

تأثير جودة خدمة التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل على رضا الطلبة ونية استخدامهم للتعليم الإلكتروني في الجزائر، دراسة
حالة جامعة سعيدة.

**Impact of service quality e-learning via moodle platform on student satisfaction and use intention
in Algeria, Case Study University of Saida.**

لحسن عطاالله¹

جامعة د.مولاي الطاهر سعيدة - الجزائر

lahcene.attallah@univ-saida.dz

تاريخ النشر: 2022/03/03

تاريخ القبول: 2021/12/05

تاريخ الاستلام: 2021/07/02

ملخص:

يهدف هذا البحث الى دراسة تأثير جودة خدمة التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل على رضا الطلبة ونية استخدامهم للتعليم الإلكتروني في الجزائر، ولهذا الغرض تم توزيع استبيان على مجموعة من الطلبة حيث بلغ حجم عينة البحث 147 طالب، وتم تحليل معطيات الدراسة باستخدام اسلوب نمذجة المعادلات الهيكلية بالمربعات الصغرى الجزئية عن طريق برنامج smart pls، ومن خلال هذه الدراسة تم التوصل الى وجود تأثير ايجابي مباشر لجودة خدمة التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل على رضا الطلبة ونية استخدامهم للتعليم الإلكتروني، وأيضا يوجد تأثير مباشر لرضا الطلبة عن التعليم الإلكتروني على نية استخدام الطلبة له، كما تم التوصل الى ان هناك تأثير ايجابي غير مباشر لجودة خدمة التعليم الإلكتروني على نية استخدام الطلبة للتعليم الإلكتروني عبر منصة موودل مع وجود الرضا كمتغير وسيط.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة الإلكترونية، الرضا، نية الاستخدام، موودل.

Abstract:

This research aims to identify the Impact of service quality e-learning on student satisfaction and use intention in Algeria, and in order to research this determinants we distributed an questionnaire to university students the sample size was 147 students, and analyze them by using a partial least squares structural equation, the finding of this research show that there is an positive Impact of service quality e-learning on students satisfaction and use intention, moreover the service quality e-learning positively and indirectly intention to use e-learning through students satisfaction.

Key words: quality electronic service, satisfaction, use intention; moodle.

مقدمة:

لقد شهد العالم مؤخرا أكبر أزمة صحية خلال القرن الحالي نتيجة إنتشار فيروس كوفيد 19 (كورونا) والذي تحول فيما بعد إلى جائحة عالمية إنتشرت بسرعة فائقة، مما اضطر أغلب دول العالم إلى تطبيق قواعد صارمة من أجل منع إنتشار هذا الفيروس، متمثلة في تطبيق

التباعد الاجتماعي وغلق الحدود ومنع السفر، إلى جانب ممارسة العمل عن بعد باستعمال وسائل التواصل التكنولوجية الحديثة، ولا شك فإن إنتشار فيروس كورونا لم يترتب عليه أزمة صحية فقط، بل تعدى الامر الى مجالات أخرى، ويعتبر قطاع التعليم الجامعي من القطاعات المتضررة نتيجة تطبيق قواعد التباعد الاجتماعي، وحسب بعض التوقعات فان الجامعات في المملكة المتحدة قد تتعرض لخسارة مالية تصل إلى 2.5 مليار جنيه إسترليني. حيث تعتمد بشكل كبير على التمويل الخارجي والطلاب الدوليين، ومن ناحية أخرى أجرت دراسة استقصائية عن الأساتذة، وكيفية تفاعلهم أثناء انتقائهم إلى التدريس عبر الإنترنت. حيث توصلت الى أن 60.6% من الأساتذة يشعرون انهم واثقون من قدرتهم على القيام بالتدريس وإجراء عملية التقييم عبر الإنترنت، وتوصل الباحثان de Miguel و Nuere، وبعد دراسة وضعية جامعتين في إسبانيا أثناء الوباء إلى ان الجامعات التي اعتادت على إجراء دروس عبر الإنترنت من قبل تواجه الحد الأدنى من المشاكل في العمل في ظروف جديدة، وفي المقابل يمثل التدريس والتعلم عبر الإنترنت مشكلة خاصة لدورات مثل الكيمياء أو الإلكترونيات (حيث ان التواجد في المحترق مطلوبًا). ويذكر أيضًا أن إحدى منصات التعليم عبر الإنترنت في الصين قد جمعت 400 مليون مستخدم بحلول 11 فبراير 2020، وبشكل عام فإنه بسبب الإعداد المسبق لم يعاني التعليم الصيني من الوباء وتم تدريس جميع الفصول بجودة عالية (Rizun, & Strzelecki, 2020). وفي المقابل فإن العديد من الجامعات في البلدان النامية ليس لديها القدرة الكاملة على تطبيق التعليم الإلكتروني خلال Covid-19. حيث ساهم الإعداد العاجل للمواد التعليمية عبر الإنترنت ونقص التدريب المهني للتعليم والتعلم عبر الإنترنت في التأثير السلبي على جودة البرامج عبر الإنترنت (Ho, et al., 2020).

وقد مرّ قطاع التعليم العالي في الجزائر بنفس الظروف التي عرفتھا الدول الأخرى نتيجة انتشار فيروس كورونا حيث توقفت الدراسة في أغلب الجامعات الجزائرية وبشكل خاص خلال ذروة انتشار الفيروس، حيث شرعت الجامعات الجزائرية بتطبيق التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل وفي بادئ الامر لم يكن هناك استجابة كبيرة من طرف الاساتذة وهذا نظرا لنقص التكوين في مجال التعليم عن طريق منصة موودل وفيما بعد شرعت أغلب الجامعات في إعداد دورات تكوينية حول طريقة استخدام منصة موودل وبمجرد انخفاض معدلات الإصابة بفيروس كورونا شرعت الجامعات الجزائرية في تطبيق التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل بالموازاة مع الشروع في القيام بإعداد التدريس الحضوري عبر نظام الدفعات.

اشكالية الدراسة:

تتمثل إشكالية الدراسة في طرح السؤال التالي: ما مدى تأثير جودة خدمة التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل على رضا الطلبة ونية استخدامهم للتعليم الإلكتروني في الجزائر؟

الفرضية الرئيسية للدراسة

وتتمثل الفرضية الرئيسية للدراسة على النحو التالي: يوجد تأثير إيجابي مباشر وغير مباشر لجودة خدمة التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل على رضا الطلبة ونية استخدامهم للتعليم الإلكتروني في الجزائر.

الفرضيات الفرعية

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد تأثير إيجابي مباشر لجودة خدمة التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل على رضا الطلبة. الفرضية الفرعية الثانية: يوجد تأثير إيجابي مباشر لجودة خدمة التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل على نية استخدام الطلبة للتعليم الإلكتروني.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد تأثير إيجابي مباشر لرضا الطلبة عن التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل على نية استخدامه من طرف الطلبة.

الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد تأثير إيجابي غير مباشر لجودة خدمة التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل على نية استخدامه من طرف الطلبة مع وجود الرضا كمتغير وسيط.

اهداف الدراسة:

يتميز موضوع الدراسة بالحدثة حيث لم تعرف الجامعة الجزائرية تطبيق التعليم الإلكتروني من قبل، ومن هذا المنطلق فان هذه الدراسة تهدف الى دراسة مدى تأثير جودة خدمة التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل على رضا الطلبة ونية استخدامهم للتعليم الإلكتروني، الى جانب التأكد من صلاحية تطبيق نموذج جودة الخدمة الإلكترونية e-s-qual المقترح من طرف Parasuraman و Zeithaml على الدراسة التي نحن بصدد تقديمها.

