إلى إبراز واقع التعليم الإلكتروني في ظل جائحة كورونا. كانت دراسة (هاجر مامي وصارة درامشية-2020) نظرية بحتة، في حين دعمت باقي الدراسات أبحاثها بدراسات تطبيقية. حيث وجّه (علي قدور-2021) استبانة إلى الطلبة والأساتذة؛ ووجّهت (سهيلة بوجلال ونوال بوضياف-2021) استبانة إلى الطلبة فقط؛ ووجّهت (فاطمة يحيوي-2021) استبانة إلى طلبة الماستر فقط.



أما الدراسة الحالية فتميزت عن باقي الدراسات، باهتمامها بجودة التعليم الإلكتروني، من خلال أبعاد: الوسائل والتقنيات، المحتوى الإلكتروني، فاعلية التدريس، التقييم الإلكتروني. إضافة إلى كبر حجم العينة الذي وصل إلى 200 طالب.

## الدراسة التطبيقية

### منهجية الدراسة

- مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من مجموع الطلبة في الجامعات الجزائرية.
- عينة الدراسة: نظرا لكبير حجم مجتمع الدراسة، تم اختيار عينة عشوائية تتكون من 200 طالبا من مختلف جامعات الوطن، وتم استهداف هذه العينة عبر مواقع التواصل الاجتماعي، عن طريق الاستبانة الإلكترونية.
- أداة الدراسة: تم الاعتماد على الاستبانة، وقد تم تصميمها وفق أربعة محاور وهي: الوسائل والتقنيات، المحتوى الإلكتروني، فاعلية التدريس، التقييم الإلكتروني. وقد احتوت على 15 عبارة لقياس جودة التعليم الإلكتروني، حيث تتدرج آراء الطلبة حولها من (غير موافق بشدة) إلى (موافق بشدة)، وفق السلم الخماسي لـ (ليكرت)، وتم تحكيمها من قبل مجموعة من الأساتذة المختصين.
- الأساليب المستخدمة: لمعالجة البيانات المتحصل عليها، تم استخدام برنامج Spss إصدار (23).
- قياس مستوى ثبات الاستبانة: تم استخدام معامل (ألفا كرونباخ) لقياس مستوى ثبات الاستبانة، وكانت النتيجة:

### الجدول رقم (1)

#### مستوى ثبات الاستبانة

| المحاور              | معامل ألفا كرونباخ |
|----------------------|--------------------|
| الوسائل والتقنيات    | 0.693              |
| المحتوى الإلكتروني   | 0.809              |
| فاعلية التدريس       | 0.803              |
| التقييم الإلكتروني   | 0.830              |
| جميع فقرات الاستبانة | 0.890              |

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج Spss 23

من الجدول رقم (1) نلاحظ أن معامل (ألفا كرونباخ) لمحاور الاستبانة كل على حدة، ولجميع فقرات الاستبانة مجتمعة، يفوق نسبة الـ 60%، وهذه النسبة مقبولة في مثل هذه الدراسات، وهي دليل على اتسام فقرات الاستبانة بالثبات.

## خصائص عينة الدراسة

## الجدول رقم (2)

## الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

| البيان  | الخصائص          | التكرار | النسبة المئوية |
|---------|------------------|---------|----------------|
| الجنس   | ذكر              | 105     | 52,5%          |
|         | أنثى             | 95      | 47,5%          |
|         | المجموع          | 200     | 100%           |
| العمر   | من 17 إلى 23 سنة | 96      | 48%            |
|         | أكثر من 23 سنة   | 104     | 52%            |
|         | المجموع          | 200     | 100%           |
| المستوى | ليسانس           | 83      | 41,5%          |
|         | ماستر            | 69      | 34,5%          |
|         | دكتوراه          | 48      | 24%            |
|         | المجموع          | 200     | 100%           |

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج Spss 23

من الجدول رقم (2) نلاحظ أن عدد الذكور والإناث متقاربين؛ وعدد أفراد الفئة العمرية (23-17 سنة) متقارب مع عدد أفراد الفئة العمرية (أكثر من 23 سنة)؛ في حين هناك اختلاف وتباين بين عدد أفراد العينة من حيث المستوى.

