

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية وعلوم التسيير وعلوم تجارية

الشعبة: العلوم الاقتصادية

التخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات

بعنوان:

## دور المنصات التعليمية الرقمية في تحسين الخدمات العمومية

"دراسة ميدانية لعينة من طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

بجامعة غرداية."

تحت إشراف:

أ.د. طويطي مصطفى

من اعداد الطالبين:

➤ فاطمة أولاد سيدي عمر

➤ فاطنة العايب

نوقشت وأجيزت بتاريخ 2023/06/14 أمام اللجنة المكونة من السادة الآتية أسماؤهم

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
أ.د بن سانية عبد الرحمن	أستاذ تعليم عالي	غرداية	رئيسا
أ.د طويطي مصطفى	أستاذ تعليم عالي	غرداية	مشرفا ومقررا
أ. بن عرب فريد	أستاذ مساعد أ	غرداية	مناقشا

السنة الجامعية: 2023/2022



جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية وعلوم التسيير وعلوم تجارية

الشعبة: العلوم الاقتصادية

التخصص: اقتصاد وتسيير مؤسسة

بعنوان:

## دور المنصات التعليمية الرقمية في تحسين الخدمات العمومية

"دراسة ميدانية لعينة من طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم  
التسيير بجامعة غرداية."

تحت إشراف:

أ.د. طويطي مصطفى

من اعداد الطالبتين:

➤ فاطمة أولاد سيدي عمر

➤ فاطمة العايب

السنة الجامعية: 2023/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## الإهداء

أهدي عملي هذا إلى من أوصلتني لهذه المرحلة، إلى من قرح  
لفرحي و تسعد بتجاحي أكثر مني، إلى من لا طعم للحياتي  
بدونها أُمي جنتي.

و إلى من علمني أن الحياة دراسة و نجاح، إلى من رباني على طلب  
العلم أبي الغالي.

و إلى إخوتي الأعزاء. وإلى أقاربي و أحبائي و صديقاتي  
و كل من دعمني

و شجعني ولو بكلمة واحدة.

## الإهداء

طيب بذكره الأهداء سيدنا ونينا محمد أفضل الانبياء وعلى اله وصحابه اجمعين .  
اهدي ثمرة جهدي :الى من كان سببا في وجودي الى أبي العطوف.... قدوتي، ومثلي  
الأعلى في الحياة؛ فهو من علمني كيف أعيش بكرامة وشموخ .إلى أمي الحنوننة..... لا  
أجد كلمات يمكن أن تمنحها حقها، فهي ملحمة الحب وفرحة العمس، ومثال الثاني  
والعطاء ومن مريني وانارت دريبي ومنحتني القوة والعزيمة الى الغالية على قلبي امي الحبيبة  
بارك لله في عمرها وحفظها والى اخواني محمد وجلول ويوسف الصديق والى اخواتي  
الكريمات سمية وصلاح وحناة وشيما والى صديقاتي بشرى وفطيمة، والى رفيقة  
الدرب نوال والى خالتي الحبيبة جمعة الى كل زميلاتي وزملائي في الدراسة فرع اقتصاد  
وتسيير مؤسسات الى كل من ساعدنا في العمل من بعيد ومن قريب ولو بكلمة طيبة .

"الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا ان هدانا الله وسلام على المرسلين  
والحمد لله رب العالمين

فاطمة  
يا فاطمة

## شكر و عرفان

الشكر الأول والدائم لله سبحانه وتعالى، اللهم لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد إذا مرضيت ولك الحمد بعد الرضى ولك الحمد على كل حال، والشكر بعد الرضا على توفيقنا في إتمام هذا العمل المتواضع، فنسألك سبحانه أن يكون خالصاً لوجهك الكريم، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وصحبه  
نتقدم بالشكر الخالص إلى الأساتذة المحترمين " طويطي مصطفى " الذي أشرف على مذكرتنا ولم يدخل علينا بنوجهاتمه ونصائحه القيمة التي كانت عوناً لنا في إتمام هذه المذكرة، فقد كان نعم المشرف جزاه الله عنا كل خير وله منا كل التقدير والاحترام. كما نتوجه بالشكر إلى الأساتذة المناقشين وإلى جميع أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بصفة عامة وأساتذة قسم العلوم الاقتصادية بصفة خاصة بجامعة غرداية. بعدها نتوجه بخزير الشكر إلى كل من ساعدنا من قريب أو بعيد على إنجاز هذا العمل ولو كلمة طيبة. - فجزاكم الله عنا كل خير.

**ملخص:** تهدف هذه الدراسة إلى دراسة دور منصات التعليم الرقمي في تحسين وتطوير الخدمات العمومية بمؤسسات التعليم العالي و البحث العلمي من خلال جامعة غرداية ، و قد تم إجراء دراسة ميدانية على عينة من طلبة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة غرداية بتوزيع استبانات تتضمن بعد ( التواصل، سهولة الاستخدام ، و تصميم منصة موودل، تحسين الخدمة ) و تم توزيع واسترجاع 120 استمارة و بعد المعالجة الاحصائية باستخدام برنامج **spss**، وتم التوصل الى وجود علاقة ما بين التواصل و سهولة الاستخدام و تصميم المنصة مع تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر طلبة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير إلا أن علاقة التأثير لم تتحقق من خلال بُعد تصميم منصة موودل لذلك نقترح إعادة النظر في تصميم منصة التعليم موودل بما يتناسب مع طبيعة الطالب الجامعي قصد تحسين خدمة التعليم الجامعي..

**كلمات المفتاحية:** منصات تعليمية رقمية – منصة موودل – خدمة العمومية.

**Abstract :**

Abstract: This study aims to study the role of digital education platforms in improving and developing public services in institutions of higher education and scientific research through the University of Ghardaia. After (communication, ease of use, Moodle platform design, service improvement), 120 questionnaires were distributed and retrieved, and after statistical treatment using the spss program, it was found that there is a relationship between communication, ease of use, and platform design with improving public service from the point of view of Students of the Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences However, the impact relationship was not achieved through the dimension of designing the Moodle platform. Therefore, we suggest reconsidering the design of the Moodle education platform in accordance with the nature of the university student in order to improve the service of university education. .

**Keywords:** digital learning platforms - Moodle platform - public service

# قائمة المحتويات

## فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	الإهداء
	شكر و عرفان
	ملخص
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
أ	مقدمة
<b>الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة</b>	
06	تمهيد
07	المبحث الأول: المنصات التعليمية الرقمية
07	المطلب الأول: تعريف المنصات التعليمية الرقمية
09	المطلب الثاني: أهداف المنصات التعليمية الرقمية وخصائصها
16	المطلب الثالث: نظام موودل لإدارة المقررات الإلكترونية
19	المبحث الثاني: الخدمة العمومية
19	المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية
21	المطلب الثاني: معايير الخدمة العمومية
22	المطلب الثالث: تقييم الخدمة العمومية
25	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
25	المطلب الأول: الدراسات العربية
27	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية
29	المطلب الثالث: مقارنة دراستنا بالدارسات السابقة
30	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني: الإطار الميداني لدراسة دور المنصات الرقمية في تحسين الخدمات العمومية"</b>	
33	تمهيد
34	المبحث الأول: منهجية الدراسة الميدانية
34	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

## فهرس المحتويات

34	المطلب الثاني: أداة ونموذج الدراسة
36	المطلب الثالث: الأدوات المستخدمة
37	المطلب الرابع: صدق وثبات أداة الدراسة
39	المبحث الثاني: التحليل الاحصائي من وجهة نظر طالبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية
39	المطلب الاول: التحليل الاحصائي لبيانات الشخصية
43	المطلب الثاني: التحليل الاحصائي لأبعاد المنصات الرقمية
46	المطلب الثالث: التحليل الاحصائي لمحور الخدمة العمومية
48	المبحث الثالث: اختبار الفرضيات وتحليل النتائج
48	المطلب الاول: اختبار التوزيع الطبيعي ومشكل التعدد الخطي
49	المطلب الثاني: اختبار الفرضيات
54	المطلب الثالث: تحليل النتائج
56	خلاصة الفصل
58	الخاتمة
61	قائمة المراجع
	الملاحق

## فهرس المحتويات

### قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
35	توزيع درجات مقياس ليكارت الخماسي	01
35	تحيد الاتجاه المستجوبين حسب قيم المتوسط الحسابي	02
38	نتائج اختبار ثبات وصدق الاستبيان	03
39	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب النوع	04
40	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر	05
40	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى	06
41	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الشعبة	07
41	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المنصة	08
44	اتجاه إجابات العينة حول بعد التواصل	09
45	اتجاه إجابات العينة حول بعد سهولة الاستخدام	10
46	اتجاه إجابات العينة حول بعد تصميم منصة موودل	11
47	اتجاه إجابات العينة حول محور الخدمة العمومية	12
48	اختبار التوزيع الطبيعي	13
49	نتائج اختيار التعدد الخطي	14
50	نتائج اختبار لعينة واحدة	15
50	نتائج اختبار لعينة واحدة لمحور الخدمة العمومية	16
51	معامل الارتباط بين متغيرات الدراسة	17
52	نتائج اختبار أثر منصة الرقمية على الخدمة العمومية	18
53	نتائج الانحدار المتعدد لأبعاد المنصة الرقمية على محور الخدمة العمومية	19

## فهرس المحتويات

### قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
36	الاطار المقترح الفرضي	01
39	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب النوع	02
40	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر	03
40	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى	04
41	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الشعبة	05
41	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المنصة	06
42	الشكل الخاص بترتيب مواقع أدوات التواصل مع الاساتذة	07
43	الاشكال الخاصة بترتيب مواقع أدوات التواصل مع الاساتذة	08

# مقدمة



بداية من منتصف القرن الماضي شهد العالم طفرة علمية شكلت ثورة حقيقية في المجال التكنولوجي عموما وكانت من بين أهم المجالات التي عرفت تطورا كبيرا مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال، حيث انتشرت الشبكات العنكبوتية في جميع دول العالم، ومن العوامل التي ساهمت في انتشارها ودخولها في مختلف نواحي حياة المواطنين سهولة استخدامها وسرعة أداؤها، حيث ساهمت في تحسين التواصل بينهم، وهذا الامر دفع الحكومات من خلال المؤسسات العمومية الى محاولة استغلال الانترنت في المجالات الحياتية للمستخدمين من أجل تحسين مختلف الخدمات، حيث يعتبر تقديم خدمات ترقى لتطلعات المستخدمين من أهم أهداف الحكم الراشد وهو ما أصبح يتطلب تحقيق مبدأ دمج الخدمة العمومية مع التكنولوجيا الرقمية من خلال استغلال مختلف المنصات المتاحة عبر شبكة الانترنت .

وتعتبر المنصات التعليمية الرقمية من أكثر المنصات انتشارا، حيث سارعت المؤسسات التعليمية لاستغلال هذه الأخيرة بتصميم مختلف منصات للتعليم عن بعد ، الذي كان سببها الأساسي ظهور "جائحة كورونا" و الذي أجبر المؤسسات التعليمية لاستغلال المنصات لأنها تساعد على زيادة التعليم الرقمي كما و كيفا، دون اللجوء إلى المؤسسة و التحرر من قيود الزمان و المكان، الذي ينطلق منه استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة و هذا ما فرض على المؤسسات التعليمية و مؤسسات التعليم العالي أن تتبنى هذا الأسلوب لما لها من أثر في تحسين العملية التعليمية الرقمية و على هذا جاءت هذه الدراسة للتعرف على واقع استخدام برنامج من برامج إدارة التعليم الرقمي " موودل " بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير بجامعة غرداية، و دورها في تحسين الخدمة العمومية.

## 1-الاشكالية:

بعد طرح الجامعة لمنصة موودل كفضاء رقمي مخصص للتعليم الجامعي شهدت هذه المنصة اقبال العديد من مختلف شرائح القطاع الجامعي خاصة الاستاذة والطلبة من اجل استغلالها في حياتهم الجامعية كطريقة هجينة تدمج بين التعليم الحضوري وعن بعد وهذا ما دفعنا ل طرح الاشكالية التالية:

- ما مدى مساهمة المنصات التعليمية الرقمية في تحسين الخدمة العمومية بكلية العلوم الاقتصادية

والتجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية من وجهة نظر الطلبة؟

## 2-الاسئلة الفرعية:

- هل هناك علاقة ما بين (التواصل، سهولة الاستخدام، تصميم منصة موودل) في المنصات الرقمية وتحسين الخدمة العمومية بجامعة غرداية.

- هل لمنصات التعليم الرقمي تأثير على الخدمة العمومية في الجامعة الجزائرية.

### 3-فرضيات الدراسة

من أجل الاجابة على التساؤلات السابقة قمنا بطرح الفرضيات الموالية:

- هناك علاقة ما بين (التواصل، سهولة الاستخدام، تصميم منصة موودل) في المنصات الرقمية وتحسين الخدمة العمومية بجامعة غرداية.
- للمنصات التعليم الرقمي تأثير على الخدمة العمومية في الجامعة الجزائرية.

### 4-أسباب اختيار الموضوع: إن اختيارنا لهذا الموضوع يرجع إلى عدة اعتبارات موضوعية منها وذاتية يمكن

حصرها في النقاط التالية:

- أسباب ذاتية: تتمثل فيما يلي:

إمكانية البحث في هذا الموضوع بالإضافة إلى الميل الشخصي للبحوث التي تعطي الموضوعات المتعلقة بالإدارة المنصات الرقمية، اهتمامنا بالمواضيع المتعلقة بالمنصات الرقمية، تم الاختيار بحكم التخصص المدروس (اقتصاد وتسيير المؤسسة)

-الشعور بأهمية تطبيق متطلبات المنصات التعليمية الرقمية في الجامعة ومدى أثرها على الخدمة العمومية.

-الرغبة في التعمق في هذا المجال.

- أسباب موضوعية: تتلخص فيما يلي:

- القيمة العلمية لموضوع المنصات الإلكترونية إضافة إلى توفر عنصر الجدية في الموضوع على مستوى الطرح العلمي الأكاديمي، ونظرا للإقبال الذي شهدته.