الدراسات السابقة:

دراسة (winoto and tanurahrjo, 2020): تهدف هذه الدراسة إلى التحقيق في جودة التعلم عبر الإنترنت وتحليلها بشأن رضا طلاب الإدارة في كلية الاقتصاد والأعمال بإحدى الجامعات الاندونيسية وجمع هذا البحث 64 طالبًا كعينة باستخدام العينة العشوائية الطبقية، تم تحليل البيانات باستخدام نموذج المعادلات الهيكلية وتوصلت هذه الدراسة إلى أن الجودة الأفضل للخدمة التعلم عبر الإنترنت زادت من مستوى رضا الطلاب وان عملية التعلم عبر الإنترنت كانت ناجحة.

دراسة (pham et al., 2019): تبحث هذه الدراسة في العلاقات بين سمات جودة خدمة التعلم الإلكتروني ، والجودة الشاملة لخدمات التعلم الإلكتروني ، ورضا طلاب التعلم الإلكتروني، وولاء طلاب التعلم الإلكتروني في إحدى الجامعات الفيتنامية، تم تحليل بيانات الدراسة التي تم جمعها من 1232 طالب جامعي عن طريق نمذجة المعادلة الهيكلية باستخدام SPSS 25 و SmartPLS 3.0، وأشارت النتائج إلى أن جودة خدمة التعلم الإلكتروني بشكل إيجابي برضا الطلاب عن التعلم الإلكتروني ، مما يؤثر بشكل إيجابي على ولاء الطلاب في التعلم الإلكتروني.

دراسة (yefim kats, 2013) : هدف هذه البحث هو دراسة تأثير جودة خدمة التعليم الإلكتروني وفق نموذج e-s-qual وشملت هذه الدراسة 720 طالب بإحدى الجامعات الاسترالية، وتوصلت هذه الدراسة الى وجود تأثير دال احصائيا لبعض ابعاد جودة الخدمة الإلكترونية على رضا الطلبة بينما لم تعرف الابعاد الاخرى اي تأثير ذو دلالة احصائية.

وتختلف الدراسة التي نحن بصدد تقديمها عن الدراسات السابقة من حيث حداثة موضوع التعليم الإلكتروني في الجزائر وأيضا في اختلاف البيئة التكنولوجية المحيطة بتطبيق التعليم الإلكتروني، حيث لازالت الجزائر تعاني من ضعف تدفق الانترنت الى جانب عدم امتلاك الطلبة لأدوات تطبيق التعليم الإلكتروني مثل الحواسيب الشخصية، كما اعتمدت هذه الدراسة على نموذج e-s-qual المقترح من طرف Zeithaml و Parasuraman .

المحور الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة:

يعتبر التعليم الإلكتروني أحد البدائل الواقعية والمتاحة لتجاوز جائحة كورونا وخاصة في مراحل الأولى حيث عرفت أغلب جامعات العالم إغلاقا تاما من أجل تفادي انتشار فيروس كورونا بين أوساط الطلبة والأساتذة، ومن خلال الجانب النظري سنتطرق إلى تعريف التعليم الإلكتروني ومزاياه ومساوئه وباعتبار أن موضوع الدراسة يهتم بجودة خدمة التعليم الإلكتروني فكان من الضروري تناول أحد نماذج جودة الخدمة الإلكترونية الأكثر نجاحا ألا وهو نموذج e-s-qual المقترح من طرف Parasuraman و Zeithaml .

أولاً: التعليم الإلكتروني:

1- مفهوم التعليم الإلكتروني:

يشير التعلم الإلكتروني إلى التعلم غير المتزامن من خلال موقع الإنترنت الذي تديره الجامعة. (Park, 2009, pp150-162). ويعرف التعليم الإلكتروني على أنه منظومة تعليمية لتقدم البرامج التعليمية أو التدريبية للطلاب أو المتدربين في أي وقت وفي أي مكان باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات التفاعلية مثل (الإنترنت والقنوات التلفزيونية والبريد الإلكتروني وأجهزة الحاسوب والمؤتمرات عن بعد) بطريقة متزامنة. synchronous أو غير متزامنة (موسى والاسدي، 2016، ص ص 173-191). وبالنظر إلى هذه المزايا ليس من المستغرب أن تقوم المؤسسات التجارية والتعليمية باستثمارات كبيرة في أنظمة التعلم الإلكتروني. على سبيل المثال في عام 2000 كان الإستثمار في سوق التعلم الإلكتروني في الولايات المتحدة 2.2 مليار دولار وفقاً لتقرير صادر عن مؤسسة البيانات الدولية، حيث يشير أحد التقديرات إلى أن هذا الاستثمار تجاوز 23 مليار دولار في عام 2004، وكمثال على هذا النمو في عام 1993 أشار دليل كلية بيتسون إلى أن 93 كلية تقدم تعليمًا عبر الإنترنت وبحلول عام 1997، ارتفع هذا العدد إلى ما يقرب من 800. وفي عام 2001، ذكرت WebCT أن أكثر من 2200 مؤسسة ما بعد المرحلة الثانوية كانت تستخدم منتجاتها لتقديمها عبر الإنترنت التعليم (Pituch & Lee, 2006, pp222-244).

2- نظام ادارة المحتوى التعليمي (Moodle):

Moodle هو نظام مجاني لإدارة الدورات التعليمية، يساعد المعلمين على إنشاء مجتمعات التعلم الخاصة بهم عبر الإنترنت، كما أنه موقع على شبكة الإنترنت يمكن من خلاله تنفيذ جميع الأنشطة التربوية المتعلقة بنقل وتوزيع محتوى الدورة التدريبية والمواد اللازمة لموضوع واحد أو مواضيع مختلفة ويمكن للمدرسين إضافة أدوات مثل الدردشة الحية ولوحة المناقشة وأنظمة التغذية الراجعة (Sánchez, et al., 2013). ويعد نظام ادارة المحتوى (Moodle) أحد أشهر أنظمة ادارة المحتوى التعليمي (LMS Systems) Management Learning وكلمة (Moodle) هي اختصار لجملة (Oriented Object Modular Environment Learning Dynamic)، والتي تترجم باللغة العربية الى (بيئة نموذجية ديناميكية موضوعية التوجه). وهو أحد أهم منصات التعليم الإلكتروني والمعروف سابقاً باسم (Mooch) وهو فكرة وتطوير لعالم الحاسوب Martin Dougiamas من جامعة كورتن بيرث غرب استراليا وقد قام دوجيماس بتطوير نظام الموودل وإطلاق أول إصدار منه في 2002، وتقوم فلسفة نظام الموودل على ان المعرفة تبني في عقل المتعلم من خلال ما يقدم له من معلومات. حيث يكون دور المعلم هو توفير بيئة تفاعلية تجعل من المتعلم يبني معارفه من خلال تجاربه ومؤهلاته وهذه الفلسفة تختلف عن التعليم التقليدي حيث يقوم المعلم باختيار ما يجب تقديمه وما يجب على المعلم معرفته ويصنف النظام على انه احد نظم ادارة التعلم (LMS) وشاع استخدام النظام في الآونة الاخيرة في المدارس والجامعات ومراكز التدريب ومؤسسات الحكومة وان مجتمع الموودل (org.Moodle) يضم الكثير من المطورين اللذين يساهمون في تطوير مزايا اضافية لتحقيق المزيد من الفوائد، ويتوفر هذا النظام بواجهة عمل تدعم أكثر من مئة لغة من اللغات الحية في العالم ولاسيما دعمه للغة العربية، ويستفيد من هذا النظام أكثر من 100 ألف منظمة عالمية موزعة على ما يقرب من 227 بلداً مختلف (حمودة وهادي، 2019 ص ص 73-98).