## معالجة البيانات

## الجدول رقم (3)

## تقييم عبارات استبانة جودة التعليم الإلكتروني

| المحور             | رقم العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الموافقة | التقييم |
|--------------------|-------------|-----------------|-------------------|---------------|---------|
| الوسائل والتقنيات  | 1           | 2,47            | 1,142             | غير موافق     | منخفض   |
|                    | 2           | 3,15            | 1,200             | محايد         | متوسط   |
|                    | 3           | 3,32            | 1,355             | محايد         | متوسط   |
|                    | 4           | 3,80            | 1,153             | موافق         | مرتفع   |
| المحتوى الإلكتروني | 1           | 2,41            | 1,187             | غير موافق     | منخفض   |
|                    | 2           | 2,89            | 1,183             | محايد         | متوسط   |
|                    | 3           | 2,45            | 1,069             | غير موافق     | منخفض   |
|                    | 4           | 2,21            | 1,197             | غير موافق     | منخفض   |
| التفاعل الإلكتروني | 1           | 2,46            | 1,177             | غير موافق     | منخفض   |
|                    | 2           | 2,35            | 1,193             | غير موافق     | منخفض   |
|                    | 3           | 2,62            | 1,163             | محايد         | متوسط   |
|                    | 4           | 2,85            | 1,310             | محايد         | متوسط   |
| التقييم الإلكتروني | 1           | 2,21            | 1,043             | غير موافق     | منخفض   |
|                    | 2           | 2,35            | 1,120             | غير موافق     | منخفض   |
|                    | 3           | 2,42            | 1,171             | غير موافق     | منخفض   |

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج Spss 23

من الجدول رقم (3) يظهر لنا:

- المحور الأول (الوسائل والتقنيات): تراوح المتوسط الحسابي للعبارات فيه بين (2,47) و(3,80)، وهذا يدل على أن آراء الطلبة تباينت بخصوص امتلاكهم للوسائل والتقنيات المساعدة على التعلم الإلكتروني، من ضعيف إلى متوسط، حيث كانت العبارة الرابعة في الترتيب الأول، وهذا يدل على أن معظم الطلبة يملكون وسيلة لاستخدامها في عملية التعلم الإلكتروني، وهي الهاتف الذكي. أما العبارة الأولى فقد كانت في الترتيب الرابع والأخير، وهذا دليل على أن تدفق الإنترنت ضعيف، ولا يساعد الطلبة في عملية التعلم الإلكتروني، خاصة الذين يقيمون خارج المدن، حيث التغطية ضعيفة جدا.

- المحور الثاني (المحتوى الإلكتروني): تراوح المتوسط الحسابي للعبارات فيه بين (2,21) و(2,89)، وهذا دليل على اتفاق آراء الطلبة على ضعف جودة المحتوى الإلكتروني. حيث كانت العبارة الثانية الأكثر تأثيرا في هذا المحور بترتيبها أولا، والتي يرى فيها الطلبة، أن المحاضرات والدروس المعروضة عبر المنصة غير مفهومة وغير مبرورة. وكانت العبارة الرابعة الأقل تأثيرا، بترتيبها الأخيرة، والتي يرى فيها الطلبة، أن المادة العلمية المتحصل عليها من أسلوب التعليم عن بعد، لا تساوي نفس المادة العلمية المتحصل عليها من التعليم الحضوري.

- المحور الثالث (التفاعل الإلكتروني): تراوح المتوسط الحسابي للعبارات فيه بين (2,35) و(2,85)، وهذا دليل على اتفاق آراء الطلبة بخصوص نسبة التفاعل الإلكتروني، والذي يرونه ضعيفا. حيث كانت العبارة الرابعة الأكثر تأثيرا في هذا المحور بترتيبها أولا، والتي يعترف فيها الطلبة بأن أسلوب التعليم عن بعد، لم يشجعهم على القراءة والبحث. وكانت العبارة الثانية الأقل تأثيرا، بترتيبها الأخيرة، والتي يرى فيها الطلبة أن أسلوب التعليم عن بعد، لم يساعدهم في فهم المادة العلمية بشكل جيد.