- المكانة التي أصبحت تلعبها المنصات الرقمية كونها تعد أهم وسائل التكنولوجيا الحديثة لنجاح واستمرارية أي منظمة كانت خدماتية أو إنتاجية.

- الاهتمام الذي تحظى به المنصات الرقمية في المجال العلمي من خلال إقامة ندوات تكوينية

### 5-أهداف الدراسة:

تسعى دراستنا إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على ماهية المنصات الرقمية باستعراض أهم الإسهامات المعرفية المقدمة من طرف العديد من الباحثين.

- التعرف على مدى تمكن المستخدمين من الاستفادة من خدمات المنصات الرقمية في جامعة غرداية. والإشارة الى الخدمات التي تقدمها المنصات.

- توضيح دور المنصات التعليمية الرقمية في تحسين الخدمة العمومية.

## 6-أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة من أهمية متغيراتها وإطارها حيث:

- الاهتمام الكبير الذي أولته مختلف المنظمات في إطار السعي نحو تحسين الخدمة العمومية.
- نتائج الدراسة قد تفيد في إبراز التحديات التي تواجه عملية تطبيق المنصات الرقمية وخاصة في مجال التعليم.
- مكنت من استثمار التعليم الجامعي خاصة في ظل جائحة كورونا
- ساهمت في ظهور العديد من المجالات التعليمية في البرامج التدريسية عن بعد

## 7-حدود الدراسة:

تمثلت حدود الدراسة في:

الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على المنصات التعليمية الرقمية وبالتحديد منصة موودل، وقد حصرت هذه الدراسة المنصات التعليمية للخدمة العمومية بكلية الاقتصاد والتجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية.

الحدود المكانية: قمنا بدراسة ميدانية على مجموعة من الطلبة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية.

الحدود الزمنية: تم اجراء الدراسة في شهر ماي لسنة 2023، وهي الفترة التي تم توزيع الاستبيان فيها.

## 8-منهج الدراسة وأدواتها:

بناء الى طبيعة الموضوع المدروس والاشكالية المطروحة تم اختيار منهج البحث، حيث استخدمنا المنهج الوصفي في الجانب النظري بالاعتماد على الكتب والدراسات والمقالات العلمية من اجل استخلاص المادة العلمية، كما استخدمنا المنهج الوصفي بأسلوبه النظري في عرض المادة العلمية والأسلوب التطبيقي من اجل

معالجة الجانب التطبيقي عن طريق تحليل الاستبيان الذي تم تصميمه انطلاقاً من الدراسات والمراجع الأخرى في الموضوع وتم تحليله بالبرامج والطرق المعروفة.

### 9- صعوبة الدراسة:

لا يخلو أي بحث من الصعوبات وكغيره من الدراسات العلمية واجهنا مجموعة من الصعوبات كان من أهمها ما يلي:

- ضعف تجاوب طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية للاستبيان.

- الخلط والتداخل ما بين المصطلحات خاصة بين مصطلح الإدارة الإلكترونية ومصطلح

الحكومة الإلكترونية، والمنصات الرقمية واستخدام نفس المرجع في الكثير من المراجع

المعتمدة للدلالة على معاني مختلفة، مما ولد غموض والتباس بين المصطلحات.

# الفصل الأول

الإطار النظري والدراسات السابقة

تمهيد:

أدت التطورات التكنولوجية الكبرة والاستخدام المتنامي لمنتجات الثورة التكنولوجية إلى إحداث تغييرات جوهرية طالت المنظمات والحكومات والمجتمعات على حد سواء، حيث سعت الحكومات الى تحسين الخدمات من خلال استغلال الرقمية والمنصات الالكترونية في مختلف المجالات، وتعتبر المنظمات التعليمية من أكثر البيئات التي تساير وتواكب للتطورات العلمية من بين تلك المجالات للاستفادة من شبكات الانترنت والمنصات الرقمية في مجال التعليم، وهذا ما سنحاول تناوله في هذا الفصل من خلال تسليط الضوء على المباحث التي قد تساعد في وضع الأطراف المساندة لدعم الجانب الميداني من الدراسة، وعليه سيتضمن الفصل المباحث الآتية:

المبحث الأول: المنصات التعليمية الرقمية

المبحث الثاني: الخدمة العمومية

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

## المبحث الأول: المنصات التعليمية الرقمية

تعتبر المنصات الرقمية التعليمية من أحدث الوسائل المستخدمة لتقديم خدمات متعددة لطلاب وغيرهم بهدف تسهيل عملية تقديم تلك الخدمة ومن اجل الاحاطة أكثر بالمنصات الرقمية سنتطرق ليها في هذا المبحث من خلال تعريفها في المطلب الأول ثم الحديث عن أهدافها في المطلب الثاني وأخيرا دراسة أشكال وأنواع المنصات التعليمية في المطلب الثالث

## المطلب الأول: تعريف المنصات التعليمية الرقمية

"نتيجة للتطورات المتسارعة في السنوات القليلة الماضية في مجالات تقنيات الحاسوب، والوسائط المتعددة والشبكة العالمية للمعلومات والتكامل فيما بينها ظهر ما يطلق عليه اليوم "تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وأدى استخدامها إلى اكتشاف إمكانيات جديدة لم تكن معروفة من قبل، ظهر أثرها بوضوح في جميع مجالات الحياة اليومية، حيث حولت العالم المترامي الأطراف إلى قرية صغيرة يمكن زيارة أي مكان به في ثوان معدودة. وذلك من خلال قنوات الاتصال المتعددة والعالية السرعة. هذا ما أدى بمختلف القطاعات إلى اعتماد هذه التقنيات التي تسهل من العمل وتعطي امتيازات أكثر تتمثل في الجودة والسرعة"<sup>1</sup>.

يعد التعليم الرقمي أسلوبا من أساليب التعليم في إيصال المعلومة للمتعلم، ويتم فيه استخدام آليات الاتصال الحديثة من حاسب آلي وشبكات ووسائطه المتعددة، أي استخدام التقنية بجميع أنواعها في إيصال المعلومة للمتعلم بأقصر وقت وأقل جهد وأكبر فائدة وبصورة تمكن من إدارة العملية التعليمية وضبطها وقياس وتقييم أداء المتعلمين.

ومن تطبيقات التعليم الإلكتروني نجد المنصات التعليمية الرقمية بما توفره من مميزات كثيرة كوسيلة للاتصال عن بعد، فهي أرضيات للتكوين عن بعد قائمة بتكنولوجيات الويب، وبمشاركة الساحات التي يتم بواسطتها عرض الأعمال وجميع ما يختص لتعليم الرقمي وتشمل المقررات الرقمية وما تحتويه من نشاطات من خلالها تتحقق عملية التعليم.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> خضر فردي استخدام تكنولوجيا المعلومات في التعليم وأثرها على مهام الأستاذ الجامعي تقنيات حديثة، مهارات جديدة، مجلة RIST، مجلد 19 عدد 1، 2010، ص96.

<sup>22</sup> دهماني فاطمة، استخدامات الطلبة الجامعيين للمنصات التعليمية الإلكترونية مودل والشبكات المتحققة منها Moodle دراسة ميدانية على عينة من طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد بوضياف المسيلة " مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الاتصال جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2020/2019، ص4

## أولاً: تعريف التعليم الإلكتروني

هناك العديد من التعريفات التي وردت في تعريف التعليم الإلكتروني وبناء على التعريفات السابقة يعرف:

- بأنه "تقديم المحتوى التعليمي مع ما يتضمنه من شروحات وتمارين وتفاعل ومتابعة بصورة جزئية او شاملة في الفصل او عن بعد بواسطة برامج متقدمة في الحاسب الآلي أو عبر شبكة الانترنت"<sup>1</sup>
- بأنه "طريقة للتعليم باستخدام آليات الاتصال الحديثة من حاسب وشبكاته ووسائطه المتعدد من صوت وصورة، ورسومات، وآليات بحث، ومكتبات إلكترونية، وكذلك بوابات الانترنت سواء كان عن بعد أو في الفصل الدراسي المهم والمقصود هو استخدام التقنية بجميع أنواعها في إيصال المعلومة للمتعلم بأقصر وقت وأقل جهد وأكثر فائدة"<sup>2</sup>.

وهو "تقديم محتوى تعليمي (الإلكتروني) عبر الوسائط المعتمدة على الكمبيوتر وشبكاته إلى المتعلم بشكل يتيح له إمكانية التفاعل النشط مع هذا المحتوى ومع المعلم ومع أقرانه سواء أكان ذلك بصورة متزامنة أم غير متزامنة وكذلك إمكانية إتمام هذا التعليم في الوقت والمكان وبالسعة التي تناسب ظروفه وقدراته، فضلاً عن إمكانية إدارة هذا التعليم أيضاً من خلال تلك الوسائط"<sup>3</sup>.

## ثانياً: تعريف المنصات التعليمية الرقمية

أولاً: تعرف منصة التعلم الرقمي بأنها "بيئة تفاعلية توظف تقنية ويب web وتجمع بين مميزات انظمه ادارة المحتوى الرقمي وبين شبكات التواصل الاجتماعي الفيس بوك والتوتر وتمكن المدرس من نشر الدروس والاهداف ووضع الواجبات وتطبيق الأنشطة العلمية والاتصال بالمدرسين ويعد موك MOOC من أشهرها وهو اختصار Massive open onlix coure يعني الدروس الجماعية الإلكترونية المفتوحة المصدر

<sup>1</sup> العريفي يوسف، التعليم الإلكتروني تقنية رائده وطريقه واحده، ورقه عمل مقدمه للندوة الاولى للتعليم الإلكتروني، خلال الفترة 21/23/4/2003، الرياض.

<sup>2</sup> ياسين محجر بحرية باسماعيل، واقع إستعمال الوسائط التكنولوجية في العملية التعليمية من وجهة نظر المعلمين، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية عدد خاص : الحاسوب و تكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي ، ص 234.

<sup>3</sup> سوسن زهير المهندي، تكنولوجيا الحكومه الإلكترونية، دار اسامه للنشر والتوزيع، ط1، عمان الاردن، 2001، ص 97

يحلو للبعض تسميتها بالمسافات مثلا على ذلك طريقه جديده يمكن الاف الطلبة من الدراسة عن بعد وبالمجان في أفضل الجامعات العالمية.<sup>1</sup>

ثانيا: فقد عرفت المنصات التعليمية بأنها: "بيئة تفاعلية تتيح أدوات ومواد تفاعلية لتقديم المحتوى التعليمي ومشاركة المصادر والموارد بشكل متزامن أو غير متزامن، وتجمع بين أنظمة إدارة التعلم وشبكات التواصل الاجتماعية، بالإضافة إلى إمكانية الاتصال بالصوت والصورة وإتاحة التفاعل بين المعلم والمتعلم وبين الطلاب بعضهم البعض وأولياء الأمور وغيرهم من المشاركين في العملية التعليمية لتحقيق الأهداف التعليمية المنشودة."<sup>2</sup>

ثالثا: "هي أرضيات للتكوين عن بُعد قائمة على تكنولوجيا الويب، وهي بمثابة الساحات التي يتم بواسطتها عرض الأعمال، وجميع ما يختص بالتعليم الإلكتروني، وتشمل المقررات الإلكترونية وما تحتويه من نشاطات، ومن خلاله تتحقق عملية التعلم باستعمال مجموعة من أدوات الاتصال والتواصل التي تمكن المتعلم من الحصول على ما يحتاجه من مقررات دراسية وبرامج ومعلومات"<sup>3</sup>

### المطلب الثاني: أهداف منصات التعليم الرقمية وخصائصها

#### أولا: أهداف التعليم الرقمي:

حددت اليونسكو أهداف التعليم الإلكتروني كما يلي<sup>4</sup>:

- "نشاء بنية تحتية وقاعدة من تقنية المعلومات قائمة على أسس ثقافية بغرض إعداد مجتمع الجيل الجديد لتطلبات القرن الحادي والعشرين.

<sup>1</sup> روبرت جينه، أصول التعلم الإلكتروني، ترجمة: محمد سليمان المشيقح، عبد الرحمان بن ابراهيم الشاعر، جامعة الملك سعود للنشر العلمي والمطابع، المملكة العربية السعودية، 2000، ص62.

<sup>2</sup> ولاء محمد امين رمضان، روجي الدين ابراهيم معوض، مجدي صالح طه المهدي، دور التربية في مواجهه المشكلات التي تواجه استخدام المنصات التعليمية مجله كلية التربية جامعه المنصورة، العدد 119 يوليو 2022، ص 1667-1668.

<sup>3</sup> هالة عبد القادر سعيدي السنوسي، أدوار المنصات الإلكترونية E-platforms والشبكات الاجتماعية networks social كىنات تعلم تواصلية تشاركية في التعليم الإلكتروني في ضوء خبرة الطالبة، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهار ، العدد: 181، ج3 يناير 2019م، ص 69.

<sup>4</sup> سوسن زهير المهدي، مرجع سابق، ص 119-120.