3- فوائد التعلم الإلكتروني:

- حرية تحديد موعد تعلم كل درس عبر الإنترنت.
- حرية التعبير عن الأفكار وطرح الأسئلة دون قيود.
- يمكن للمشارك الوصول إلى برنامج التعلم في أي وقت مناسب.
- لا يتعين على المشاركين الالتقاء.
- تخلق فرصًا جديدة للمجموعات للعمل معًا من خلال إنشاء محادثات ومناقشات إلكترونية مشتركة.

4- محددات التعليم الإلكتروني:

على الرغم من الفوائد المتصورة للتعلم الإلكتروني إلا أنه تشير بعض الأبحاث إلى أن هناك ارتفاع في معدلات توقف الطلاب عن الاستمرار في دورات التعلم الإلكتروني، وتتمثل أهم أسباب عدم رضا الطلاب عن التعلم الإلكتروني فيما يلي:

- مطلوب مستوى عالٍ من الانضباط الذاتي للطلبة.
- عدم وجود جو تعليمي في أنظمة التعلم الإلكتروني.
- يفتقر التعلم الإلكتروني إلى التفاعل الشخصي والمباشر بين الطلاب والمعلمين.
- عملية التعلم أقل كفاءة عند مقارنته بصيغة التعلم وجهًا لوجه، حيث يتطلب التعلم الإلكتروني من الطلاب تكريس المزيد من الوقت (Liaw, 2008, pp 864-873).

ثانياً: جودة خدمة التعليم الإلكتروني:

الخدمة الإلكترونية هي خدمة معلومات تفاعلية يتم تقديمها عبر الإنترنت، حيث يكون تفاعل العملاء أو اتصالاتهم مع مزودي الخدمة من خلال التكنولوجيا، حيث أن القيمة الأساسية المتبادلة بين الطرفين هي المعلومات وتوفر الخدمة الإلكترونية للعملاء تجربة مختلفة مع التدفق التفاعلي للمعلومات، وتعد جودة المعلومات مهمة في صياغة إرضاء العميل. (Li and Suomi, 2007, pp 175-182). كما تعرف الخدمات الإلكترونية بأنها توفير خدمات عبر أنواع مختلفة من الوسائل الإلكترونية سواء كانت الإنترنت أو البريد الإلكتروني أو الهاتف المحمول أو الكمبيوتر الشخصي أو بطاقة الائتمان أو بطاقة الشحن أو البطاقة الذكية وما إلى ذلك (Kumbhar, 2012, pp 12-18).

وفي المقابل فإنه لا تزال هناك اختلافات فيما يتعلق بالأبعاد التي تشكل جودة الخدمة الإلكترونية. حيث يقدم (Toots 2006) أربعة تركيبات سابقة لجودة الخدمة الإلكترونية، وهي المحتوى والتفاعل وسهولة الاستخدام والجماليات. ووفقاً لـ (Ho and Lee 2007) فإن الأبعاد الخمسة لقياس جودة الخدمة الإلكترونية هي: جودة المعلومات، ووظائف الموقع، وعلاقات العملاء، والاستجابة، والوفاء. في حين يقترح (Ladhari 2010) ستة أبعاد لجودة الخدمة الإلكترونية والتي تشمل: الموثوقية والاستجابة والخصوصية والأمان وجودة المعلومات وسهولة الاستخدام، وجودة خدمة الإنترنت هي المدى الذي يسهل فيه موقع الويب تسليم المنتجات أو الخدمات بكفاءة وفعالية. ذكر (Zeithaml 2002) أنه يمكن تطبيق بعض أبعاد جودة الخدمة على جودة الخدمة الإلكترونية، ولكن هناك أبعاداً إضافية في الخدمة الإلكترونية، يرتبط الكثير منها على وجه التحديد بالتكنولوجيا (Li and Suomi, 2007, pp 175-182).

ولقد حدد كل Parasuraman و Zeithaml إحدى عشر بعد لجودة الخدمة الإلكترونية:

- الموثوقية: الأداء الفني الصحيح للموقع ودقة وعود الخدمة.
- الإستجابة: الاستجابة السريعة والقدرة على الحصول على المساعدة في حالة وجود مشكلة أو سؤال.
- الوصول: القدرة على الوصول إلى الموقع بسرعة والوصول إلى الشركة عند الحاجة.
- المرونة: مرونة البحث ، وإرجاع الخدمات.
- سهولة التنقل: يحتوي الموقع على وظيفة بحث جيدة.
- الكفاءة: الموقع سهل الاستخدام ، منظم بشكل صحيح ، ويتطلب الحد الأدنى من المعلومات ليتم إدخالها من قبل العميل.
- الثقة: الثقة التي يشعر بها العميل في التعامل مع الموقع وترجع إلى سمعة الموقع، وكذلك تقديم معلومات واضحة وصادقة.
- الأمان والخصوصية: الدرجة التي يعتقد العميل أن الموقع في مأمن من التطفل وأن المعلومات الشخصية محمية.
- معرفة السعر: المدى الذي يمكن للعميل من خلاله تحديد سعر الشحن والسعر الإجمالي والأسعار المقارنة أثناء عملية التسوق.
- جماليات الموقع: مظهر الموقع.
- التخصيص: مدى سهولة تصميم الموقع حسب تفضيلات العملاء الفردية وتاريخهم وطرق التسوق الخاصة بهم.

بعد ذلك تم اختصار نموذج e-s-qual الى أربعة أبعاد على النحو التالي:

- الكفاءة: سهولة وسرعة الوصول إلى الموقع واستخدامه.
- الوفاء: مدى الوفاء بوعود الموقع بشأن تسليم الطلبات وتوافر الخدمات.
- توافر النظام: الأداء الفني الصحيح للموقع.
- الخصوصية: درجة أمان الموقع وحمايته لمعلومات العميل (Parasuraman, Zeithaml and Malhotra, 2005, pp 213-233).

ثالثا: جودة خدمة التعليم الإلكتروني والرضا:

يشير رضا العملاء إلى الاستجابة العاطفية للعميل للتجربة المتعلقة بمعاملة معينة مع منظمة، وفي عصر التطور الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأعمال الإلكترونية، يمكن تعريف الرضا عبر الإنترنت على أنه التقييم العام للعميل لجودة الخدمات أو المنتجات المعروضة في السوق عبر الإنترنت. وفي بيئة التعلم الإلكتروني اليوم يُنظر إلى الطلاب على أنهم عملاء، كما أن رضا الطلاب هو دائما أحد أهم أهداف الجامعة. ومن أجل الحصول على رضا الطلاب، يجب على الجامعات أولاً فهم سمات جودة خدمة التعلم الإلكتروني التي يراها الطلاب، ثم يتم تنفيذ الإجراءات اللازمة لتعزيز جودة خدمة التعلم الإلكتروني الشاملة بهدف تحقيق رضا الطلاب عن التعلم الإلكتروني. وهناك العديد من السمات التي تشكل جودة خدمة التعلم الإلكتروني الشاملة وتتضمن هذه السمات تصميم المقرر الدراسي، مستوى التفاعل بين الطلاب والمدرسين، درجة التفاعل بين الطلاب والطلاب، الجوانب المتعلقة بالتكنولوجيا، والخدمات المساندة والإدارية. تقدم كل سمة من سمات جودة الخدمة مساهمة مختلفة في الجودة الشاملة لخدمة التعلم الإلكتروني، وبالتالي تؤثر جودة خدمة التعلم الإلكتروني الشاملة على رضا الطلاب عن التعلم الإلكتروني (Pham et al., 2019, pp 1-26). ويتم تحديد قبول الطلاب لنظام التعلم الإلكتروني من خلال القيمة المتصورة والرضا المستمد من الخدمات التي يقدمها النظام. وتعتبر جودة الخدمة بمثابة المفتاح الأساسي لرضا الطلاب وهي حاسمة لقبول واستخدام نظام التعلم الإلكتروني (Radhakrishnan, 2018, pp 9-20).