- المحور الرابع (التقييم الإلكتروني): تراوح المتوسط الحسابي للعبارات فيه بين (2,21) و(2,42)، وهذا دليل على اتفاق آراء الطلبة على ضعف التقييم الإلكتروني. حيث كانت العبارة الثالثة الأكثر تأثيرا في هذا المحور بترتيبها أولا، والتي يصرح فيها الطلبة، أن الأساتذة لا يقومون بإجراء الاختبارات للطلبة عن بعد. وكانت العبارة الأولى الأقل تأثيرا، بترتيبها الأخيرة، والتي يرى فيها الطلبة، أن الأساتذة لا يقومون بتقييمهم عن بعد بشكل مستمر.

وبشكل عام، فقد كان ترتيب محاور التعليم الإلكتروني كالآتي:

#### الجدول رقم (4)

#### تقييم محاور جودة التعليم الإلكتروني

| المحور             | الترتيب | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | التقييم |
|--------------------|---------|-----------------|-------------------|---------|
| الوسائل والتقنيات  | 1       | 3,18            | 0,877             | متوسط   |
| المحتوى الإلكتروني | 2       | 2,568           | 0,961             | منخفض   |
| التفاعل الإلكتروني | 3       | 2,487           | 0,925             | منخفض   |
| التقييم الإلكتروني | 4       | 2,325           | 0,961             | منخفض   |

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج Spss 23

ومن الجدول رقم (4) يتضح لنا، أن تقييم الطلبة المستجوبين حول وسائل وتقنيات التعلم الإلكتروني، كان متوسطاً؛ أما فيما يخص المحتوى العلمي وتفاعل الأساتذة مع الطلبة وتقييمهم لهم، فقد كان ضعيفاً حسب رأي الطلبة، وذلك قد يرجع لحدائثة استخدام الأرصديات المخصصة للتعلم عن بعد مثل: Moodle، Zoom، Google Meet وغيرها. اختبار الفرضيات

- الفرضية الأولى: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى الطلبة المستجوبين، حول توفر الوسائل التقنية المساعدة على التعلم الإلكتروني، تعزى إلى متغير (الجنس، العمر، المستوى).  
للتحقق من هذه الفرضية، قمنا بإجراء اختبار t للعينات المستقلة، وكانت النتيجة كالتالي:

#### الجدول رقم (5)

##### نتائج اختبار الفرق بين المتوسطات

| الدالة الإحصائية | القيمة الاحتمالية | قيمة F | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العدد |               |  |
|------------------|-------------------|--------|-------------------|-----------------|-------|---------------|--|
| غير دال إحصائياً | 0.389             | 0.745  | 0.908             | 3.231           | 105   | ذكر           |  |
|                  |                   |        | 0.843             | 3.124           | 95    | أنثى          |  |
| غير دال إحصائياً | 0.169             | 1.903  | 0.960             | 3.091           | 96    | من 17 إلى 23  |  |
|                  |                   |        | 0.789             | 3.262           | 104   | أكثر من 23    |  |
| غير دال إحصائياً | 0.151             | 2.074  | 0.916             | 3.130           | 152   | ليسانس وماستر |  |
|                  |                   |        | 0.727             | 3.339           | 48    | دكتوراه       |  |

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج Spss 23

يظهر من خلال الجدول رقم (5) أن:

- متوسط آراء الذكور حول توفر الوسائل التقنية المساعدة على التعلم الإلكتروني أعلى من الإناث، بقيمة احتمالية (0.389)، وهي أكبر من (05%). وعليه، نقرر أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى الطلبة المستجوبين، حول توفر الوسائل التقنية المساعدة على التعلم الإلكتروني، عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$ ، والتي تعزى إلى متغير الجنس.