- تنمية اتجاه إيجابي نحو تقنية المعلومات من خلال استخدام الشبكة من قبل أولياء الأمور والمجتمعات المحلية، وبذلك إيجاد مجتمع معلوماتي متطور.
- حل المشكلات والأوضاع الحياتية الواقعية داخل البيئة المدرسية، واستخدام مصادر الشبكة للتعامل معها وحلها.
- إعطاء الشباب الاستقلالية والاعتماد على النفس في البحث عن المعارف والمعلومات والتساؤل عن مصداقيتها، مما يساعد على تعزيز مهارات البحث لديهم وإعداد شخصيات عقلانية واعية.
- منح الجيل الجديد متسع من الخيارات المستقبلية الجيدة وفرصا لا محدودة (اقتصاديا وثقافيا وعلميا واجتماعيا).
- تزويد الطلاب بخدمة معلوماتية مستقبلية قائمة على أساس الاتصال والاجتماع بأعضاء آخرين من داخل المجتمع أو خارجه، بغرض التسامح والتفاهم والاحترام المتبادل، وفي الوقت نفسه تحفظ المصلحة والهوية الوطنية، مما يؤدي إلى تطوير مهارات التحاور، وتبادل الأفكار الخلاقة والبناءة، والتعاون في المشاريع المفيدة التي تقود إلى مستوى معيشي أفضل، هذا بالإضافة إلى تعريضهم إلى أجواء صحية من التنافس العالمي واسع النطاق، والتي تقودهم إلى تطوير شخصياتهم في حياتهم المستقبلية.
- "إمداد الطلاب بكمية كبيرة من الأدوات في مجال المعلوماتية لمساعدتهم على التطوير والتعبير عن أنفسهم بشكل سليم في المجتمع، بالإضافة إلى تطوير المهارات والمعارف والخبرات التي تقود إلى تطوير الإنتاجية والاستقلال الذاتي.
- تشجيع أولياء الأمور والمجتمعات المحلية على الاندماج والتفاعل مع نظام التعليم بشكل عام، ومع نمو سلوك وتعلم أبنائهم بشكل خاص، وذلك من خلال الاطلاع على أداء أبنائهم وتحصيلهم الدراسي، بالإضافة إلى الإشعارات والتقارير التي تصدرها المدرسة حول ذلك، مما ينمي ويطور خدمة تقنية المعلومات في المنازل والمجتمعات المحلية بشكل غير مباشر، ومن ثم يؤدي إلى نمو المجتمع والثقافة على الشبكة.
- تزويد المجتمع بإمكانية استراتيجية من أجل المنافسة الاقتصادية والتكنولوجية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> سوسن زهير المهدي، مرجع سابق، ص 120

ثانيا: خصائص المنصات التعليمية الرقمية

تتميز المنصات التعليمية الرقمية بمجموعة من الخصائص نذكرها فيما يلي<sup>1</sup>:

- التفاعل: حيث يوضع المتعلم في بيئة تعلم تفاعلية تتيح له فرصة التعامل مع خبرات تعليمية متنوعة.
- التمرکز حول المتعلم: حيث التركيز على احتياجات المتعلمين بدلا من التركيز على قدرات المعلم.
- التحديث: التركيز على تقديم كل ما هو حديث للمتعلمين.
- التكيف: حيث تسمح بتنوع وتغيير المحتوى والأساليب المقدمة لكل متعلم على حسب قدراته وإمكاناته.
- المرونة والإتاحة: حيث تسمح للمتعلمين بمراجعة دروسهم وفقاً لظروفهم ووقتهم في أي وقت ومن أي مكان، وإتاحة المواد التعليمية بالعديد من اللغات لتخدم عدد هائل من الطلاب مع إمكانية تخزين الدروس واسترجاعها وإعادة توظيفها.
- الملاءمة: حيث تتيح المنصات التعليمية الرقمية مناخاً ملائماً لكل من المعلم والمتعلم، فالمعلم يستطيع أن يركز على الأفكار المهمة أثناء إعداد الدرس، كما أن الطلاب الذين يعانون من صعوبة التركيز يجدون تنظيمًا ملائماً للمعلومات يسهل استيعابه وإدراكه.
- التواصل: حيث تتوافر وسائل اتصال متزامنة وفورية تتيح مجالاً للمناقشة وتبادل وجهات النظر بين الأفراد المشاركين في المقررات التعليمية، مما يعزز التعلم التعاوني لديه.

ثالثا: أنواع التعليم الرقمي عبر المنصات التعليمية:

تنحصر أنواع التعليم الإلكتروني تبعاً لزمان حدوثه في نوعين، هما:

- التعليم الإلكتروني المتزامن: التعليم المباشر يحتاج لوجود الأساتذة في الوقت نفسه أمام أجهزة الكمبيوتر لإجراء النقاش والمحادثة أو تلقي الدروس من خلال الفصول الافتراضية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> عبير حسن مصطفى حسان، شيما منير العلقامي، تفعيل دور المنصات التعليمية الرقمية في التعليم الثانوي العام، بمصر، المركز القومي للبحوث التربوية والتنمية، بالقاهرة جمهورية مصر العربية، يناير 2023م، ص 182.

<sup>2</sup> سامي قريشي، شريفة رفاع، جودة التعليم الإلكتروني كأحد متطلبات عصر المعرفة مع الإشارة لجهود الجامعة الجزائرية، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية والانسانية، مج. 6، ع. 1، 2015، ص 219.

"وهو التعليم على الهواء الذي يحتاج الى وجود المتعلمين في نفس الوقت أمام أجهزة الكمبيوتر لإجراء النقاش والمحادثة بين الطلاب أنفسهم وبينهم وبين المعلم عبر غرف المحادثة (chatting) أو تلقي الدرس من خلال الفصول الافتراضية (Virtual chassroom) أو باستخدام أدواته الأخرى." وهو أكثر أنواع التعليم لرقمي تطوراً وتعقيداً، حيث يلتقي المعلم والطالب على إنترنت في نفس الوقت (بشكل متزامن).

"وتتضمن الأدوات المستخدمة في التعليم الإلكتروني المتزامن ما يلي<sup>1</sup>:

- اللوح الأبيض (white Board).
- المؤتمرات عبر الفيديو (Video conferencing).
- المؤتمرات عبر الصوت (Audio conferencing).
- غرف الدردشة (Chatting Rooms).

ومن إيجابيات حصول المتعلم على تغذية راجعة فورية. وتقليل التكلفة والاستغناء عن الذهاب إلى مقر الدراسة. واما من اهم سلبياته . حاجته إلى أجهزة حديثة وشبكة اتصال جيدة.<sup>2</sup>

- التعليم الإلكتروني غير المتزامن: "هو التعلم الذي ينفصل فيه المتعلم والمعلم مكاناً وزماناً . وهو اتصال بين المعلم والدارس، والتعلم غير المتزامن يمكن المعلم من وضع مصادر مع خطة تدريس وتقويم على الموقع التعليمية، ثم يدخل الطالب للموقع في أي وقت ويتبع إرشادات المعلم في إتمام التعلم دون أن يكون هناك اتصال متزامن مع المعلم، ويتم التعليم الإلكتروني باستخدام النمطين في الغالب"<sup>3</sup>.

وأن المادة التعليمية والدروس على<sup>4</sup>:

- مستندات مكتوبة – نصوص.
- أدلة للتجارب المعملية أو للتدريب .
- إعلانات.
- إرشاد من خلال الإنترنت.

<sup>1</sup> سوسن زهير المهدي، مرجع سابق، ص99-100.

<sup>2</sup> مريم بوجناح، أنماط التعليم الإلكتروني الذكي ونماذجه، المجلة العربية، عدد خاص1، مجلد 07، ص 91.

<sup>3</sup> رضوان عبد المنعم، المنصات التعليمية المقررات التعليمية المتاحة عبر الإنترنت، عبر الإنترنت، دار العلوم للنشر والتوزيع، 2016، ص 16.

<sup>4</sup> رضوان عبد المنعم، مرجع سابق، ص16.

- ويتم الاتصال من خلال:
- البريد الإلكتروني.
- البلوج.
- منتديات الحوار.

"ومن سلبياته التعليم الإلكتروني عدم استطاعة المتعلم الحصول على تغذية راجعة فورية من المعلم، كما قد يؤدي إلى الانطوائية لأنه يتم في عزلة".<sup>1</sup>

أما إيجابيات التعليم الإلكتروني منها حصول المتعلم على الدراسة حسب الأوقات المناسبة له و تلقي التعليم حسب الجهود الذي يرغب المتعلم في تقديمه التمكن من إعادة دراسة المادة والرجوع إليها إلكترونيا حسب الحاجة<sup>2</sup>.

ومهما اختلفت التسميات فإن أنواع التعليم الإلكتروني تنحصر في النوعين المذكورين أعلاه.

#### رابعاً: أدوات التعليم الرقمي:

"تعتبر أدوات التعليم الرقمي ضرورية لنقل خصائص الاتصال وجها لوجه والتي تتوفر في الفصل الدراسي التقليدي مع تطوير طرق التدريس حتى تتسم بالتفاعلية والمرونة، ونقل هذه الخصائص الى التعليم عن بعد القائم على الشبكات، وتحتل المساحة الأكبر في تصميم المواقع والبرامج التعليمية التي تعرض هذه المقررات ومحتواها على الانترنت، ولذلك يطلق عليها أدوات التعليم والتعلم على الشبكة العنكبوتية التي تعتبر ضرورة لتحقيق أهداف التفاعل والاتصال في عملية التعلم"<sup>3</sup>.

وتشير أدوات التعليم الرقمي إلى البرامج التطبيقية والتي يتم من خلالها توظيف عمليتي التعليم والتعلم. بمعنى أن كل أداة تعد منظومة تعليمية متكاملة تشمل على الوسائل المتعددة (نصوص مكت - صوت مسموع -

<sup>1</sup> سوسن زهير المهدي، مرجع سابق، ص 100

<sup>2</sup> قودة عزيز ، دهيمي زينب، التعليم عن بعد في الجامعة الجزائرية في ظل ازمة جائحة Covid-19 تصفح سوسولوجي لبعض الدراسات في المواقع الإلكترونية، مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، المجلد 13، العدد4، 2021، ص 468

<sup>3</sup> محمد محمود زين الدين، أدوات التعليم الإلكتروني وتوظيفها في الاشراف التربوي والتدريس، ملتقى التعليم الإلكتروني الاول في التعليم العام والذي تنظمه الإدارة العامة للتربية والتعليم، بمنطقة الرياض للبنين، في الفترة 19-21/5/1429هـ، ص08

صور - رسوم ثابتة ومتحركة)، والتي تعمل كوحدة وظيفية تمكن المستخدم من التحكم فيها والتفاعل معها وذلك لتحقيق أهداف تعليمية محددة.

"وهناك عديد من الأدوات (الانترنت والبرمجيات) والتي يعتمد عليها التعليم الإلكتروني والتي تمنح الفرص للمستخدمين لها للتفاعل والتواصل والتحدث مع الآخرين والمناقشة وتبادل الأفكار والآراء فيما بينهم كما تسمح بمشاهدة بعضهم لبعض أثناء عمليات التفاعل<sup>1</sup>.

ويمكن تقسيمها إلى قسمين كالتالي:

1. أدوات التعليم الرقمي والتي تعتمد على الحاسوب الشخصي وتخزن في الأقراص المدججة وأسطوانات الفيديو والقرص الصلب أو جهاز الخادم الرئيسي.
2. أدوات التعليم الرقمي والتي تعتمد على الانترنت ومنها:

الشبكة العنكبوتية **World wide we**: هي عبارة عن دائرة معارف هائلة منتشرة عالمياً وتحتوي وثائق متصلة بعضها. وتسمى كل وثيقة صفحة ولها خاصية الربط مع الصفحات المنتشرة على شكل جمل مضادة أو صور أو رموز أو أشكال كما تتيح شبكة الاتصال العالمية لمستخدميها البحث عن أية معلومة تهم وكذلك يمكن نشرها بسهولة بمختلف أشكالها المكتوبة أو المصورة أو المسموعة.

غرف المحادثة **Chat Rooms** : وتجمع المستخدمين في أنحاء العالم للتحدث كتابة وصوتاً وصورة بشكل مباشر<sup>2</sup>.

البريد الإلكتروني **Electronic E-mail**: ويستخدم كبديل حتى تتفاعل الرسائل البريدية واللاسلكية والفاكس، حيث يسمح بتبادل الرسائل النصية والوثائق والواجبات بين المعلم والطالب وتلقي الإجابات والردود على الاستفسارات وكوسيط للتغذية الراجعة والاتصال بالمتخصصين من مختلف أنحاء العالم للاستفادة من الخبرات والأبحاث وطلب الاستشارات العلمية وكوسيلة اتصال بين الشؤون الإدارية بالأقسام والإدارات

<sup>1</sup> عامر طارق عبد الرؤوف، التعليم الإلكتروني والتعليم الافتراضي اتجاهات علمية معاصرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ط1، القاهرة مصر، 2014، ص 108.

<sup>2</sup> عامر طارق عبد الرؤوف، مرجع سابق، ص 108-109.

المختلفة بإرسال الأوراق المهمة والإعلانات وما يستجد من أنظمة وقرارات لجميع منسوبي الجامعة من طلاب وأعضاء هيئة تدريس وكل ذلك بالتبادل يحدث بسهولة وسرعة فائقة لا تتعدى بضع دقائق.

القوائم البريدية **Mailing lists** وهي نوع من البريد الإلكتروني والذي يسمح بالمناقشة بين مجموعة من المستخدمين اللذين تجمعهم اهتمامات متقاربة، بحيث يمكن أن تقدم خدمات تعليمية كتلك التي يقدمها البريد الإلكتروني لجميع أفراد المجموعة في الوقت ذاته.

مؤتمر الفيديو **Video conferencing**: وتسمح لأعضاء هيئة التدريس والطلاب من مختلف الأماكن لإقامة اتصال شخصي ومباشر بالصوت والصورة كما لو كانوا في قاعة التدريس التقليدية فيسمع ويرى كل منهم الآخر وهم يتحدثون ويتناقلون".

- "مجموعات النقاش (**Discussion Groups**): وهي إحدى أدوات الاتصال عبر شبكة الإنترنت بين مجموعة من الأفراد ذوي الاهتمام المشترك في تخصص معين يتم عن طريقها المشاركة كتابيا في موضوع معين أو إرسال استفسار إلى المجموعة المشاركة أو المشرف على هذه المجموعة دون التواجد في وقت واحد.

- نقل الملفات (**File Exchange**): وتختص هذه الأداة بنقل الملفات من حاسب إلى آخر متصل معه عبر شبكة الإنترنت أو من الشبكة النسيجية للمعلومات إلى حاسب شخصي.