ويعتقد أن رضا المستخدم له قيمة كبيرة للإدارة كمقياس لنجاح نظام المعلومات، وخلصت نتائج بعض الدراسات إلى أن رضا العملاء هو المحدد الرئيسي لنوايا العميل السلوكية تجاه استخدام الخدمة الإلكترونية. وأكدت بعض النتائج أن جودة النظام ومعلومات المنصة ومعلومات الدورة التعليمية هي المحددات الرئيسية لرضا المستخدم والإستخدام المستمر لأنظمة التعلم الإلكتروني. (Alsabawy et al., 2013, pp 89-127) ويحدث الرضا الإلكتروني عندما يتجاوز منتج أو خدمة توقعات المستهلك، وأن أداء المواقع والخدمات التي تقدمها المواقع الإلكترونية هي مؤشرات لرضا العملاء عبر الإنترنت. وأن جودة الخدمة الإلكترونية ستؤدي إلى الرضا الإلكتروني. وقد أظهرت العديد من الدراسات أن هناك علاقة إيجابية قوية بين جودة الخدمة الإلكترونية والرضا الإلكتروني للمتسوقين عبر الإنترنت على مواقع B2C. وفي سياق التعلم عبر الإنترنت تحدد جودة الخدمة الإلكترونية موقف الرضا الإلكتروني للطلاب (Susanta and Utomo, 2020, pp 17-22).

وتوصل ناهان (2013) أن جودة التدريس والخدمة عبر الإنترنت تحدد بشكل إيجابي رضا الطلاب في جامعة سيول الرقمية وجامعة بوسطن. كما توصل باويروسومارتو (2016) في بحثه عن طلاب الدراسات العليا في جامعة Mercu Buana في جاكرتا، إلى أن جودة النظام والمعلومات والخدمة يمكن أن تزيد من رضا مستخدمي التعلم الإلكتروني. وأثبت كل من (Faoziah & Sembiring 2017) إلى أن سرعة استجابة الوسائط والأمن والخصوصية في جامعة Telkom في باندونغ يمكن أن تعكس جودة التعلم عبر الإنترنت ولها تأثير كبير على رضا الطلاب. كما تشير دراسة (Pham و Limbu و Bui و Nguyen و Pham 2019) في فيتنام إلى أن جودة الخدمة في التعلم عبر الإنترنت لها تأثير إيجابي على رضا الطلاب (Tj and Tanurahrjo, 2020, pp 240-251)، وأظهرت الدراسات أن المستويات العالية من جودة الخدمة تؤثر بشكل إيجابي على رضا العملاء. (Kilburn et al., 2017, pp 80-86).

المحور الثاني: الدراسة الميدانية:

سنعمل من خلال الدراسة الميدانية على التأكد من صلاحية تطبيق نموذج جودة الخدمة الإلكترونية e-s-qual المقترح من طرف Parasuraman و Zeithaml على الدراسة التي نحن بصدد تقديمها، كما سنقوم باختبار فرضيات الدراسة باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية بالمرعات الصغرى الجزئية (partial least squares structural equation modeling) عن طريق برنامج smart pls .

أولاً: ادوات ومنهجية الدراسة:

1- عينة الدراسة:

تتكون عينة البحث من 147 فرد تتجاوز أعمارهم 18 سنة ومن اجل تحديد عينة البحث تم الإعتماد على طريقة المعاينة الهادفة والعمدية (purposive sampling)، حيث تركز هذه الطريقة على اختيار افراد تتوفر لديهم المعلومات التي يحتاجها الباحث، وتتوفر فيهم بعض الخصائص المطلوبة للبحث، وانطلاقاً من هذا المبدأ فقد تم التركيز في اختيار عينة البحث على الافراد الذين يمارسون التعليم عبر منصة موودل بشكل كامل او جزئي، وبلغ نسبة الذكور من عينة البحث حوالي 59.9% ونسبة الإناث حوالي 40.1%، وفيما يتعلق بالمستوى الدراسي فقد تكونت عينة الدراسة من 63.9% من طلبة السنة الثالثة LMD و 21.1% من طلبة السنة اولى ماستر و 15% من طلبة السنة الثانية ماستر، والجدير بالذكر فان كل افراد عينة الدراسة تزاوّل دراستها في ميدان العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية، أما بالنسبة للحدود الزمنية للدراسة فقد امتدت من شهر فبراير 2021 الى غاية شهر افريل 2021.

2- اداة الدراسة:

تتمثل أداة الدراسة في إستبيان تم توزيعه بشكل مباشر ويتكون من قسمين القسم الأول يتناول البيانات الشخصية، بينما يتكون القسم الثاني من ثلاث محاور على النحو التالي: المحور الاول جودة خدمة التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل وترتكز على سبعة أبعاد، المحور الثاني الرضا عن التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل وتعتمد على ثلاث أبعاد، المحور الثالث نية استخدام التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل وتعتمد على أربعة ابعاد.

ثانيا: نتائج الدراسة:

1- تقييم مستوى استخدام الطلبة لمنصة موودل:

من خلال الجدول رقم 1 فان مستوى استخدام الطلبة لمنصة موودل والتفاعل معها كان دون المستوى حيث عرف متوسط قدره 2.92 مع مستوى دلالة أكبر من 0.05 ، ويمكن تفسير ذلك بتزامن اجراء عملية التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل مع شروع اغلب الجامعات الجزائرية لتقدم الدروس عبر نظام الدفعات وبشكل حضوري. كما سيتم شرح أسباب تدني التفاعل المستمر للطلبة مع منصة موودل من خلال مناقشة الجزء المرتبط بمعوقات استخدام منصة موودل.

جدول رقم 1: تقييم مستوى استخدام الطلبة لمنصة موودل.

المتغيرات	المتوسط الحسابي	مستوى الدلالة
مستوى استخدام الطلبة لمنصة موودل	2.92	0.385

المصدر: من اعداد الباحث باستخدام برنامج spss .