- متوسط آراء الفئة (من 17 إلى 23 سنة) حول توفر الوسائل التقنية المساعدة على التعلم الإلكتروني أقل من الفئة (أكثر من 23 سنة)، بقيمة احتمالية (0.169)، وهي أكبر من (05%). وعليه، نقرر أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى الطلبة المستجوبين، حول توفر الوسائل التقنية المساعدة على التعلم الإلكتروني، عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$ ، والتي تعزى إلى متغير العمر.

- متوسط آراء أصحاب مستوى (الليسانس والماستر) حول توفر الوسائل التقنية المساعدة على التعلم الإلكتروني أقل من أصحاب مستوى (الدكتوراه)، بقيمة احتمالية (0.151)، وهي أكبر من (05%). وعليه، نقرر أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى الطلبة المستجوبين، حول توفر الوسائل التقنية المساعدة على التعلم الإلكتروني، عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$ ، والتي تعزى إلى متغير المستوى.

- الفرضية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى الطلبة المستجوبين، حول جودة المحتوى العلمي في التعليم الإلكتروني، تعزى إلى متغير (الجنس، العمر، المستوى).

للتحقق من هذه الفرضية، قمنا بإجراء اختبار t للعينات المستقلة، وكانت النتيجة كالاتي:

#### الجدول رقم (6)

##### نتائج اختبار الفرق بين المتوسطات

| الدلالة الإحصائية | القيمة الاحتمالية | قيمة F | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العدد |                  |  |
|-------------------|-------------------|--------|-------------------|-----------------|-------|------------------|--|
| غير دال إحصائياً  | 0.486             | 0.487  | 0.891             | 2.531           | 105   | ذكر              |  |
|                   |                   |        | 0.963             | 2.440           | 95    | أنثى             |  |
| دال إحصائياً      | 0.011             | 6.595  | 0.913             | 2.315           | 96    | من 17 إلى 23 سنة |  |
|                   |                   |        | 0.912             | 2.647           | 104   | أكثر من 23 سنة   |  |
| دال إحصائياً      | 0.047             | 4.008  | 0.933             | 2.415           | 152   | ليسانس وماستر    |  |
|                   |                   |        | 0.867             | 2.719           | 48    | دكتوراه          |  |

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج Spss 23

يظهر من خلال الجدول رقم (6) أن:

- متوسط آراء الذكور حول جودة المحتوى العلمي في التعليم الإلكتروني أعلى من الإناث، بقيمة احتمالية (0.486)، وهي أكبر من (0.05). وعليه، نقرر أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى الطلبة المستجوبين، حول جودة المحتوى العلمي في التعليم الإلكتروني، عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$ ، والتي تعزى إلى متغير الجنس.

- متوسط آراء الفئة (من 17 إلى 23 سنة) حول جودة المحتوى العلمي في التعليم الإلكتروني أقل من الفئة (أكثر من 23 سنة)، بقيمة احتمالية (0.011)، وهي أقل من (0.05). وعليه، نقرر أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى الطلبة المستجوبين، حول جودة المحتوى العلمي في التعليم الإلكتروني، عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$ ، والتي تعزى إلى متغير العمر، لصالح الطلبة من فئة (أكثر من 23 سنة).

- متوسط آراء أصحاب مستوى (الليسانس والماستر) حول جودة المحتوى العلمي في التعليم الإلكتروني أقل من أصحاب مستوى (الدكتوراه)، بقيمة احتمالية (0.047)، وهي أقل من (0.05). وعليه، نقرر أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى الطلبة المستجوبين، حول جودة المحتوى العلمي في التعليم الإلكتروني، عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$ ، والتي تعزى إلى متغير المستوى، لصالح طلبة (الدكتوراه).

- الفرضية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى الطلبة المستجوبين، حول التفاعل بين الأستاذ والطلبة في عملية التعليم الإلكتروني، تعزى إلى متغير (الجنس، العمر، المستوى).