- الفيديو التفاعلي (**Interavtive video**): وهي التقنية التي تتيح إمكانية التفاعل بين المتعلم والمادة المعروضة المشتملة على الصور المتحركة المصحوبة بالصوت بغرض جعل التعلم أكثر تفاعلية، وتعتبر هذه التقنية وسيلة اتصال من اتجاه واحد لأن المتعلم لا يمكنه التفاعل مع المعلم وتشمل تقنية الفيديو التفاعلي على كل من تقنية أشرطة الفيديو وتقنية أسطوانات الفيديو مداراة بطريقة خاصة من خلال حاسب أو مسجل فيديو.

- الأقراص المدجة (**CD**): وهي عبارة عن أقراص يتم فيها تجهيز المناهج الدراسية أو المواد التعليمية وتحميلها على أجهزة الطلاب والرجوع إليها في وقت الحاجة، كما تتعدد أشكال المادة التعليمية على الأقراص المدجة، فيمكن أن تستخدم كفلم فيديو تعليمي مصحوبا بالصوت أو لعرض عدد من آلاف الصفحات من كتاب أو مرجع أو مزيج من المواد المكتوبة مع الصور الثابتة والفيديو (صور متحركة)".<sup>1</sup>

<sup>1</sup> سوسن زهير المهدي، مرجع سابق، ص 100.

## المطلب الثالث: نظام موودل لإدارة المقررات الالكترونية:

يعرف نظام موودل على أنه "أحد أشهر أنظمة إدارة المحتوى التعليمي وهو نظام مجاني متاح للجميع و مفتوح المصدر، إن كلمة Moodle هو اختصار لكلمة **Modular object oriented dynamic learning environment** والتي تترجم باللغة العربية إلى ( بيئة نموذجية ديناميكية غرضية التوجه)، وهو فكرة و تطوير لعالم الحاسوب مارتن دو جرماس من جامعة كورت الرث غرب<sup>1</sup>.

ويعد نظام التعلم موودل نوع من أنواع المنصات التعليمية الموجودة على الشبكة العنكبوتية التي تسمح للمتعلم بتحميلها في تطبيق بلاي ستور **play stor**، ومن ثم التسجيل فيها والدخول وتلقي الدروس من المعلم بكل سهولة. "إنه نظام إدارة تعلم مفتوح المصدر صمم على أسس تعليمية ليساعد المدرسين ( المعلمين) على توفير بيئة تعليمية الالكترونية و من الممكن استخدامه بشكل شخصي على مستوى الفرد كما يمكن أن يخدم جامعة تضم 40000 مدرس، كما أن موقع النظام يضمن 75000 مستخدم يتكلمون 70 لغة مختلفة من 138 دولة موودل حاليا مستعمل من قبل 7 الاف مؤسسات تربوية حول العالم لدعم المقررات التقليدية و تطور الأنشطة التعليمية لهذا فإن التعليم عن بعد باستخدام نظام موودل كوسيلة جديدة و بديلة عن الوسائل التقليدية تسمح للفرد بالتواجد في أي مكان والتواصل مع المعلم و تلقي المعلومات دون عناء التنقل و بطريقة آلية يجمع بين المعلمين و المتعلمين من كافة أنحاء العالم لهدف صنع المحتوى التعليمي و إلقائه على المتعلمين، و هذه الطريقة من الطرق المبتكرة و الفعالة التي اعترف بها العالم"<sup>2</sup>.

"ويمكن إنشاء الكثير من الاليات التي تستخدم في الفصل مثل الواجبات والتقييم الدراسي والاختبارات من خلال مقررات معتمدة على مصادر بسيطة. وفي موودل الكثير من الخصائص الإضافية التي يمكن أن تساعد المربين في إنشاء مقررات إلكترونية مطروحة بالكامل على الأنترنت تتسم بالفعالية سواء كان هذا المقرر معد مسبقا أو يعد تدريجيا ويضاف إليه أثناء التدريس. وهذه الخواص تجعل موودل قابلا صالحا للاستخدام بطرق متنوعة وفق حاجات المدرسة أو الإدارة التعليمية وامكانياتها ابتداء من الإدارة البسيطة

<sup>1</sup> طبيب أحمد هارون عبد الله محمد سالم قحطان،فاعلية استخدام نظام موودل في التحصيل الدراسي لمادة الحاسب الآلي لطلاب المرحلة الثانوية،مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية و الإنسانية العدد 42، جامعة الباحة،المملكة العربية السعودية، 2019م، ص238.

<sup>2</sup> مرجع نفسه،ص238.

للفصل الى المقررات المقدمة كلياً بالإنترنت أو كمقرر مساند للمقرر التقليدي داخل الفصل يقدم محتوى إلكتروني واستخدامات توسع من نطاق التعليم الذي يتم داخل الفصل.<sup>1</sup>

يقدم برنامج المقررات الدراسية (Moodle) مجموعة من الأدوات والتي تساعد المعلم على نشر المحتوى التعليمي والتحكم في الطلاب، ومن هذه الأدوات:

"وضع مواد دراسية مختلفة في الموقع: حيث يوفر إمكانية نشر محتوى أكثر من منهج (مقرر) دراسي على نفس الموقع.

- إضافة مستخدمين: يمكن لمدير النظام إضافة مستخدمين جدد للمقرر الدراسي.
- تحديد أدوار المستخدمين: يمكن لمدير النظام تعريف وتحديد أدوار المستخدمين داخل المقرر سواء كان هذا الدور هو مدرس للمادة أو طالب أو حتى مدير إداري.
- أداة إرسال المهام والواجبات إلى الطلاب: يمكن للمعلم أن يقوم بوضع مهمة أو واجب لطلابه في مقرره الدراسي، وهذا الواجب يكون غالباً على شكل بحث أو ورقة عمل يقوم الطلاب بأدائها في منازلهم وبعد إرسالها عن طريق الموقع على شكل ملف.
- أداة وضع الملاحظات والمذكرات للطلاب: يمكن للمعلم من خلال البرنامج وضع ملاحظات أو مذكرات للطلاب، كما يمكن للطلاب أن يتحاوروا حول هذه الملاحظات مع المعلم من خلال الموقع.
- أداة وضع المراجع للطلاب: يمكن للمعلم وضع مجموعة من المراجع على الموقع قد تكون كتباً أو مواقع على الشبكة مع إعطاء نبذة عنها.
- أداة منتدى الحوار بين الطلاب والمعلمين أنفسهم: يمكن للمعلم من خلال البرنامج من إنشاء منتديات متعددة يتناقش فيها الطلاب مع بعضهم البعض أو معلميهم أو يكون النقاش بين المعلمين أنفسهم، ويمكن وضع ضوابط خاصة لدخول المنتدى.
- أداة الاستفتاء: يمكن للمعلم وضع استفتاء لطلابه حول مسألة يرى أهميتها مثل فهمهم لموضوع في المقرر.
- أداة وضع التمارين والاختبارات: يمكن للمعلم من خلال الموقع إنشاء مجموعة من التمارين تحت موضوعات مختلفة (إنشاء بنك أسئلة)، ومن ثم اختيار مجموعة من الأسئلة ووضعها في كل موضوع دراسي في المقرر".

<sup>1</sup> سوسن زهير المهدي، مرجع سابق، ص 102.

ولهذه الأسئلة أنواع متعددة منه<sup>1</sup>:

- "سؤال الصواب والخطأ.
- سؤال الاختيار من متعدد.
- سؤال الإجابة القصيرة.

- إمكانية معرفة زوار الموقع من طلاب ومعلمين: يوفر البرنامج إمكانية معرفة زوار الموقع من طلاب ومعلمين والصفحات التي تمت زيارتها من قبلهم.
- إمكانية معرفة الطلاب لدرجاتهم: يوفر البرنامج إمكان معرفة الطلاب للدرجات التي تحصلوا عليها خاصة في التمارين والمهام أو الأدوات التي حدد لها المعلم مسبقا درجات معينة.
- إمكانية تحميل الملفات: يوفر البرنامج للمعلم إمكانية تحميل ملفات إلى الموقع، والذي يمكن للطلاب الاطلاع عليها.

تعتبر منصة موودل من الأدوات المستعملة في التعليم الإلكتروني، وهي من أهم المنصات الإلكترونية التي تحقق رغبة الفرد في التعلم بفضل الأدوات التي يعتمدها في تقديم خدماته.

<sup>1</sup> سوسن زهير المهدي، مرجع سابق، ص 103.

المبحث الثاني: الخدمة العمومية الرقمية

المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية

أولاً: تعريف الخدمة العمومية الرقمية:

يعتبر مفهوم الخدمة العمومية الرقمية من المفاهيم الحديثة في علم الإدارة، ظهر نتيجة لتطورات كثيرة شهدتها العالم المعاصر، والتي تمثلت في الثورة الهائلة في تكنولوجيا المعلومات وشبكة الاتصالات، مما أدى إلى التحول للعمل الرقمي بعيداً عن التعاملات الورقية والذي أحدث تحولاً مهماً في أداء المنظمات لتحسين إنتاجها وسرعة أداؤها وجودة خدماتها . وبالرغم من حداثة هذا المصطلح إلا أن الباحثين قد تناولوه في عدة تعاريف منها:

" بأنها تمارس مختلف أنواع الأعمال والإجراءات باستخدام التقنيات والأدوات الإلكترونية الحديثة، لأن الإدارة الإلكترونية هي أحد الأنظمة الحديثة التي تهدف إلى تعزيز تنفيذ العمليات باستخدام شبكات الاتصالات. فضلاً عن ذلك، فهي إحدى الأدوات الإدارية القائمة على السعة العالية للإنترنت وشبكات الأعمال من خلال المهام الإدارية، مثل التخطيط والتوجيه ومراقبة الموارد الداخلية للشركة من أجل تحقيق مجموعة من الأهداف"<sup>1</sup>

إن الخدمة العمومية هي: " كل نشاط يقع فيه على الحكومة مسؤولية أداؤه أو مراقبته، لأن أداء هذا النشاط يعتبر ضرورياً من أجل القيام وتطوير التعاقد الاجتماعي والذي بطبيعته لا يمكن الخدمة العمومية هي تلك التي تعد تقليدياً خدمة فنية، تزود بصورة عامة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة، ويطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام"<sup>2</sup>.

"بأنها كل نشاط تقوم به الهيئات العمومية بصفة مباشرة أو غير مباشرة عن طريق منظمة خاصة تكون خاضعة لرقابة السلطة العمومية ويهدف إلى تحقيق المنفعة العامة"<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Bataineh Khaled Adnan, The Impact of Electronic Management on the Employees' Performance Field Study on the Public Organizations and Governance in Jerash Governorate, Journal of Management and Strategy, Vol. 8, No. 5, 2017, p 90.

<sup>2</sup> مصطفى جنيدى، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية -المجالس القضائية نموذجاً-، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي، تخصص قانون إداري، كلية الحقوق، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2016/2017، ص 08.

<sup>3</sup> - فؤاد عثمانى، دور نظام الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمة العمومية (دراسة عينة من مصالح الاستعجالات بالقطاع العمومي الاستشفائي بولاية الجزائر)، رسالة لنيل شهادة الماجستير، تخصص محاسبة، جامعة بوقرة، بومرداس، 2015/2016، ص 45.

ثانيا: خصائص الخدمة العمومية الرقمية:

" تتميز الخدمة العمومية بمجموعة من الخصائص الأساسية النابعة من ارتباطها بتقنيات المعلومات والاتصالات بالدرجة الأولى، كما توضح المحتوى التقني الفائق الجودة لهذا النموذج الإداري المستحدث. وتعتبر المرونة الفائقة والتحرر البالغ من قيود الزمان والمكان هي السمة الأولى والرئيسة للإدارة الالكترونية؛ والتي تساهم في تكوين باقي السمات المميزة لها. والمعنى أن الإدارة الرقمية تتعامل في كل وقت ومن أي مكان، وتتخذ القرارات في مختلف مجالات النشاط متحررة من قيود الوقت والمسافة. تتمثل أهم السمات الأخرى للإدارة الالكترونية في السرعة، التشابكية، التنوع، تجاوز الوسطاء، التصميم حسب الطلب مع الإنتاج الكبير، التكيف السريع، التكامل، التطور المستمر، التحرر من القوالب والهياكل الجامدة، التحرر من المعاملات الورقية، العمل عن بعد... إلخ" ، وتشمل خصائص الإدارة الإلكترونية مايلي<sup>(1)</sup>:

- إدارة بلا أوراق: "حيث تتكون من الأرشيف الالكتروني، والبريد الالكتروني، والمفكرات الالكترونية، والرسائل الصوتية، ونظم تطبيقات المتابعة الآلية."
- إدارة بلا مكان: "وتتمثل في التلفون المحمول والتلفون الدولي الجديد والمؤتمرات الإلكترونية والعمل عن بعد من خلال المؤسسات التخيلية فمواقع الإدارة متاحة عبر الإنترنت أو عبر أجهزتها المنتشرة في الشوارع، كما أن وصلات شبكاتها الداخلية أو وصلات شبكة الإنترنت ليست في حاجة إلى مبان ضخمة لاستيعاب موظفيها ومكاتبها ودواليبها الكثيرة المتخمة بالملفات و الأوراق، وإنما مكان صغير محدود يكفي لاستيعاب بعض أجهزة الحاسوب ومتعلقاتها، ويصلح ليكون مقرا لإدارة كبيرة كانت في الماضي يضيق بها مبنى ضخم يفوق مبناها بعشرات الأمتار."
- إدارة بلا زمان: تستمر 24 ساعة متواصلة، ففكرة الليل والنهار والصيف والشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد فنحن ننام وشعوب أخرى تصحو، لذلك لا بد من العمل المتواصل لمدة 24 ساعة حتى تتمكن من الاتصال بهم وقضاء مصالحنا.
- إدارة بلا تنظيمات: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.

<sup>1</sup> طارق عبد الرؤوف عامر، الإدارة الإلكترونية، دار السحاب، القاهرة، مصر، ب ط، 2007، ص 18.