2- معوقات ممارسة الطلبة للتعليم الإلكتروني عبر منصة موودل:

حسب الجدول رقم 2 فإن المستوى الضعيف لتدفق الانترنت يعتبر أكبر عائق أمام ممارسة الطلبة للتعليم الإلكتروني عبر منصة موودل وخاصة بالنسبة للطلبة الذين يقطنون بالمناطق النائية حيث تفتقر هذه المناطق الى وجود خدمة انترنت ذات جودة عالية مع العلم أن هذه الدراسة تمت في ولاية سعيدة، حيث يضطر أغلب الطلبة الى الإلتحاق بأسرهم عند نهاية الاسبوع او في بعض الاحيان بشكل يومي حيث يعيشون بمناطق وقرى نائية، ثم يأتي في المرتبة الثانية عدم امتلاك الطلبة للأدوات التكنولوجية (الحواسيب الشخصية) حيث لا يمتلك بعض الطلبة لهواتف ذكية او أغلبهم للحواسيب الشخصية وخاصة في ظل الظروف التي تمر بها البلاد نتيجة تفشي فيروس كورونا حيث عرفت السوق الجزائرية نقص في استيراد الاجهزة الإلكترونية نتيجة الإغلاق وأيضا لتدهور القدرة الشرائية للأسر الجزائرية بسبب انخفاض قيمة الدينار والوضعية الصعبة التي يمر بها الاقتصاد الجزائري، وكل هذه العوامل أدت الى ارتفاع أسعار الهواتف الذكية والحواسيب الشخصية مما يحول دون قدرة الطلبة على شرائها، ويأتي في المرتبة الثالثة خصوصية بعض المقاييس حيث تتطلب بعض المقاييس العلمية والتقنية التواجد الحضوري للطلبة من اجل زيادة الفهم والاستيعاب الى جانب بعض التخصصات العلمية التي تتطلب القيام بالتجارب المخبرية.

جدول رقم 2: معوقات ممارسة الطلبة للتعليم الإلكتروني عبر منصة موودل انطلاقاً من اجابات عينة الدراسة.

المتغيرات	المتوسط الحسابي	مستوى الدلالة
المستوى الضعيف لتدفق الانترنت	4.1	0.000
عدم امتلاك الطلبة للادوات التكنولوجية (الحواسيب الشخصية)	4.05	0.000
خصوصية بعض المقاييس (خاصة المقاييس العلمية والتقنية)	3.9	0.000
نقص تفاعلية منصة موودل (الاتصال التفاعلي)	3.77	0.000
عدم فهم الدروس والمحاضرات	3.59	0.000

المصدر : من اعداد الباحث باستخدام برنامج spss .

وفي المقابل يرى الطلبة المشاركون ضمن هذه الدراسة أن نقص تفاعلية التعلم الإلكتروني عبر منصة موودل هي أيضا تشكل عائق أمام ممارسة فعالة للتعلم الإلكتروني عبر منصة موودل، وبالرغم أن منصة موودل تمنح مستوى معين التفاعلية إلا أنه يعتبر أقل أهمية وفعالية مقارنة بالتعلم الإلكتروني وخاصة أن جوهر التعلم هو المناقشة العلمية الجماعية وتلقي التغذية العكسية من طرف الطلبة ويتوافق هذا التقييم مع دراسة (Aguilera-Hermida, A. Patricia. 2020)، حيث أظهرت نتائج هذه الدراسة أن الطلاب يفضلون التعلم وجهًا لوجه على التعليم عبر الإنترنت، وأفاد العديد من الطلاب أن التعلم عبر الإنترنت كان تجربة غير سارة وأعربوا عن موقف سلبي تجاه التعلم عبر الإنترنت، لم يقتصر الأمر على اعتبار التعلم عبر الإنترنت أكثر صعوبة ولكن أيضًا أفاد الطلاب أن قلة التفاعل مع الأساتذة والطلاب كان يمثل تحديًا لهم، وأخيرًا يرى الطلبة ان التعلم الإلكتروني عبر منصة موودل لن يساهم في فهم واستيعاب الدروس والمحاضرات نتيجة العوامل السابقة الذكر مثل نقص التفاعلية او خصوصية بعض المقاييس العلمية.

3- قياس جودة ومطابقة نموذج القياس:

من أجل تحليل بيانات الدراسة واختبار صحة الفرضيات المقترحة سنقوم باستخدام أحد الأدوات الإحصائية الأكثر فعالية في مجال العلوم الانسانية والاجتماعية والمتمثلة في نمذجة المعادلات الهيكلية بالمربعات الصغرى الجزئية (partial least squares structural equation modeling)، حيث يصلح تطبيق هذا النموذج في حالة العينات الصغيرة والمتوسطة، ومن أجل التأكد من مدى ملائمة نموذج الدراسة حسب برنامج smart pls فإنه يجب إتباع ثلاث خطوات أساسية وهي: اولا التأكد من جودة ومطابقة نموذج القياس، ثانيا التأكد من جودة النموذج الهيكلية، ثالثا اختبار معنوية المسارات الهيكلية لنموذج الدراسة. (Tenenhaus & amato, 2004, pp. 739-742)، ومن أجل قياس جودة ومطابقة نموذج القياس تم استخدام المؤشرات التالية: معامل الفا كرونباخ والموثوقية المركبة ومتوسط التباين المفسر AVE وصدق التمايز، ومن خلال الجدول رقم(3) تبين أن قيمة معامل الفا كرونباخ لكل متغيرات الدراسة اكبر من 0.6 وهو الحد الأدنى المطلوب، إلى جانب أن قيمة الموثوقية المركبة لكل متغيرات الدراسة تجاوز قيمة 0.7 وهو الحد الأدنى المطلوب، كما تجاوزت قيم متوسطات التباين المفسر AVE لكل متغيرات الدراسة الحد الأدنى المطلوب وهو 0.5.

جدول رقم 3: قياس درجة الصدق والموثوقية.

AVE	Composite reliability	Cronpach's alpha	المتغيرات
0.503	0.857	0.799	جودة خدمة التعليم الالكتروني عبر منصة موودل
0.809	0.927	0.881	الرضا
0.720	0.911	0.870	نية استخدام الطلبة للتعليم الالكتروني

المصدر: من اعداد الباحث باستخدام برنامج smart pls .

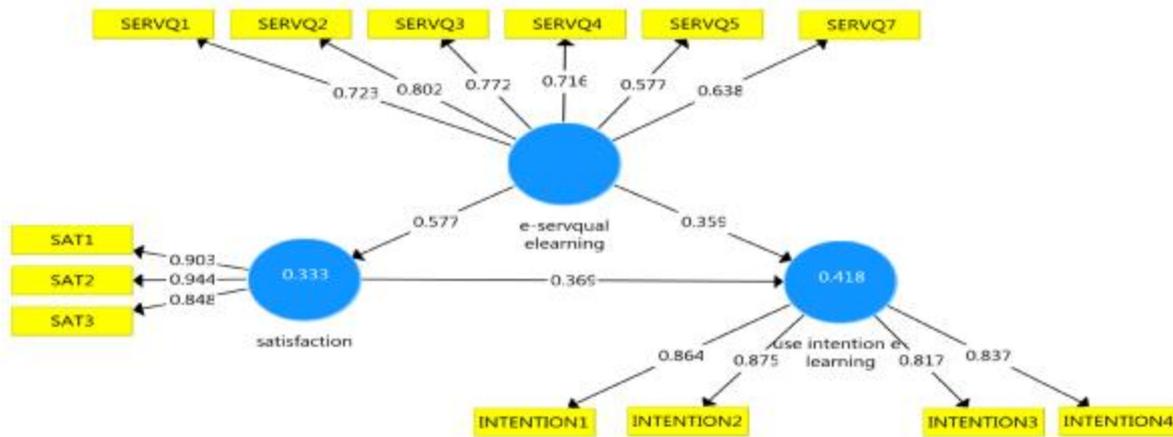
وحسب الجدول رقم(4) فإن قيم صدق التمايز لأغلب متغيرات الدراسة تدل على تمايزها عن بعضها البعض ولا يوجد تقاطع بينها وأن كل متغير يمثل نفسه، أي أن الجذر التربيعي ل AVE لأي متغير كامن هو أكبر من قيمة ارتباطه بالمتغيرات الكامنة الأخرى $\sqrt{AVE(X)} > COR(X,Y)$. ومن خلال الشكل رقم (1) يتبين أن اغلب فقرات الدراسة لديها مستوى تشبع عالي على المتغيرات الكامنة كما ان ارتباط هذه الفقرات بالمتغيرات الكامنة تجاوز الحد الادنى والمتمثل في قيمة 0.7.