للتحقق من هذه الفرضية، قمنا بإجراء اختبار t للعينات المستقلة، وكانت النتيجة كالاتي:

## الجدول رقم (7)

## نتائج اختبار الفرق بين المتوسطات

| الدلالة الإحصائية | القيمة الاحتمالية | قيمة F | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العدد |                  |  |
|-------------------|-------------------|--------|-------------------|-----------------|-------|------------------|--|
| غير دال إحصائيا   | 0.371             | 0.805  | 0.908             | 2.510           | 105   | ذكر              |  |
|                   |                   |        | 1.016             | 2.632           | 95    | أنثى             |  |
| غير دال إحصائيا   | 0.559             | 0.343  | 1.050             | 2.526           | 96    | من 17 إلى 23 سنة |  |
|                   |                   |        | 0.873             | 2.606           | 104   | أكثر من 23 سنة   |  |
| غير دال إحصائيا   | 0.052             | 3.821  | 0.980             | 2.493           | 152   | ليسانس وماستر    |  |
|                   |                   |        | 0.863             | 2.802           | 48    | دكتوراه          |  |

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج Spss 23

يظهر من خلال الجدول رقم (7) أن:

- متوسط آراء الذكور حول فاعلية التعليم الإلكتروني أقل من الإناث، بقيمة احتمالية (0.371)، وهي أكبر من (0.05%). وعليه، نقرر أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى الطلبة المستجوبين، حول فاعلية عملية التعليم الإلكتروني، عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$ ، والتي تعزى إلى متغير الجنس.

- متوسط آراء الفئة (من 17 إلى 23 سنة) حول فاعلية عملية التعليم الإلكتروني أقل من الفئة (أكثر من 23 سنة)، بقيمة احتمالية (0.559)، وهي أكبر من (0.05%). وعليه، نقرر أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى الطلبة المستجوبين، حول فاعلية عملية التعليم الإلكتروني، عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$ ، والتي تعزى إلى متغير العمر.

- متوسط آراء أصحاب مستوى (الليسانس والماستر) حول فاعلية عملية التعليم الإلكتروني أقل من أصحاب مستوى (الدكتوراه)، بقيمة احتمالية (0.052)، وهي أكبر من (0.05%). وعليه، نقرر أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى الطلبة المستجوبين، حول فاعلية عملية التعليم الإلكتروني، عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$ ، والتي تعزى إلى متغير المستوى.

الفرضية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى الطلبة المستجوبين، حول تقييم الطلبة من طرف الأستاذ إلكترونيا، تعزى إلى متغير (الجنس، العمر، المستوى).

للتحقق من هذه الفرضية، قمنا بإجراء اختبار t للعينات المستقلة، وكانت النتيجة كالآتي:

## الجدول رقم (8)

## نتائج اختبار الفرق بين المتوسطات

| الدلالة الإحصائية | القيمة الاحتمالية | قيمة F | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العدد |                  |  |
|-------------------|-------------------|--------|-------------------|-----------------|-------|------------------|--|
| غير دال إحصائيا   | 0.646             | 0.211  | 0.971             | 2.295           | 105   | ذكر              |  |
|                   |                   |        | 0.954             | 2.358           | 95    | أنثى             |  |
| دال إحصائيا       | 0.046             | 4.031  | 0.950             | 2.184           | 96    | من 17 إلى 23 سنة |  |
|                   |                   |        | 0.958             | 2.455           | 104   | أكثر من 23 سنة   |  |

|         |               |     |       |       |       |       |             |
|---------|---------------|-----|-------|-------|-------|-------|-------------|
| المستوى | ليسانس وماستر | 152 | 2.228 | 0.935 | 6.622 | 0.011 | دال إحصائيا |
|         | دكتوراه       | 48  | 2.632 | 0.990 |       |       |             |

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج Spss 23

يظهر من خلال الجدول رقم (8) أن:

- متوسط آراء الذكور حول عملية التقييم الإلكتروني أقل من الإناث، بقيمة احتمالية (0.646)، وهي أكبر من (05%). وعليه، نقرر أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى الطلبة المستجوبين، حول عملية التقييم الإلكتروني، عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$ ، والتي تعزى إلى متغير الجنس.