المطلب الثاني: معايير الخدمة العمومية الرقمية:

إن نجاح مشروع الإدارة الرقمية مرتبط بضرورة تطابقها مع معايير جودة الخدمة العمومية، والتي تتم عبر توفير مجموعة من المتطلبات اللازمة ويؤكد هذا مجموعة من الباحثين، حيث يرون ضرورة توفير جملة من المستلزمات البشرية والمادية والتنظيمية والبرمجيات، وسنبرز أهمها فيما يلي:

**1- المتطلبات الإدارية:** تتمثل المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الرقمية فيما يلي:

● وضع استراتيجيات وخطط التأسيس من خلال وجود رؤيا مستقبلية مشتركة واضحة حول مشروع التحول للعمل الإلكتروني.

● توفر البنية التحتية للإدارة الرقمية، إذ لا بد من العمل على تطوير مختلف شبكات الاتصالات، بما يتوافق مع بيئة التحول التي تستدعي شبكة واسعة. والمستوعبة للكّم الهائل من الاتصالات، دون إهمال التجهيزات التقنية الأخرى من معدات وأجهزة وحاسبات آلية ومحاولة توفيرها وإتاحتها للأفراد والمنظمات.

● تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الإدارية وفق تحول تدريجي. بما يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق إدارة رقمية تتميز بالكفاءة والفاعلية وسرعة الإنجاز.

● متطلبات الكفاءات والمهارات المتخصصة، وهو ضرورة وجود يد عاملة مؤهلة تمتلك زادا معرفيا يحيط بمبادئ التقدم التقني، ولها من الخبرة ما يمكنها من أن تصبح موردا بشريا مؤهلا لاستخدام تقنيات المعلومات.

● وضع التشريعات القانونية اللازمة، أي إصدار أنظمة وقوانين وإجراءات تسهل التحول نحو الإدارة الإلكترونية، ووضع قواعد قانونية تضمن أمن المعاملات الإلكترونية وتحديد الإجراءات العقابية الخاصة بفترة المتورطين في جرائم الإدارة الرقمية؛<sup>(1)</sup>

● الإصلاح الإداري، ويشمل التخصص الوظيفي في تشغيل البرامج الإلكترونية، وخبراء لتأمين المعلومات، وحماية البرامج والتعاملات والوثائق. أي محاولة إحداث تغييرات جذرية وجوهرية في المفاهيم الإدارية والفنية، والحاجة إلى قيادات واعية متحمسة، وتطوير العلاقات بين المنظمات الإدارية المختلفة والبحث عن حلول كفيلة تؤدي إلى تحسين إنجاز الخدمة الوظيفية، والحاجة إلى تشريعات جديدة تخص التصرفات الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني و حمايته".<sup>2</sup>

**2- المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية:** وتشمل العمل على خلق تعبئة اجتماعية مساعدة ومستوعبة لضرورة التحول للإدارة الإلكترونية، وعلى دراية كافية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية،

(1) محمد طالب بسيسو، أثر الإدارة الإلكترونية على كفاءة تطبيق العمليات الإدارية، (مذكرة، ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة،

الجامعة الإسلامية، غزة، غ م)، فلسطين، 2010، ص: 19 - 20.

(2) عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، مرجع سبق ذكره، ص: 73 - 74.

مع الاستعانة بوسائل الإعلام وجمعيات المجتمع المدني في دعم اللقاءات والندوات والتجمعات التحسيسية الخاصة بنشر فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية، وبرمجة حصص تدريبية على استعمال الآلات التقنية في مختلف المستويات التعليمية (ثقافة تكنولوجية)، مع ضرورة توفير المخصصات المالية الكافية لتغطية الإنفاق على مشاريع الإدارة الإلكترونية، دون إهمال الاستثمار في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال<sup>(1)</sup>

**3- المتطلبات الأمنية:** "على الرغم من كل ما يقدمه عصر المعلوماتية في الوقت الحاضر من امتيازات وخدمات، إلا أن هناك تحديات كبيرة تنصب أغلبها حول سرية المعلومات سواء كان ذلك يتعلق بحفظ المعلومات وتخزينها إلكترونياً، أو المحافظة على سريتها بين المنظمات أو التأكد من وجود المعلومة المطلوبة وإتاحتها للجميع بشكل متساوي، وتتضمن سرية المعلومات محاور متنوعة منها السرية، التكامل، توفير المعلومات، ومعرفة تاريخ دخول أي شخص إلى المعلومات وأمنها؛"

**4- المتطلبات المالية:** "توفر مستوى مناسب من التمويل، بحيث يمكّن التمويل من إجراء صيانة دورية وتدريب الإطار الإداريين والحفاظ على مستوى عالي من تقديم الخدمات ومواكبة أي تطور في إطار التكنولوجيا والإدارة الرقمية."<sup>(2)</sup>

#### المطلب الثالث: تقييم الخدمة العمومية الرقمية:

يمكن اجمال إيجابيات الخدمة العمومية الرقمية في تحسين أداء المؤسسات الحكومية من خلال النقاط التالية: سرعة الإنجاز: "إن إنجاز المعاملة إلكترونياً لا يستغرق سوى دقائق معدودة مما يوفر الوقت الضائع في الانتقال إلى مقر الدائرة والبحث عن الموظف المختص وانتظار الدور ومن ثم قيام الموظف بالتحقق من توافر شروط الخدمة المطلوبة وإنجاز المعاملة يدوياً ومثل هذا الاجراء قد يستغرق يوماً أو أسبوعاً وفي بعض الأحيان يأخذ وقتاً طويلاً".

- **زيادة الاتقان:** "إن الإنجاز الإلكتروني للخدمة يكون عادة أكثر دقة واتقاناً من اليدوي، إضافة إلى أنه يخضع لرقابة أسهل وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء عمله في نظام الإدارة التقليدية وبذلك يمكن تقديم خدمات أفضل لمستحقيها واستغلالاً أمثل لإمكانات الحكومة من خلال إتباع أساليب الحكومة الإلكترونية".

<sup>1</sup> يوسف مسعداوي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر- دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات-، مجلة دراسات العدد الإقتصادي. جامعة البلدة، العدد1، جانفي2014. ص. 164.

<sup>2</sup> أحمد عبد العزيز محمد اخاطيب، دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الإبداع الإداري، مذكرة ماجستير، قسم القيادة والإدارة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى، غزة، غ م، فلسطين، 2018، ص: 26 - 27.

- تخفيض التكاليف: " إن إقامة نظام الحكومة الإلكترونية يحتاج في البداية إلى مبالغ كبيرة تنفق في شراء الأجهزة والمعدات وإعداد البرامج وتدريب العاملين غير إن أداء الخدمات بالطرق الإلكترونية يؤدي إلى تخفيض الانفاق الحكومي والتكاليف المباشرة، بحيث يمكن خفض تكلفة الخدمات الحكومية بصورة فعالة وخاصة بتكلفة العاملين والبريد والطباعة والاعلان وعمليات الشراء الحكومي، والتي تمثل حجما هائلا من الانفاق الحكومي، فضلا عن تخفيض أو الاستغناء عن كميات الأوراق والأدوات المكتبية المستخدمة في أداة الخدمات".
- تبسيط الإجراءات: "إن تطبيق الحكومة الإلكترونية قد يكون له دور رئيسي في القضاء على البيروقراطية ونتائجها السيئة المؤدية إلى إهدار الجهد والوقت، بحيث يتم تقديم الخدمات من خلال عدد محدد من العمالة ذو قدرة وكفاءة عالية. وبالتالي الوقت المستخدم في إنجاز المعاملة يقل خصوصا مع عدم وجود مستويات إدارية متعددة لاتخاذ القرار ومن الممكن إنجاز المعاملة بخطوة واحدة تتم من خلال الدخول على الخط مع الحكومة عبر شبكة المعلومات، بحيث يتم إنجاز المطلوب بسرعة وسهولة ووقت أقل وهذا بدوره يؤدي إلى تقليص النفقات خاصة بما يتعلق بأماكن الإدارات وأعداد العاملين"<sup>1</sup>.
- الشفافية الادرية: "عندما تتم المعاملات بطريقة إلكترونية دون اتصال مباشر بين صاحب الشأن والمستخدم المختص فلا يكون هناك مجالاً للرشوة أو تلاعب بالمستخدمين وسوء معاملتهم للمعنيين(خصوصا عند إجراء بعض الخدمات التي لا تقتضي التعرف على صاحب أو طالب الخدمة) وهذا بدوره يعتبر مكافحة للفساد الوظيفي وجرائم العمل. بالإضافة إلى أن الإنجاز الرقمي لا يتم أمام الجمهور مما يجعله أيسر تحقيقا لتجنبه المشاكل المحتملة من المواجهة المباشرة مع أصحاب الشأن وطالبي الخدمة خاصة من ذوي الوعي المنخفض من المستخدمين".
- تقديم نماذج جديدة من الخدمات الإلكترونية مثل التعليم الرقمي والدفع الإلكتروني والتجارة الإلكترونية .
  - الطابع الدولي أو العالمي للخدمات الإلكترونية حيث يتم تقديم الخدمات من خلال وسائط إلكترونية(الانترنت) والتي لا تعرف الحدود الزمانية ولا الكتابية.<sup>2</sup>
- "الاثار الإيجابية والسلبية المترتبة على التحول للحكومة الإلكترونية"<sup>3</sup>:

<sup>1</sup> ينظر: غلاب وسيلة، الإدارة الإلكترونية وأثرها على أداء عمل الإداري في قطاع العدالة، مذكر لاستكمال متطلبات شهادة الماستر تخصص

قانون الانترنت والاعلام الألي، جامعة محمد البشير الابراهيمى، برج بوعريبيج، 2021-2022، ص 24-26

<sup>2</sup> ينظر: غلاب وسيلة، مرجع سابق ص 26.

<sup>3</sup> ابراهيم سليمان، الحكومة الإلكترونية ، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، 2010، ص 36-37.

ان توظيف تكنولوجيا المعلومات بصورة صحيحة وحسب احتياج نشاط المنظمة يساهم في عملية إعادة تجديد سلوكها، وتغيير أنشطة المنظمات، كما ساهمت في تعزيز العلاقة بين المنظمة ومورديها وعملائها وشركائها، وذلك من خلال دمجها في نظام معلوماتي موحد كل منها يحقق الفائدة المرجوة العائدة من هذا النظام".

اما من سليات الخدمة العمومية نجد ما يلي:

- **التفكك الاجتماعي:** في حالة الاعتماد الكامل على التكنولوجيا وتقليل فرص التواصل الشخصي سيؤدي إلى التقليل أو فقدان العلاقات الاجتماعية التي عادة تنشأ في أماكن العمل كذلك نشوة البطالة سيؤدي إلى تفكك اجتماعي أيضا وقد تنجم عنه مشاكل أمنية متعددة.

- **مشكلة السرية والامن:** إن ثورة المعلومات داخل نمط الحكومة الالكترونية تقضي على خصوصية الافراد وحقهم في الحفاظ على حرمتهم وأسرارهم الخاصة، فقواعد المعلومات المرتبطة بعضها ببعض الآخر والتي تحتوي على أسماء الافراد وعناوينهم ووظائفهم وحالتهم الاجتماعية والصحية بل ونوعية مشترياتهم، يهدد مستقبلهم وقد يعرضهم لمخاطر لم تكن في حسابهم ومن المتوقع أن تزداد قدرة الاخرين علة رصد تحركاتهم

- **التفاعل الاجتماعي:** لقد صاحب الحكومة الالكترونية العديد من التغيرات التنظيمية والاجتماعية المتعددة، فالتقسيم الزائد في العمل ووضع معايير للوظائف وغيرها من التغيرات التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات أدت إلى جعل العلاقات بين الافراد تتسم بالتحريد والفتور مما يعطي تعريفا جديدا لفريق العمل وروح الفريق وذلك بدورة ينعكس على الحياة الاجتماعية والخاصة.

- **ضغط العمل:** وذلك بسبب الخوف من عدم القدرة على ملاحقة المستجدات وتطور التكنولوجيا مما يؤدي إلى الخوف من الفشل أو فقد العمل، وقد تسببت أيضا إلى انخفاض العبء الكيفي للوظيفة من خلال تبسيط العمل مع وضع معايير جامدة والذي ساعد إلى الرتبة الشكلية للعمل الذهني وهذا يعتبر أيضا مصدرا من مصادر الضغوط الواقعة على الفرد لانخفاض عبء الدور الذي يقوم به.

- **الرضا الوظيفي:** مع التقدم المذهل لتكنولوجيا المعلومات قد يصبح الفرد أقل رضا عن عمله، بسبب انخفاض أو ارتفاع عبء الدور، وهذا بدوره يدخل الموظف في دورات متعددة ذات انعكاسات سلبية مختلفة<sup>1</sup>.

ما يمكن استنتاجه في هذا الصدد أن التوجه الى الخدمة العمومية أصبح نتيجة حتمية لثورة تكنولوجيا الأترنت، فهي عبارة عن مفهوم ومنظومة وبنية ووظائف وأنشطة تطبيقها يتيح لطالب الخدمة أن يتعامل مع

<sup>1</sup> ابراهيم سليمان، مرجع سابق، ص 37.

الأنترنت بدلا من الموظف العام التقليدي، ويستلزم إحداث تغيير جوهري واسع يشمل توعية المتعاملين والأجهزة المستخدمة وطرق الأداء، فعملية التحول إلى المنصة الرقمية أصبحت حتمية تفرضها التغيرات العالية، فهي تعمل على تحسين جودة أداء العمل بالمنظمات من خلال استخدامها الأساليب الالكترونية الحديثة التي تتسم بالكفاءة والفعالية والسرعة بالإضافة إلى فرقا على تجاوزها لكل مشاكل الإدارة .

### المبحث الثالث: الدراسات السابقة

سنقوم في هذا المبحث بالتعرف على الدراسات السابقة التي تناولت موضوع بحثنا والتي اختلفت بين ابحاث جامعية ومقالات علمية، ومن ثم نقوم بتوضيح مكانة دراستنا الحالية في هذه الدراسات.

#### المطلب الاول: الدراسات العربية:

دراسة **جهتني فاطمة تحت عنوان:** استخدامات الطلبة الجامعيين للمنصات التعليمية الالكترونية موودل Moodle والاشباع المتحققة منها – دراسة ميدانية لطلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد بوضياف المسيلة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال 2020/2019.