جدول رقم 4: قياس صدق التمايز لمتغيرات الدراسة.

المتغيرات	جودة خدمة التعليم الالكتروني عبر منصة موودل	الرضا	نية استخدام الطلبة للتعليم الالكتروني
جودة خدمة التعليم الالكتروني عبر منصة موودل	0.709		
الرضا	0.577	0.899	
نية استخدام الطلبة للتعليم الالكتروني	0.572	0.577	0.849

المصدر: من اعداد الباحث باستخدام برنامج smart pls .

شكل رقم 1: النموذج الهيكلي للدراسة.



المصدر: من اعداد الباحث باستخدام برنامج smart pls .

4- تقييم النموذج الهيكلي:

من اجل تقييم جودة النموذج الهيكلي سنستخدم المقاييس التالية: أولا معامل التحديد R^2 والذي يشير الى القوة التنبؤية للنموذج داخل عينة الدراسة كما يوضح تفسير المتغيرات الكامنة الخارجية لمقدار التباين في المتغير الكامن التابع وتتراوح قيمتها من 0 الى 1 حيث تشير المستويات التالية 0,75 عالية، 0,5 متوسطة، 0,2 ضعيفة في حين أن قيم R^2 البالغة 0.2 تعتبر عالية في تخصصات بحثية كسلوك المستهلك (174, p. 2014, hair, hult, ringle, & sarstedt), وثانيا مقياس Q^2 وهو يقيس القدرة التنبؤية لنموذج الدراسة خارج عينة البحث وحسب (2002) Croutsche فإنه يشترط فيه أن يكون أكبر من الصفر (2012, fernandes) (102-123, pp. ثالثا قياس ملائمة نموذج الدراسة (GOF goodness of fit) وهو يقيس صحة نموذج الدراسة بشكل إجمالي. ومن أجل قياس درجة ملائمة نموذج الدراسة يجب تطبيق المعادلة التالية: $GOF = \sqrt{AVE \times R^2}$ اي ضرب متوسط جميع قيم AVE (متوسط التباين المفسر) في متوسط جميع معاملات التفسير R^2 لنموذج الدراسة (2005, tenenhaus & vinci) (159-205, pp. وعند القيام بهذه العملية تحصلنا على قيمة GOF مساوية لـ 0.504 وهي قيمة عالية بالنظر الى معايير هذه الأداة (حيث تعتبر قيمة GOF عالية إذا كانت تساوي أو أكبر 0.36 ومتوسطة اذا كانت GOF=0.25 ومتدنية في حالة GOF=0.1) (177-195, pp. 2009, wetzels, odekeren, & oppen)

وحسب الجدول رقم (5) فإن قيمة R^2 بالنسبة لرضا الطلبة عن التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل هي أقل من المتوسط، كما عرف معامل التحديد R^2 لنية استخدام الطلبة للتعليم الإلكتروني عبر منصة موودل هو أيضا قيمة أقل من المتوسط، وفي المقابل عرفت قيمة Q^2 لكل من رضا الطلبة عن التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل ونية استخدام الطلبة للتعليم الإلكتروني عبر منصة موودل قيم موجبة وبالتالي فإن كل مؤشرات جودة النموذج الهيكلي هي ملائمة مما يدل على قدرة نموذج الدراسة على إختبار فرضيات الدراسة وإمكانية التنبؤ بدرجة تأثير المتغيرات المستقلة للدراسة على المتغير التابع.

جدول رقم 5: تقييم جودة النموذج الهيكلي.

المتغيرات	R^2	Q^2
الرضا	0.333	0.253
نية استخدام الطلبة للتعليم الإلكتروني	0.418	0.282

المصدر: من اعداد الباحث باستخدام برنامج smart pls.

5- اختبار فرضيات الدراسة:

من خلال الجدول رقم (6) يمكن اختبار الفرضية الرئيسية ومختلف الفرضيات الفرعية على النحو التالي:

- تم تأكيد صحة الفرضية الفرعية الأولى نظرا لما يلي: (معامل التأثير = 0.577 و T = 7.321 و P values = 0.000)، ومنه يمكن القول أنه يوجد تأثير إيجابي مباشر لجودة خدمة التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل على رضا الطلبة.

- تم تأكيد صحة الفرضية الفرعية الثانية نظرا لما يلي: (معامل التأثير = 0.359 و T= 3.194 و P values= 0.001)، ومنه يمكن القول أنه يوجد تأثير ايجابي مباشر ذو دلالة احصائية يوجد تأثير ايجابي مباشر لجودة خدمة التعليم الالكتروني عبر منصة موودل على نية استخدام الطلبة للتعليم الالكتروني.
- تم تأكيد صحة الفرضية الفرعية الثالثة نظرا لما يلي: (معامل التأثير = 0.369 و T= 3.336 و P values= 0.001)، ومنه يمكن القول أنه يوجد تأثير ايجابي مباشر ذو دلالة احصائية يوجد تأثير ايجابي مباشر لرضا الطلبة عن التعليم الالكتروني عبر منصة موودل على نية استخدامه من طرف الطلبة .
- تم تأكيد صحة الفرضية الفرعية الرابعة نظرا لما يلي: (معامل التأثير = 0.213 و T= 2.842 و P values= 0.005)، ومنه يمكن القول أنه يوجد تأثير ايجابي غير مباشر لجودة خدمة التعليم الالكتروني عبر منصة موودل على نية استخدامه من طرف الطلبة مع وجود الرضا كمتغير وسيط.
- ونظرا لتأكيد جميع الفرضيات الفرعية ومنه يمكن تأكيد الفرضية الرئيسية التي تنص على أنه يوجد تأثير ايجابي مباشر وغير مباشر لجودة خدمة التعليم الالكتروني عبر منصة موودل على رضا الطلبة ونية استخدامهم للتعليم الالكتروني.

جدول رقم 6: اختبار فرضيات الدراسة.

الفرضيات	المتغيرات	معامل التأثير	قيمة T	P-value
الفرضية الفرعية الاولى	جودة خدمة التعليم الالكتروني عبر منصة موودل ← الرضا	0.577	7.321	0.000
الفرضية الفرعية الثانية	جودة خدمة التعليم الالكتروني عبر منصة موودل ← نية استخدام الطلبة للتعليم الالكتروني	0.359	3.194	0.001
الفرضية الفرعية الثالثة	الرضا ← نية استخدام الطلبة للتعليم الالكتروني	0.369	3.336	0.001
الفرضية الفرعية الرابعة	جودة خدمة التعليم الالكتروني عبر منصة موودل ← نية استخدام الطلبة للتعليم الالكتروني	0.213	2.842	0.005

المصدر : من اعداد الباحث باستخدام برنامج smart pls .