- متوسط آراء الفئة (من 17 إلى 23 سنة) حول عملية التقييم الإلكتروني أقل من الفئة (أكثر من 23 سنة)، بقيمة احتمالية (0.046)، وهي أقل من (05%). وعليه، نقرر أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى الطلبة المستجوبين، حول عملية التقييم الإلكتروني، عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$ ، والتي تعزى إلى متغير العمر، لصالح الطلبة من فئة (أكثر من 23 سنة).

- متوسط آراء أصحاب مستوى (الليسانس والماستر) حول عملية التقييم الإلكتروني أقل من أصحاب مستوى (الدكتوراه)، بقيمة احتمالية (0.011)، وهي أقل من (05%). وعليه، نقرر أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى الطلبة المستجوبين، حول عملية التقييم الإلكتروني، عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$ ، والتي تعزى إلى متغير المستوى، لصالح طلبة (الدكتوراه).

وبعد اختبار الفرضيات الفرعية، نقوم باختبار الفرضية الرئيسية والتي ترى بأنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى الطلبة المستجوبين، حول جودة التعليم الإلكتروني، تعزى إلى متغير: (الجنس، العمر، المستوى).

#### الجدول رقم (9)

نتائج اختبار الفرق بين المتوسطات

| العدد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | قيمة F | القيمة الاحتمالية | الدلالة الإحصائية |
|-------|-----------------|-------------------|--------|-------------------|-------------------|
| 105   | 2.642           | 0.728             | 0.001  | 0.973             | غير دال إحصائيا   |
| 95    | 2.638           | 0.758             |        |                   |                   |
| 96    | 2.530           | 0.777             | 4.211  | 0.041             | دال إحصائيا       |
| 104   | 2.742           | 0.693             |        |                   |                   |
| 152   | 2.567           | 0.748             | 6.416  | 0.012             | دال إحصائيا       |
| 48    | 2.873           | 0.672             |        |                   |                   |

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج Spss 23

يظهر من خلال الجدول رقم (9) أن:

- متوسط آراء الذكور حول جودة التعليم الإلكتروني أكبر من الإناث، بقيمة احتمالية (0.973)، وهي أكبر من (05%). وعليه، نقرر أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى الطلبة المستجوبين، حول جودة التعليم الإلكتروني، عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$ ، والتي تعزى إلى متغير الجنس.

- متوسط آراء الفئة (من 17 إلى 23 سنة) حول جودة التعليم الإلكتروني أقل من الفئة (أكثر من 23 سنة)، بقيمة احتمالية (0.041)، وهي أقل من (0.05). وعليه، نقرر أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى الطلبة المستجوبين، حول جودة التعليم الإلكتروني، عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$ ، والتي تعزى إلى متغير العمر، لصالح الطلبة من فئة (أكثر من 23 سنة).

- متوسط آراء أصحاب مستوى (الليسانس والماستر) حول جودة التعليم الإلكتروني أقل من أصحاب مستوى (الدكتوراه)، بقيمة احتمالية (0.012)، وهي أقل من (0.05). وعليه، نقرر أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى الطلبة المستجوبين، حول جودة التعليم الإلكتروني، عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$ ، والتي تعزى إلى متغير المستوى، لصالح طلبة (الدكتوراه).

## خاتمة

بعد المعالجة النظرية والتطبيقية للإشكالية المطروحة، ومن خلال ما سبق، توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج هي كالآتي:

- مستوى جودة خدمة التعليم الإلكتروني في الجامعة الجزائرية خلال جائحة كورونا، كان منخفضاً بشكل عام حسب رأي الطلبة. على عكس دراسة (سهيلة بوجلال ونوال بوضياف-2021)، التي أظهرت وجود اتجاهات معتدلة للطلبة نحو استخدام التقويم الإلكتروني
- حاز محور (الوسائل والتقنيات) على تقييم متوسط، وهذا يدل على ضعف توفر هذه الوسائل. وهذا ما خلصت إليه دراسة (علي قدور-2021)، التي أشارت إلى أهمية توفير اللوازم الضرورية، وشبكة الإنترنت.
- بينما حاز محور (التقييم الإلكتروني) أقل تقييم، مما يدل على ضعف تقييم الطلبة من طرف الأساتذة.
- وجود فروق فردية بخصوص جودة المحتوى العلمي تعزى إلى العمر، قد يكون سببه النضج العقلي والفكري، والقدرة على فهم وتحليل المحاضرات والدروس المقدمة على الخط، لمن هم فوق عمر الـ 23. وكذلك الأمر بالنسبة لعملية التقييم الإلكتروني.
- وجود فروق فردية بخصوص جودة المحتوى العلمي والتقييم الإلكتروني تعزى إلى المستوى، قد يكون سببه المستوى العلمي والفكري، والقدرة على الفهم والتحليل، من طرف أصحاب مستوى الدكتوراه.
- مما تجدر الإشارة إليه، أنه لا توجد فروق فردية في تقييم جودة التعليم الإلكتروني، تعزى إلى متغير الجنس، وهذا دليل على اتفاق الطلبة (ذكورا وإناثا) على ضعف جودة هذه الخدمة.
- وبناء على ما سبق من نتائج، نورد بعض الاقتراحات والتوصيات منها:
- توفير الوسائل التقنية المساعدة للأساتذة على تقديم الدروس والمحاضرات.
- الاهتمام بجودة الإنترنت ورفع مستوى التدفق.
- تحسين جودة المحتوى العلمي، والاعتماد على الدروس المكتوبة بالكمبيوتر وليس بخط اليد.
- زيادة التفاعل بين الأساتذة والطلبة إلكترونياً، عن طريق طرح الأسئلة وتشجيع الطلبة على البحث والاستطلاع.
- تقييم الطلبة بشكل دوري من طرف الأساتذة، لمعرفة مدى فاعلية نظام التعليم الإلكتروني بالنسبة لهم.



- تكوين الموظفين التقنيين والطلبة والأساتذة في مجال التعليم الإلكتروني، والبرامج والتطبيقات المتعلقة به. كما يوصي الباحثان بإجراء دراسات أخرى حول جودة التعليم الإلكتروني، من وجهة نظر الأساتذة، ومن وجهة نظر العمال التقنيين، ومحاولة تقريب وجهات النظر بين الأساتذة والطلاب والإدارة، للرفع من مستوى وجودة هذه الخدمة.

## المراجع

- إسلام, حسام الدين. (2020). الجزائر.. تحديات تواجه التعليم عن بعد في ظل كورونا, from <https://www.aa.com.tr/ar/التقارير/-الجزائر-تحديات-تواجه-التعليم-عن-بعد-في-ظل-كورونا-1815461/تقرير/>
- أصلح, عبد الرحمن. (2020, 2020/8/10). هل يمكن تقويم تعلم الطلبة عن بعد؟ وما مدى مصداقية النتائج؟, from <https://www.aljazeera.net/blogs/2020/8/10> هل-يمكن-تقويم-تعلم-الطلبة-عن-بعد-وما
- الحمادي, آمنه. (2019, 2021/11/15). التقويم في التعلم الإلكتروني, from <https://ila.io/dw77w>, الزيدي, رياض عبيد. (2019). أنموذج مقترح للتقويم الحقيقي للطلبة في ضوء ضمان جودة التعليم العالي. *Psychological Science*, 30(02), 09
- العرنوس, سعد محمد جبر وضياء عويد حربي. (2014). التعلم المزيج وضمن الجودة في التدريس الجامعي دراسة نظرية. *مجلة كلية التربية الأساسية/جامعة بابل*, 17, 162-164.
- الورفلي, فريدة امحمد سالم. (2020). استراتيجيات التعلم الإلكتروني. *مجلة كلية الكوت الجامعة للعلوم الإنسانية*, عدد خاص لبحوث المؤتمر الدولي التاسع والعشرين التعليم الرقمي بين الحاجة والضرورة, 401.
- أمبارك, أحمد, & بكيري, محمد أمين. (2019). التعليم الإلكتروني في زمن كورونا: التجربة الجزائرية، تحديات ورهانات. *مجلة الحكمة للدراسات الفلسفية*, 7(2), 35-54.
- جواد, كاظم احمد. (2015). تحديد مستوى ابعاد جودة الخدمة دراسة ميدانية في عينة من فنادق بغداد. *Journal of Baghdad College of Economic sciences University*(44), 227
- زوين, عمار عبد الأمير, & طاهر, محمد حسن صاحب. (2020). التخطيط الاستراتيجي المستدام وتأثيره في ضمان جودة التعليم العالي. *kufa studies center journal*, 1(59), 98.
- طعمة, حسين ياسين. (2013). دور تطبيق معايير جودة التعليم الجامعي في تعزيز جودة الأداء الأكاديمي في الجامعات الأردنية -دراسة حالة جامعة الزرقاء في الأردن. *مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات*(04), 145.
- نصور, ريزان, & قميرة, خليل. (2016). دراسة واقع أبعاد جودة الخدمات المقدمة للعملاء في شركات النقل البحري المتعاملة مع مرفأ اللاذقية. *University Journal-Economic and Legal Sciences Series*, Tishreen, 38(6), 304
- وعلي, بوجمعة. (2020). التعليم الإلكتروني: تجارب دولية. *مجلة كلية الكوت الجامعة للعلوم الإنسانية*, عدد خاص لبحوث المؤتمر الدولي التاسع والعشرين التعليم الرقمي بين الحاجة والضرورة, 113.
- Markham, Merry J. (2020). Coronavirus and COVID-19: What People With Cancer Need to Know, from <https://www.cancer.net/navigating-cancer-care/managing-your-care/covid-19-resources-people-with-cancer>