"تناولت هذه الدراسة موضوع المنصات التعليمية الالكترونية نظرا لأهمية البالغة في توفير بيئة تعليمية مناسبة تساعد في ان يكون دور المتعلم ايجابيا بحيث يتعلم في مناخ مناسب يبحث فيه عن المعلومة والهدف منها هو الكشف على استخدامات الطلبة الجامعيين للمنصات التعليمية الالكترونية موودل Moodle والإشاعات المتحققة منها.

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي طبقت على مجموعة من طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير وتم اختيارها بطريقة عشوائية بلغ عددها 90 مفردة واعتمدت على استمارة تمثلت في استبيان لجمع البيانات من المبحوثين وتوصلت النتائج:

- بدا استخدام المبحوثين للمنصات التعليمية الرقمية موودل من شهرين بمعدل ساعة حسب الظروف وفي المنزل عن طريق الهاتف الذكي.

- ان الدافع الكامن وراء استخدام المبحوثين المنصات التعليمية موودل Moodle مواكبة التطورات التكنولوجية وتطوير التعليم والحصول على الدروس والحاضرات .

- يرى المبحوثين ان هناك مستقبل واعد لتحصيل العلمي في ظل استخدام منصة تعليم الالكتروني موودل

Moodle

دراسة ديدوش هاجر وحريري عبد الغني تحت عنوان: الادارة الإلكترونية ودورها في تطوير الخدمة العمومية مع الاشارة الى تطبيق الادارة الالكترونية بالجماعات المحلية بالجزائر، مجلة الحديث للدراسات المالية والاقتصادية العدد 7 ، 2021 .

"هدفت هذه الدراسة لمفهوم الادارة الالكترونية وإبراز دورها في تطوير الخدمة العمومية مع الاشارة الى تطبيق الادارة الالكترونية بالجماعات المحلية بالجزائر— تم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي بحيث توصلت الى مجموعة من النتائج من بينها : اندفعت الجهات الادارية الى الاستفادة من تطبيقات الادارة الالكترونية نظرا الى الفوائد الملموسة على ارض الواقع لاسيما من حيث مساهمتها في تحسين تقديم الخدمة العمومية والارتقاء بجودتها".

دراسة عياد محمد، بن احمد جمال تحت عنوان: اتجاهات الطلبة نحو التعليم عن بعد اثناء -جائحة كورونا - دراسة ميدانية على عينة من طلبة جامعة عبد الحميد بن باديس -مستغانم - مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال تنظيمي 2021/2020.

" تهدف هذه الدراسة الى التعرف على اتجاهات وآراء طلبة جامعة مستغانم نحو عملية التعليم عن بعد في ظل الازمة العالمية جائحة كورونا كوفيد 19 حيث شهدت هذه الفترة اغلاقا تاما لكافة مناحي الحياة الاجتماعية حيث تم اللجوء الى اسلوب الرقمي كحل وحيد بهدف انهاء الموسم الجامعي، وقد كانت تجربة جديدة على معظم الطلبة.

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي، وتم الاستعانة لجمع المعلومات بأداة الاستبيان والاعتماد ايضا على الملاحظة بحيث توصلت الى نتائج نذكرها:

- عدم نجاح نظام التعليم عن بعد نظرا لنقص الامكانيات المادية والبيداغوجية.
- رغم تلك الاهمية لهذا النوع من التعليم والنتائج الاولية التي اثبتت نجاح ذلك الى ان استخدام لازال في بداياته حيث واجه هذا العليم بعض العقبات والتحديات.
- يجب تقييم العملية التعليمية الجديدة اعتمادا على آراء الطلبة والأساتذة والطلبة لتحديد الايجابيات والسلبيات لكي تكون خطوة لاعتماد عليها في الظروف العادية موازيا مع الطريقة التقليدية."

دراسة زين يونس حفوطة الامير عبد القادر تحت عنوان: اسهامات الادارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية مقال بمجلة حوليات جامعة قلمة للعلوم الاجتماعية والانسانية افريل 2018.

"تهدف هاته الدراسة الى إبراز عدة عناصر مهمة تتمثل في :دراسة واقع تطبيقات الادارة الالكترونية في قطاع الخدمات العمومية تشخيص واقع الادارة الالكترونية في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي لمعالجة مشكلة الدراسة وتحليل مختلف أبعادها، تم الاعتماد على المنهجين الوصفي والتحليلي، حيث اعتمدوا المنهج الوصفي

من أجل التطرق الى جميع الادبيات النظرية المتعلقة بالموضوع، كما ركزنا على المنهج التحليلي في زيادة اقبال الطلبة على موقع الجامعة بشكل دوري لما يوفره من معلومات مهمة كالتائج الفصلية والنهائية والاعلانات والجداول ناهيك عن المطبوعات والوثائق والدروس على الخط؛ تطور الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف الموقع."

### المطلب الثاني: الدراسات الاجنبية:

دراسة ميس شاكر محمود الفلاحي تحت عنوان " درجة استخدام المنصات التعليمية الالكترونية في اقليم كوردستان - العراق من وجهة نظر معلمي المرحلة الاساسية قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم -جامعة الشرق الاوسط 2021.

"تهدف هذه الدراسة للتعرف على درجة استخدام المنصات التعليمية الالكترونية في اقليم كوردستان - العراق من وجهة نظر معلمي المرحلة الاساسية وتم استخدام المنهج المختلط لملائمة طبيعة الدراسة ، وتم استخدام في هذه الدراسة استبانة مكونة من ( 43 ) فقرة ، وتم توزيعها على عينة عشوائية تكونت من ( 412 ) معلماً ومعلمة وتم استخدام ايضاً اداة المقابلة بحيث تم عملها من خلال عينة قصدية مكونة من ( 15 ) معلماً ومعلمة.

توصلت نتائج الدراسة الى درجة الكلية لاستخدام المنصات التعليمية الالكترونية جاءت متوسطة، اي وجود فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغير الجنس في جميع المجالات ودرجة الكلية لاستخدام المنصات التعليمية الالكترونية جاءت الفروق لصالح الاناث، اي وجود فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغير الخبرة وكانت لصالح ( 5-10 ) سنوات في المحتوى التعليمية".

دراسة إيلينا ج. فيدورينكو فلاديسلاف إي. أندريه فيليشكوف. ستوبكين اليونا في. كورنا فلاديمير ن. وسولوفييف تحت عنوان: Informatization of education as a pledge of the existence and development of a modern higher education جامعة دونباس الحكومية التربوية ، أوكرانيا ديسمبر 2018.

"ركزت هذه المقالة على الأهمية الخاصة لمعلوماتية التعليم باعتبارها الجانب الرئيسي لوجود وتطور التعليم العالي الحديث. تعتبر عملية حوسبة التعليم الأساس الرئيسي للمعلوماتية في الجانب التاريخي. تؤكد هذه الورقة على أهمية تطبيق تقنيات المعلومات والاتصالات (ICT) في عملية تعلم البرمجيات الحرة واهتمام العلماء بمجال التعليم. يتم تحليل اهتمام العلماء المعاصرين في النظر في مشاكل مثل تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم. مشاكل إضفاء الطابع المعلوماتي على التعليم وأهداف إضفاء الطابع المعلوماتي على التعليم؛ الجوانب التربوية والنفسية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العملية التعليمية؛ تم تحديد الأهداف الأساسية لإضفاء الطابع المعلوماتي على التعليم. يتم النظر في أنواع التعليم التي ترتبط ارتباطاً مباشراً بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. من المسلم به أن ممارسة تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في

العملية التعليمية لمؤسسات التعليم العالي تتوسع كل يوم ولا تفسر إلا عن نتائج إيجابية. ومن أبرز ما توصلت إليه الدراسة أن التعليم المعلوماتي يوفر هدفين استراتيجيين. أولها زيادة كفاءة جميع أنواع الأنشطة التعليمية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. والآخر في رفع جودة تدريب المتخصصين بنوع جديد من التفكير يلي متطلبات مجتمع المعلومات".

### دراسة ألبرت آرثر كوا-إينو وبراندفورد بيرفيل و فالتينا أركورفول بول نياغورم تحت عنوان : Awareness and Use of Electronic Learning Platforms: A Case of a Developing Country

مقال بالمجلة العالمية لتطبيقات وتقنيات الكمبيوتر جامعة كيب كوست ، غانا 2017

" تبحث الدراسة في الوعي واستخدام منصات التعلم الإلكتروني في بعض المدارس الثانوية المختارة في منطقة العاصمة أكرا في غانا مع التركيز على معايير مثل الإدراك، والتدريب، وإمكانية الوصول، وتوافر البنية التحتية. تم استخدام الاستبيان لعينة 303 مبحوثين في هذا المسح الوصفي. تم استخدام تحليل الانحدار الخطي والارتباط في تدريب المشاركين وتحفيزهم وتوافر الكمبيوتر فيما يتعلق بالإدراك واستخدام التعلم الإلكتروني والوعي بتنفيذ التعلم الإلكتروني. تشير النتائج إلى أن المشاركين يعرفون منصات التعلم الإلكتروني والتعلم الإلكتروني ولكنهم يفتقرون إلى التدريب الكافي. كان الإلمام بالحاسوب منخفضاً وكانت معظم المدارس تفتقر إلى مختبرات كافية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما أن الإنترنت الموثوق به يؤثر سلباً على تبني التعلم الإلكتروني. كانت الطريقة الرئيسية للوصول إلى الإنترنت هي الهواتف المحمولة. كان لدى الطلاب تصور إيجابي عن التعلم الإلكتروني واعتماده. توصي الدراسة، من بين أمور أخرى، بتدريب وتثقيف المعلمين والطلاب في غانا على التعلم الإلكتروني لتعزيز استخدامهم و / أو تطوير منصات التعلم الإلكتروني. علاوة على ذلك، يجب أن توفر مختبرات لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات مؤثثة بشكل صحيح تعزز إمكانية الوصول والتعليم الإلكتروني".

دراسة هالة عبد القادر سعيد السنوسي تحت عنوان: أدوار المنصات الإلكترونية والشبكات الاجتماعية كبيئات تعلم تواصلية تشاركية في التعليم الإلكتروني في ضوء خبرة الطالبة، مقال بمجلة مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر 2019

"هدف البحث إلى مقارنة أدوار المنصات الإلكترونية كبيئات تعلم تواصلية تشاركية في التعليم الإلكتروني والشبكات الاجتماعية الجامعي، وكذلك تقصي دلالة الفروق بين استخدام المنصات التعليمية باختلاف نمط المنصة (المتفوحة - المغلقة)، ودلالة الفروق بين استخدام المنصات التعليمية باختلاف المستوى الدراسي (السادس - الثامن). تكونت عينة البحث من 204 " طالبة، في أربع مجموعات منها مجموعة تستخدم البلاك بورد، ومجموعة تستخدم تويتر، من طالبات المستوى السادس ومن طالبات المستوى الثامن، تم تطبيق مقياس خبرة الطالبة نحو استخدام المنصة التعليمية (البلاك بورد / تويتر) بعدياً على المجموعات وأظهرت النتائج

أن استخدام المنصات الإلكترونية (بلاك بورد (كبيئة) تعليمية -تشاركية -تواصلية- قابلة للاستخدام (على الترتيب في التعليم الجامعي، وكذلك استخدام الشبكات الاجتماعية) تويتر (كبيئة) تواصلية -قابلة للاستخدام -تشاركية -تعليمية (على الترتيب في التعليم الجامعي). أظهرت النتائج أيضاً وجود فرق دال إحصائياً نتيجة استخدام المنصات التعليمية تبعاً لاختلاف نمط المنصة (المفتوحة والمغلقة) (لصالح استخدام تويتر) كمنصة مفتوحة) بينما خلصت النتائج إلى عدم وجود فرق دال إحصائياً بين طالبات المستوى السادس وبين طالبات المستوى الثامن في استخدام المنصات التعليمية باختلاف المستوى الدراسي (السادس -الثامن) (سواء عند استخدام تويتر أو استخدام بلاك بورد)، وأوصى البحث بالاهتمام بدمج المنصات التعليمية المغلقة والمفتوحة كبيئة تعلم تشاركية تواصلية قابلة للاستخدام تبعاً لدورها في التعليم الإلكتروني الجامعي."

### المطلب الثالث: مقارنة دراستنا بالدراسات السابقة

سنحاول من خلال هذا المطلب مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة سواء العربية أو الأجنبية واستخراج أوجه الشبه والاختلاف بينها من خلال الجدول التالي:

#### مقارنة دراستنا بالدراسات السابقة

اوجه المقارنة	الدراسات السابقة	دراستنا
من حيث الهدف	وتمثلت هدف الدراسات الأخرى إلى دراسة تأثير المنصات الرقمية في العملية التعليمية	إبراز مدى تأثير المنصات الرقمية التعليمية في تحسين الخدمة العمومية
من حيث الزمان والمكان	تنوعت الدراسات السابقة بين دراسات داخل الجزائر وخارجها وكان مجال هذه الدراسات من سنة 2017 الى غاية 2021	تمت الدراسة بجامعة غرداية وتمت سنة 2023
من حيث مجتمع الدراسة	شملت الدراسات عينة مختلفة من عدة عينات من المجتمع وخاصة المدارس	دراساتنا اقتصر على عينة من طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلو التسيير بجامعة غرداية
من حيث منهج الدراسة	تنوعت الادوات المستخدمة في الدراسات السابقة بين المقابلة والاستبيان والدراسات الاستشرافية وبمختلف اساليب التحليل	استخدمت الدراسة أداة استبيان واستعملنا المنهج الوصفي من دراسة تحليل نتائج الاستبيان

<p>دراستنا هذه تسعى إلى إثبات وجود تأثير كلي للمتغير المستقل على المتغير التابع.</p>	<p>أغلبية الدراسات السابقة توصلت إلى وجود علاقات وارتباط بين متغيرات الدراسة.</p>	<p>من حيث نتائج الدراسة المتوصل إليها</p>
<p>دراستنا تسعى لدراسة تحسين الخدمة عبر المنصات التعليمية وبالخصوص منصة موودل</p>	<p>ركزت جميع الدراسات على المنصات ودورها في تحسين الخدمة أو في التعليم</p>	<p>المتغيرات</p>

#### تعقيب

من خلال عرضنا للدراسات السابقة يمكن القول ان هناك العديد من نقاط التشابه مع الدراسات السابقة، إلا أن هناك ما يميز دراستنا الحالية عن الدراسات الأخرى سواء من حيث العينة أو الأداة كما أنه يمكن الاستفادة من تلك الدراسات من خلال مقارنة نتائج دراستنا بما توصلوا إليه.