ثانيا: مناقشة نتائج الدراسة:

انطلاقا من مؤشرات جودة مطابقة النموذج وجودة النموذج الهيكلي تبين صلاحية تطبيق نموذج جودة الخدمة الالكترونية e-servqual المقترح من طرف Parasuraman و Zeithaml على دراسة تأثير جودة خدمة التعليم الالكتروني عبر منصة موودل على رضا الطلبة ونية استخدامهم للتعليم الالكتروني في الجزائر، حيث حازت مؤشرات الصدق والموثوقية والتمايز ومعامل التحديد R^2 وقياس Q^2 وقياس ملائمة نموذج الدراسة (GOF goodness of fit) على القبول.

من خلال الجدول رقم (5) تبين أن قيمة R^2 لرضا الطلبة عن التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل تساوي 0.333 وهذا يدل على أن جودة خدمة التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل استطاعت تفسير حوالي 33.3% من التباين الحاصل في رضا الطلبة عن التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل، وفي المقابل فان قيمة R^2 لنية استخدام الطلبة للتعليم الإلكتروني عبر منصة موودل تساوي 0.418 وهذا يعني أن كل من رضا الطلبة عن التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل وجودة خدمة التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل استطاعا تفسير التباين الحاصل في نية استخدام الطلبة للتعليم الإلكتروني عبر منصة موودل بنسبة 41.8% وهي نسبة مهمة وترجع النسبة الباقية الى عوامل اخرى ويمكن تفسير ذلك ان نية استخدام الطلبة للتعليم الإلكتروني ترتبط بعوامل اخرى مثل تأثير البنية التحتية المحيطة بممارسة التعليم الإلكتروني ومدى استمرارية وباء كورونا.

من خلال نتائج إختبار فرضيات الدراسة يتبين أن أغلبها حاز على القبول، وأهم الملاحظات التي يمكن تقديمها من خلال قراءة الجدول رقم (6)، أنه أي تقييم لجودة خدمة التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل من طرف الطلبة ب 100% يؤدي الى زيادة رضا الطلبة تجاه التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل ب 57.7%، وتتوافق هذه النتيجة مع ما توصلت اليه دراسة (Susanta , 2020) حيث توصلت هذه الدراسة الى وجود تأثير ايجابي مباشر لجودة خدمة التعليم الإلكتروني على رضا الطلبة(قيمة التأثير 0.699)، وأيضا دراسة (winoto tj and tanurahajo,2020) حيث توصلت هذه الدراسة ايضا الى وجود تأثير ايجابي مباشر لجودة خدمة التعليم الإلكتروني على رضا الطلبة(قيمة التأثير 0.765).

وأنة أي تقييم لجودة خدمة التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل من طرف الطلبة ب 100% يؤدي إلى زيادة نية الطلبة لإستخدام الطلبة للتعليم الإلكتروني عبر منصة موودل ب 35.9%، وفي المقابل أي زيادة في رضا الطلبة عن التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل من طرف الطلبة ب 100% يؤدي الى زيادة نية استخدام التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل ب 36.9%، وتعتبر هذه القيمة أن نية إستخدام الطلبة للتعليم الإلكتروني لا يتوقف فقط على جودة خدمة التعليم الإلكتروني وإنما مرتبط بعوامل اخرى لم يتم التطرق إليها في هذه الدراسة، وخلال اعداد هذه الدراسة تبين ان الدوافع الشخصية للطلبة ودرجة انضباطهم لها تأثير كبير على الخراط الطلبة في التعليم الإلكتروني، الى جانب عدم إدراك الطلبة لأهمية وفائدة التعليم الإلكتروني وخاصة أن أغلب الطلبة اقتصر تفاعلهم مع المنصة على مجرد الإطلاع على الدروس والمحاضرات، ولم يتم استخدام مختلف التطبيقات المتعلقة بمنصة موودل مثل إجراء الاختبارات أو منتديات المناقشة، إلى جانب إعداد أغلب الجامعات الجزائرية لبرنامج الحضور عبر نظام الدفعات بالموازاة مع تطبيق التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل، مما اثر نوعا ما على جدوى وفائدة استخدام منصة موودل.

ومن خلال هذه الدراسة اتضح أن مستوى تأثير جودة خدمة التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل على نية الطلبة في إستخدام التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل كان اقل من مستوى تأثير جودة التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل على رضا الطلبة عن التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل.

كما تبين ان قيمة تأثير جودة خدمة التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل على نية الطلبة في استخدام التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل لم تكن مهمة إلا مع وجود رضا الطلبة عن التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل كمتغير وسيط حيث ارتفعت من 0.359 الى 0.572

(التأثير الكلي لجودة خدمة التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل على نية الطلبة في استخدام التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل = التأثير المباشر + التأثير غير المباشر = 0.359 + 0.213 = 0.572).

كما تم ملاحظة أن تأثير جودة خدمة التعليم الإلكتروني على رضا الطلبة كان أعلى من تأثير رضا الطلبة على نية استخدامهم للتعليم الإلكتروني، وتتوافق هذه النتيجة مع دراسة (yakubu and dasuki, 2018) حيث عرف تأثير جودة التعليم الإلكتروني على الرضا (0.58)، وتأثير الرضا على نية الاستخدام (0.21).

خاتمة:

لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء حول موضوع يتسم بالحدثة نظرا لارتباطه بحدث صحي استثنائي لم تتعرض له البشرية خلال القرن الحالي والمتمثل في جائحة كورونا حيث بلغت تأثيراته الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والتعليمية، وقد اضطرت اغلب الدول لتطبيق قواعد صارمة لمكافحة هذا الفيروس ويأتي على رأس هذه القواعد الاغلاق التام او الجزئي وخاصة في بداية الوباء، مما أدى إلى تعطيل الدراسة في أغلب الجامعات العالمية ومن أجل ضمان استمرارية العملية التعليمية اتجهت أغلب الدول إلى ممارسة التعليم عن بعد أو التعليم الإلكتروني عبر منصات معروفة ومنها منصة موودل، وهناك بعض الدول من تكيف مع هذا الوضع بسهولة نظرا لوجود خبرة سابقة في تطبيق التعليم الإلكتروني مثل الصين، بينما بعض الدول وجدت صعوبة في تطبيق التعليم الإلكتروني نظرا لعدم توفر البنية التحتية التكنولوجية الضرورية، وجاء هذا البحث من اجل دراسة تأثير جودة خدمة التعليم الإلكتروني على رضا الطلبة ونية استخدامهم له في الجزائر خلال جائحة كورونا حيث تم التوصل الى النتائج التالية:

- تم التأكد من صلاحية تطبيق نموذج جودة الخدمة الإلكترونية (e-s-qual) بالنسبة لهذه الدراسة حيث حازت اغلب المؤشرات على القبول مثل قيمة R^2 ، مقياس Q^2 ، قيمة GOF.
- تم تأكيد الفرضية الرئيسية للدراسة والمتمثلة في وجود تأثير مباشر وغير مباشر لجودة خدمة التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل على رضا الطلبة ونية استخدامهم للتعليم الإلكتروني.
- لم ينخرط الطلبة بدرجة كبيرة في التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل وهذا نظرا لوجود عدة معوقات حالت دون ذلك وعلى رأسها ضعف البنية التحتية التكنولوجية والمتمثلة اساسا في نقص تدفق الإنترنت، الى جانب عدم امتلاك الطلبة للحواسيب الشخصية وفي ايضا خصوصية بعض المقاييس العلمية والتقنية والتي تتطلب حضور الطلبة من أجل ضمان إستيعاب أكبر لهذه المقاييس وأيضاً ضرورة إستخدام المخابر.