- Islam, Hossam El Din. (2020), Algeria, from <https://1815461/> تقرير
- Asleih, Abdel Rahman. (2020, 10/8/2020). Is it possible to evaluate student learning from a distance? And how credible are the results?, from <https://www.aljazeera.net/blogs/2020/8/10/هل-يمكن-تقويم-تعلم-الطلبة-عن-بعد-وما-10>
- Al Hammadi, Amna. (2019, 11/15/2021). assessment in e-learning, from <https://ila.io/dw77w>
- Al-Zaidi, Riyad Obaid. (2019). A proposed model for the real assessment of students in the light of ensuring the quality of higher education, *Psychological Science*, 30(02), 09
- Arnous, Saad Mohammed Jabr and Diaa Awaid Harbi. (2014). Blended learning and quality assurance in university teaching, a theoretical study. *Journal of the College of Basic Education / University of Babylon*, 17, 162-164.
- Al-Werfalli, Faïda Ahmed Salem. (2020). E-learning strategies. *The Journal of Al-Kut University College for the Humanities, a special issue for the research of the twenty-ninth international conference, digital education between need and necessity*, 401.
- Mubarak, Ahmed, & Bakiri, Mohamed Amin. (2019). E-learning in the time of Corona: the Algerian experience, challenges and stakes. *Al-Hikma Journal for Philosophical Studies*, 7(2), 35-54.
- Kazem Ahmed Jawad, (2015). Determining the level of service quality dimensions, a field study in a sample of Baghdad hotels, *Journal of Baghdad College of Economic sciences University*(44), 227.
- Zwain, Ammar Abdel-Amir, & Taher, Muhammad Hassan Sahib. (2020). Sustainable strategic planning and its impact on ensuring the quality of higher education. *kufa studies center journal*, 1(59), 98
- Tooma, Hussein Yassin. (2013). The role of applying university education quality standards in enhancing the quality of academic performance in Jordanian universities - a case study of Zarqa University in Jordan. *Management and Development Journal for Research and Studies* (04), 145.
- Nassour, Rizan, & Qumira, Khalil. (2016). A study of the reality of the dimensions of the quality of services provided to customers in the shipping companies dealing with the port of Lattakia. *Tishreen University Journal-Economic and Legal Sciences Series*, 38(6), 304.
- Ou'Ali, Boudjemaa. (2020). E-Learning: International Experiences. *The Journal of Al-Kut University College for Human Sciences, a special issue for the research of the twenty-ninth international conference, digital education between need and necessity*, 113