## خلاصة الفصل:

بعد التطرق الى الجانب النظري لموضوع المنصات التعليمية الرقمية بما يساعد علة تحسين الخدمة العمومية فإنه يمكن القول أنه قد أصبحت المنصات الرقمية تطورا والجانب التعليمي أكثر الأنظمة تأثرا بالتكنولوجيا، حيث أنه تم تصميم منصات للتعليم الرقمي لمساعدة الطلبة على استخدام شبكة الأنترنت في تلقي الدروس والتواصل بين الأساتذة بطريقة سهلة، كما وفرت للمتعلم مواد علمية متعددة ومختلفة، كل هذه المزايا تتوفر في برامج إدارة التعليم وهذا من أجل تخفيف الطالب على الانخراط في المجتمع والابتعاد من دوامة التقليد لمواكبة النهضة المعلوماتية. كما تبين لنا في دراستنا مدى أهمية المنصات الرقمية في تحسين جودة الخدمات بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، باعتبارها آلية فعالة في عصرنة و ترقية الخدمات العمومية ، و دل ذلك على وجود ارتباط وثيق بين المتغير التابع و المستقبل.

## الفصل الثاني

الإطار الميداني لدراسة دور

المنصات الرقمية في تحسين

الخدمة العمومية

## الفصل الثاني الاطار الميداني لدراسة دور المنصات الرقمية في تحسين الخدمة العمومية

تمهيد:

بعد التطرق الى الجانب النظري المتعلق بالمتغيرات بالدراسة المتمثل في المنصات الرقمية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، سنحاول الإجابة عن الإشكالية من خلال الجانب التطبيقي عن طريق توزيع الاستبانة على عينة من طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية، ولا يمكن القيام بهذه الدراسة دون إتباع إجراءات منهجية تسمح بتحديد الخطوات التي يجب المرور بها والمعلومات التي يمكن الحصول عليها، وذلك من خلال تقسيم الفصل إلى ثلاثة مباحث:

المبحث الأول: منهجية الدراسة الميدانية.

المبحث الثاني: التحليل الاحصائي لوجهة نظر طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية.

المبحث الثالث: اختبار الفرضيات وتحليل النتائج.

## الفصل الثاني الإطار الميداني لدراسة دور المنصات الرقمية في تحسين الخدمة العمومية

### المبحث الأول: منهجية الدراسة الميدانية

تتمحور الدراسة الميدانية بشكل أساسي على دراسة دور المنصات الرقمية في تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في جامعة غرداية، حيث اشتمل هذا المبحث على الأدوات والإجراءات المتبعة في جمع البيانات المتعلقة بالدراسة. وشرح عينة الدراسة ثم عرض وتحليل البيانات واختبار صحة الفرضيات، وفي الأخير الوصول إلى استنتاجات تساهم في تحسين الواقع وتطويره.

### المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية، ونظرا لعدم القدرة لدراسة جميع الطلبة بمختلف تخصصاتهم ومستوياتهم تم أخذ عينة عشوائية بسيطة، وتم تحديد حجمها ب120 طالب اعتمادا على ما هو موجود في الدراسات السابقة ونظرا لأننا اعتمدنا على طريقة التوزيع المباشر مع طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية، قد تم استرجاع جميع الاستثمارات بدون وجود أي استثمار مفقودة أو غير مكتملة البيانات.

### المطلب الثاني: أداة ونموذج الدراسة

تمثلت أداة الدراسة في استمارة الأسئلة باعتبارها الأداة التي تم الاعتماد عليها في الدراسة لجمع البيانات من الواقع، والمتمثلة في آراء وجهات نظر طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية حول مشكلة الدراسة.

ولكي تكون الاستمارة دقيقة ومنظمة في شكلها العلمي من حيث البساطة والوضوح والمضمون.

تمثل أداة الدراسة في الاستبانة، والتي تم تقسيمها إلى قسمين على النحو التالي:

القسم الأول: وهو عبارة عن السمات الشخصية عن المستجيب (النوع، العمر، المستوى، الشعبة، التخصص، زيارة الموقع، ترتيب المواقع).

القسم الثاني: وهو عبارة عن محاور الدراسة وتتكون الاستبانة من 20 فقرة موزعة على محورين رئيسيين

هما:

المحور الأول: أبعاد المنصة الرقمية وينقسم إلى ثلاثة أبعاد:

- البعد الأول: التواصل ويتكون من (04) فقرات.

- البعد الثاني: سهولة الاستخدام، ويتكون من (04) فقرات.

- البعد الثالث: تصميم منصة موودل ويتكون من (06) فقرات.

المحور الثاني: الخدمة العمومية، ويتكون من (06) فقرة.

## الفصل الثاني الإطار الميداني لدراسة دور المنصات الرقمية في تحسين الخدمة العمومية

وقد كانت إجابات كل فقرة وفق مقياس ليكارت (Likert Scale) الخماسي، بحيث يقابل كل عبارة قائمة تحمل الاختيارات التالية): موافق تماما، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق تماما وتمثل رقميا (1,2,3,4,5) على التوالي:

جدول رقم (01): توزيع درجات مقياس ليكارت الخماسي

بدائل القياس	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
الدرجة/الترميز	01	02	03	04	05

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مقياس ليكارت (Likert Scale)

لإعداد دليل الموافقة لتحليل إجابات أفراد العينة الدراسة على عبارات الاستبيان: فإنه تم اعتماد على أدوات الإحصائية التالية: المدى، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري حيث: المدى: لتحديد مجالات ل مقياس ليكارت الخماسي المستخدم في الاستبيان الدراسة حيث تم حساب المدى و يساوي = (أعلى درجة في مقياس - أدنى درجة في مقياس = 4 = 5 - 1) (وللحصول على طول الفئة للتنقل بين المجالات الموافقة نقوم بقسمة المدى على عدد درجات الموافقة وذلك على نحو التالي: طول الفئة = المدى / عدد درجات المقياس، طول الفئة = 4/5 = 0.8 وبإضافة هذه القيمة في كل مرة للحد الأدنى لدرجة الموافقة نحصل على الحد الأعلى لكل مجال مثلا 1 + 0.8 = 1.80 : فنحصل على مجال [1 - 1.80] وهو مجال موافقة بدرجة منخفضة جدا . وهكذا مع كل مجالات الموافقة، وتفيد هذه العملية في التعرف على موقف المشترك لإجمالي أفراد العينة على كل عبارة وعلى كل محور حيث نحصل على المجالات كما يلي:

جدول رقم (02): تحديد الاتجاه المستجوبين حسب قيم المتوسط الحسابي

الاتجاه (التقييم)	درجة الموافقة	مجال المتوسط الحسابي
درجة منخفضة جدا	غير موافق بشدة	من 01 إلى 1.80 درجة
درجة منخفضة	غير موافق	من 1.81 إلى 2.60 درجة
درجة متوسطة	محايد	من 2.61 إلى 3.40 درجة
درجة عالية	موافق	من 3.41 إلى 4.20 درجة
درجة عالية جدا	موافق بشدة	من 4.21 إلى 5 درجة

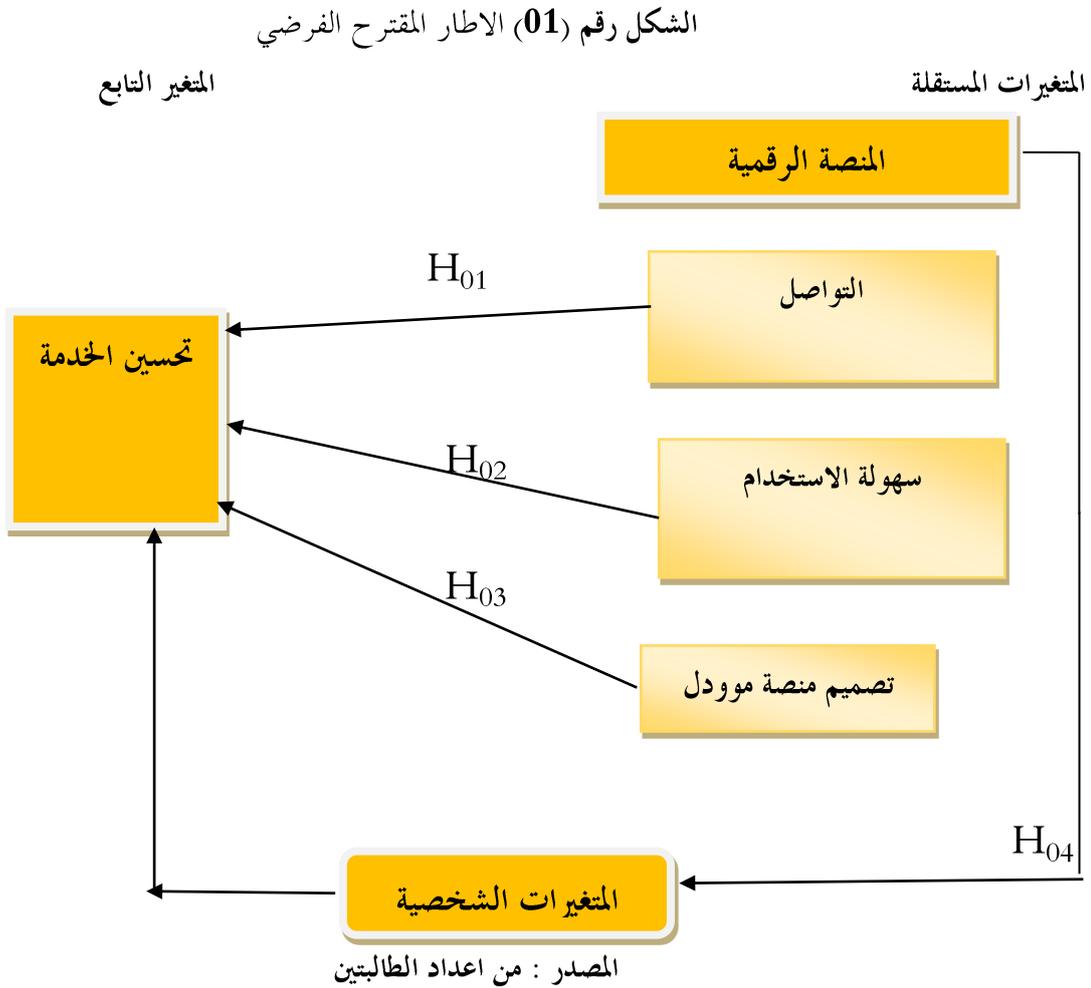
المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على المرجع: د. ضو نصر، محاضرات في مقياس تقنيات الاستقصاء، مقدمة للسنة

الأولى ماستر اقتصاد كمي، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الشهيد حمه الأخضر بالوادي، 2018.

إضافة إلى تحديد اتجاهات العينة نحو مدى موافقتهم على عبارات الاستبيان فإننا أيضا نقوم بترتيب العبارات من خلال أهميتها في المحور بالاعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في المحور وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف المعياري بينهما.

## الفصل الثاني الإطار الميداني لدراسة دور المنصات الرقمية في تحسين الخدمة العمومية

نموذج الدراسة: تم وضع اطار مقترح للفرضيات، مما يمكن من اختبار الفرضيات والاجابة عن الأسئلة وفق الشكل رقم (01).



### المطلب الثالث: الأدوات المستخدمة في الدراسة

من أجل تسهيل عملية تحليل ومناقشة النتائج تم الاستعانة بكل من برنامج: **Excel** وبرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية: **spss21** لمعالجة البيانات وتحليلها واستخراج نتائج الدراسة، وقد تم أيضا استخدام عدد من الأساليب الإحصائية والتي تتناسب مع متغيرات الدراسة وهي: التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية واستخدام الانحرافات المعيارية ومعامل الارتباط لكشف العلاقة بين المتغيرات، صحة وثبات أداة الدراسة واختبار أداة القياس تم استخدام معامل المصدقية ألفا كرونباخ لقياس درجة مصداقية الإجابات على فقرات الاستبيان.

وبهدف الوصول إلى نتائج معتمدة تحقق أهداف الدراسة وتختبر فرضياتها، تم تفريغ البيانات الواردة بالاستبيان وتبويبها وجدولتها، ليسهل التعامل معها بواسطة جهاز الكمبيوتر، وتمت معالجة البيانات بغية اختبار نموذج الدراسة وفرضياتها وذلك باستخدام برنامج الحزم الإحصائية **SPSS** إصدار 21، لتحليل بيانات

## الفصل الثاني الإطار الميداني لدراسة دور المنصات الرقمية في تحسين الخدمة العمومية

الاستبيان والحصول على أجوبة بغية التعرف على مدى موافقة أفراد العينة لها استخدمنا الأدوات والأساليب الإحصائية التالية :

- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري: لتحديد أهمية الدراسة النسبية لاستجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه محاور وأبعاد الدراسة.

- التكرارات والنسب المئوية: ذلك لوصف الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد العينة.

- اختبار التعدد الخطي: يعرف التعدد الخطي بوجود علاقة خطية بين المتغيرات المستقلة

- اختبار Cronbach's Alpha : مقياس لدرجة ثبات وصدق. أسئلة. الاستبيان ويأخذ قيما تتراوح بين الصفر والواحد.