التوصيات

- ضرورة تحسين البنية التحتية التكنولوجية وخاصة فيما يتعلق بتحسين شبكة الانترنت وسرعة تدفقها.
- ضرورة مساعدة الطلبة على امتلاك الادوات التكنولوجية المساعدة على ممارسة التعليم الإلكتروني عن بعد مثل الحواسيب الشخصية عن طريق البيع بالتقسيط او اعفاء هذه المنتجات من الضرائب اثناء بيعها للطلبة.
- لا بد من الاهتمام بتطوير وممارسة التعليم الإلكتروني في الجامعة الجزائرية واعتباره وسيلة موازية للتعليم التقليدي وخاصة بالنسبة لتأطير الطلبة وإجراء البحوث العلمية .

- ضرورة زيادة الاهتمام بجودة خدمة التعليم الإلكتروني عموماً وعبر منصة موودل خصوصاً، من خلال توفير تطبيق داخل منصة موودل يعمل على تقديم الاقتراحات وتصويب الأخطاء من أجل تحقيق التغذية العكسية.

آفاق الدراسة

بالنظر الى حداثة هذا الموضوع وارتباطه بحدث صحي مفاجئ وإستثنائي، فإنه يمكن تطوير هذا الموضوع في المستقبل من خلال اضافة بعض المتغيرات المهمة والتي من الممكن ان يكون لها تأثير على تبني الطلبة للتعليم الإلكتروني مثل دراسة تأثير أبعاد الشخصية على نية استخدام الطلبة للتعليم الإلكتروني مع وجود بعض المتغيرات الوسيطة مثل جودة الخدمة والموقف من التعليم الإلكتروني، كما أنه من الأجدر القيام بدراسة تأثير التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل على الأداء الأكاديمي والعلمي للطلبة.

قائمة المراجع:

1. حمودة ابو عبيدة وهادي إيناس، أثر استخدام منصة التعليم الإلكتروني Moodle على مستوى طلاب قسم المعلومات والمكتبات دراسة تجريبية، مجلة آداب المستنصرية، العدد 87، 2019، ص 73-98.
2. الزويني موسى والأسدي زينة، دور التعليم الإلكتروني في تحقيق مجتمع معرفي، مركز بابلون للدراسات الانسانية، المجلد 6، العدد 4، 2016، ص 173-191
3. Aguilera-Hermida, A. Patricia, College students' use and acceptance of emergency online learning due to COVID-19, International Journal of Educational Research Open, Vol 1, 2020.
4. ALSABAWY, Ahmed Younis; CATER-STEEL, Aileen; SOAR, Jeffrey, E-learning service delivery quality: A determinant of user satisfaction. In: Learning management systems and instructional design: Best practices in online education., usa, IGI Global, 2013, p. 89-127.
5. Fernandes, Valérie, En quoi l'approche PLS est-elle une méthode a (re)-découvrir pour les chercheurs en management?, M@ n@ gement, Vol.15, No.1, 2012, pp 102-123.
6. Hair Jr, Joseph F., et al., A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM), usa, Sage publications, 2016.
7. Ho, Nguyen Thi Thao, et al., Students' adoption of e-learning in emergency situation: the case of a Vietnamese university during COVID-19." Interactive Technology and Smart Education, 2020.
8. KILBURN, Ashley; KILBURN, Brandon; HAMMOND, Kevin. The role of quality in online higher education. Journal of Higher Education Theory and Practice, Vol.17, No.7, 2017, pp.80-86.
9. KUMBHAR, Vijay M., et al. Conceptualization of e-services quality and e-satisfaction: a review of literature. Management research and practice, Vol.4, No.4, 2012, pp. 18-18.
10. Li, Hongxiu, and Reima Suomi, Evaluating electronic service quality: a transaction process based evaluation model, The European Conference on Information Management and Evaluation, 20-21 September 2007. Montpellier, France
11. Liaw, Shu-Sheng, Investigating students' perceived satisfaction, behavioral intention, and effectiveness of e-learning: A case study of the Blackboard system, Computers & education, Vol.51, No.2, 2008, pp 864-873.
12. Parasuraman, Ananthanarayanan, Valarie A. Zeithaml, and Arvind Malhotra, ES-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality, Journal of service research, Vol.7, No.3, 2005, pp. 213-233.
13. Pham, Long, et al., Does e-learning service quality influence e-learning student satisfaction and loyalty? Evidence from Vietnam, International Journal of Educational Technology in Higher Education, Vol.16, No.1, 2019, pp. 1-26.

14. Pituch, Keenan A., and Yao-kuei Lee, The influence of system characteristics on e-learning use, *Computers & Education*, Vol.47, No.2, 2006, pp 222-244.
15. Radhakrishnan, Pillai Anita, AN EMPIRICAL STUDY ON THE EFFECT OF INSTITUTIONAL FACTOR ON PERCEIVED VALUE OF E-LEARNING IN MANAGEMENT EDUCATION: WITH SPECIFIC REFERENCE TO ES-QUAL, *The Online Journal of Distance Education and e-Learning*, Vol.6, No.4, 2018, pp 9-20.
16. Rizun, Mariia, and Artur Strzelecki. "Students' acceptance of the Covid-19 impact on shifting higher education to distance learning in Poland." *International Journal of Environmental Research and Public Health*, Vol.17, Vol.18, 2020, pp 1-19.
17. Sánchez, R. Arteaga, A. Duarte Hueros, and M. García Ordaz, E-learning and the University of Huelva: a study of WebCT and the technological acceptance model, *Campus-Wide Information Systems*, 2013.
18. Susanta, Susanta, and Humam Santosa Utomo, The Effect of e-Service Quality on e-Satisfaction: A Study in the Context of Online Learning during the Covid-19 Pandemic, *Proceeding of LPPM UPN "VETERAN" YOGYAKARTA CONFERENCE SERIES 2020-POLITICAL AND SOCIAL SCIENCE SERIES*, Vol. 1, No. 1, 2020, pp 17-22
19. Tenenhaus, Michel, et al. "PLS path modeling, Computational statistics & data analysis, Vol.48.No.1 ,2005, pp159-205.
20. Tenenhaus, Michel, Silvano Amato, and Vincenzo Esposito Vinzi. "A global goodness-of-fit index for PLS structural equation modelling." *Proceedings of the XLII SIS scientific meeting*. Vol. 1. No. 2. 2004, pp 739-742
21. Tj, Hery Winoto, and Hans Harischandra Tanuraharjo, The Effect Of Online Learning Service Quality On Student Satisfaction During COVID19 Pandemic In 2020, *Jurnal Manajemen Indonesia*, Vol.20, No..3, 2020, pp.240-251.
22. Yakubu, M. Nasiru, and Salihu Dasuki. "Assessing eLearning systems success in Nigeria: An application of the DeLone and McLean information systems success model, *Journal of Information Technology Education: Research*, Vol.17, 2018, pp183-203.
23. Wetzels, Martin, Gaby Odekerken-Schröder, and Claudia Van Oppen, Using PLS path modeling for assessing hierarchical construct models: Guidelines and empirical illustration, *MIS quarterly*, Vol 33, No 1, 2009, pp 177-195.