- الانحدار الخطي المتعدد: يقوم الانحدار الخطي المتعدد بإعداد نماذج تتضمن عدة متغيرات وتأثيرها على النتيجة.

- الانحدار الخطي البسيط: تستعمل هذه القائمة لحساب معاملات الانحدار المختلفة (البسيط، المتعدد...) بين متغيرين أو أكثر ويستعمل عندما نتعامل مع فرضيات تأثيرية مهما كان نوع بياناتها من أجل معرفة تأثير متغير مستقل أو أكثر على متغير تابع أو أكثر.

المطلب الرابع: صدق وثبات أداة الدراسة:

قصد التحقق من صدق الثبات تم توزيعها على مجموعة من المحكمين وبعد ردودهم تم الاستجابة على جميع الملاحظات لتحصل على النموذج النهائي للاستبانة على النحو المبين في الملحق رقم 01.

اما فيما يتعلق بقياس ثبات الاستبانة: التي تعبر عن قدرتها في إعطاء نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، الذي تم من خلال معامل ألفا كرونباخ ( Cronbach's Alpha). الذي يعد من أفضل المقاييس للدلالة على ثبات وصدق الاستبانة، وقد قدر هذا المقياس بواسطة برنامجية (SPSS21)، حيث قيمته موضحة لكل بعد، كما في الجدول التالي:

## الفصل الثاني الإطار الميداني لدراسة دور المنصات الرقمية في تحسين الخدمة العمومية

جدول رقم (03): نتائج اختبار ثبات وصدق الاستبانة.

المحاور	الأبعاد	عدد العبارات	معامل الثبات
المحور الأول	التواصل	04	0.615
	سهولة الاستخدام	04	0.725
	تصميم منصة موودل	06	0.760
إجمالي محور المنصة الرقمية		14	0.840
إجمالي محور تحسين الخدمة العمومية		06	0.762
الإجمالي		20	0.871

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss21

تدل معاملات الثبات على ثبات المحتوى بصورة عامة نظرا لان معامل الثبات عال ويقترّب للواحد الصحيح وهذا يدل على قدرة الأداة في تحقيق أغراض الدراسة، حيث يتضح من الجدول اعلاه أن أعلى معامل ثبات فيما يتعلق بإجمالي محور المنصة الرقمية هو (0.840)، بينما نلاحظ أن أقل معامل ثبات قدر ب (0.615)، ويتعلق بعد التواصل، بينما كان معامل الثبات لإجمالي المحاور عال جد، حيث بلغ (0.871). مما يدل على ثبات أسئلة الاستمارة، وان الاستبيان يقيس ما استخدم لأجله.

## الفصل الثاني الإطار الميداني لدراسة دور المنصات الرقمية في تحسين الخدمة العمومية

المبحث الثاني: التحليل الاحصائي لوجهة نظر طلبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية بعد عملية استرجاع الاستبيانات وتشفيرها وتفرغها في البرنامج الاحصائي spss21 تتم عملية عرض النتائج من خلال تحديد اتجاهات اجابات العينة حول كل العبارات والمحاور لنصل في الاخير لاختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: التحليل الاحصائي للبيانات الشخصية

المطلب الثاني: التحليل الاحصائي لأبعاد المنصة الرقمية

المطلب الثالث: التحليل الاحصائي لمحور الخدمة العمومية

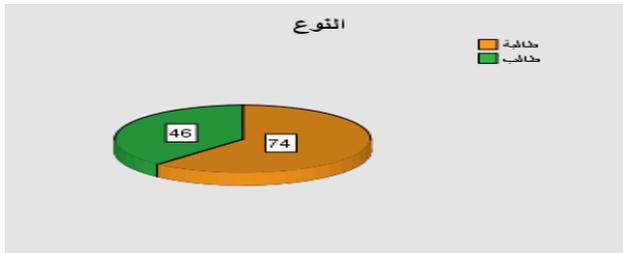
المطلب الاول: التحليل الاحصائي للبيانات الشخصية

سيتم العرض الاحصائي لأفراد عينة الدراسة تبعا لبياناتهم الشخصية (النوع، العمر، الشعبة، التخصص، زيارة الموقع، ترتيب المواقع).

أولا- توزيع طلبة العينة تبعا للنوع: سيتم عرض بيانات الطلبة تبعا للنوع على النحو المبين في الشكل والجدول التاليين:

جدول رقم (04): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الشكل رقم (02): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب النوع

النوع



النوع	التكرار	النسبة
طالبة	74	61.7
طالب	46	38.3
المجموع	120	%100

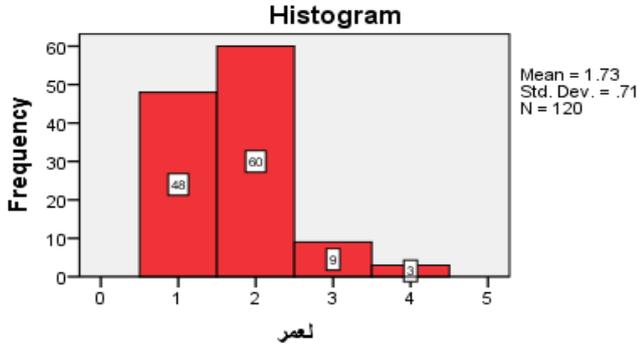
المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss21

من الجدول أعلاه نلاحظ بأن الطالبات أكثر من الطلاب في عينة الدراسة، حيث بلغ عدد الطالبات 74 طالبة و46 طالب، حيث يوضح الشكل أعلاه والممثل في توزيع عينة الدراسة حسب النوع، حيث أن نسبة الطالبات كانت مرتفعة مقارنة بنسبة الطلاب، حيث بلغت نسبة طالبات 61.7 %، في حين قدرت نسبة الطلاب بحوالي 38.3 %.

ثانيا: توزيع طلبة العينة تبعا للعمر: سيتم عرض بيانات الطلبة تبعا للعمر على النحو المبين في الشكل والجدول التاليين:

## الفصل الثاني الإطار الميداني لدراسة دور المنصات الرقمية في تحسين الخدمة العمومية

الشكل رقم(03) : توزيع أفراد عينة دراسة حسب العمر



جدول رقم(05): توزيع أفراد عينة دراسة حسب العمر

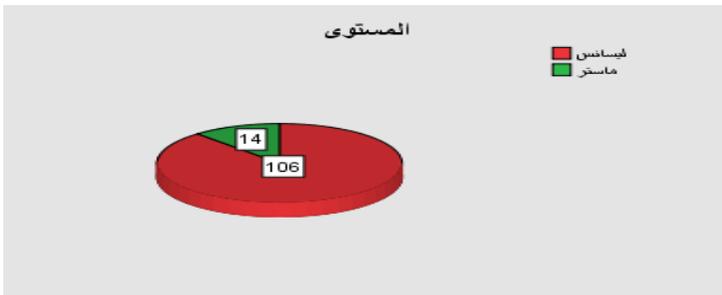
الفئة	التكرار	النسبة
أكثر من 16 و اقل من 20 سنة	48	40.0
من 21 الى 25 سنة	60	50.0
من 26 الى 30 سنة	9	7.5
أكثر من 30 سنة	3	2.5
المجموع	120	100%

المصدر: من إعداد الطالبين باعتماد على برنامج spss21

من خلال الجدول أعلاه والخاص بالبيانات متغير العمر نلاحظ تباين في الأعمار، وأن الفئة العمرية الأكثر هي (من 21 الى 25 سنة) بنسبة مئوية 50%، تليها الفئة العمرية (أكثر من 16 و اقل من 20 سنة) بنسبة مئوية 40%، ثم تأتي الفئة (من 26 الى 30 سنة)، والتي قدرت بنسبة 7.5%، وفي الأخير تأتي الفئة أكثر من 30 سنة والتي قدرت بنسبة 2.5%، ومنه فإن الفئة العمرية الأكثر تكرر تميل إلى أعمار الشبابية مما يعني أن لها خبرة معتبرة في التعامل ميدانيا. وهذا ما يمكن أن ينعكس إيجابيا على نتائج البحث.

ثالثا: توزيع طلبة العينة تبعا للمستوى العلمي: سيتم عرض البيانات الطلبة تبعا للمستوى العلمي على النحو المبين في الشكل والجدول التاليين:

الشكل رقم (04) يبين توزيع العينة حسب المستوى



الجدول رقم (06) يبين توزيع العينة حسب المستوى

الفئة	التكرار	النسبة
ليسانس	106	88.3
ماستر	14	11.7
المجموع	120	100%

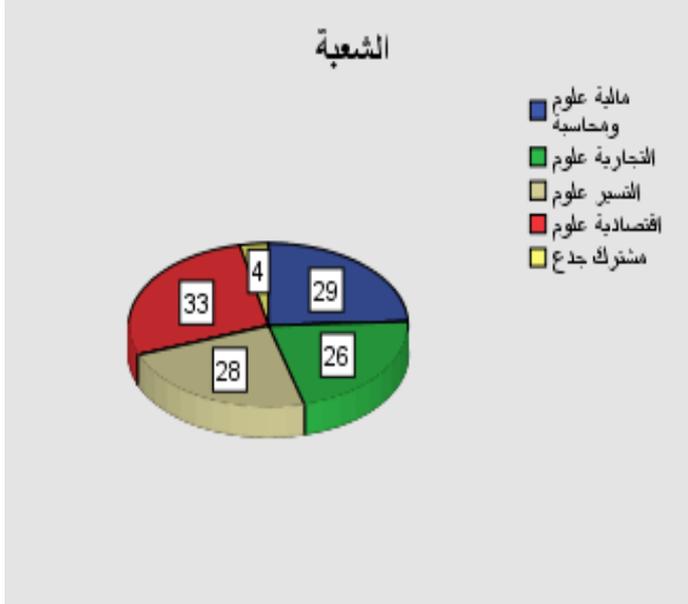
المصدر: من اعداد الطالبين من مخرجات SPSS21

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه والخاص ببيانات متغير المؤهل (المستوى التعليمي) أن أغلبية أفراد العينة من حاملي شهادة ليسانس، حيث بلغ عددهم 106 فرد بنسبة مئوية 88.3%، وهي نسبة مرتفعة، في حين بلغت نسبة حاملي شهادة ماستر 11.7%، أي أن أغلبية أفراد العينة لديهم مستوى جامعي (ليسانس) وهذا ما يزيد من أهمية البحث والنتائج المتوصل إليها.

## الفصل الثاني الإطار الميداني لدراسة دور المنصات الرقمية في تحسين الخدمة العمومية

رابعاً - توزيع طلبة العينة تبعاً لخبرة الشعبة: سيتم عرض بيانات الطلبة تبعاً للشعبة على النحو المبين في الشكل والجدول التاليين:

الشكل رقم (05): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الشعبة



جدول رقم (07): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الشعبة

البيان	التكرار	النسبة
علوم مالية ومحاسبة	29	24.2
علوم تجارية	26	21.7
علوم تسيير	28	23.3
علوم اقتصادية	33	27.5
جدع مشترك	04	3.3
المجموع	120	%100

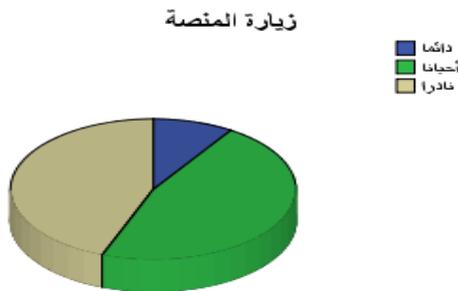
المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على برنامج spss21

يمثل الجدول بيانات متغير الشعبة، حيث نجد أن أغلب أفراد العينة من شعبة العلوم الاقتصادية، حيث قدرت نسبتهم بـ 27.5 %، ثم تليها نسبة أفراد من شعبة علوم مالية ومحاسبية بنسبة مئوية قدرت بـ 24.2 %، تليها طلبة شعبة علوم التسيير، حيث تقدر بنسبة مئوية بـ 23.3 %، ثم تليها شعبة علوم تجارية، حيث قدرت بنسبة مئوية بـ 21.7 %، وفي الخير أولئك الذين هم من شعبة جدع مشترك، حيث بلغت نسبة العينة إلى 3.3 %.

خامساً - توزيع طلبة العينة تبعاً لزيارة منصة مودل:

سيتم عرض بيانات الطلبة تبعاً للمنصة على النحو المبين في الشكل والجدول التاليين

جدول رقم (08): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المنصة الشكل رقم (06): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المنصة



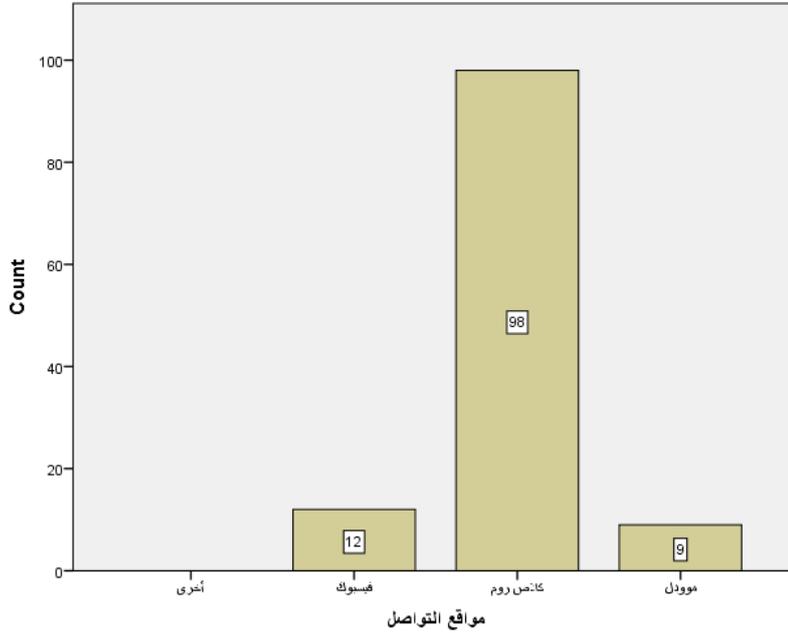
زيارة المنصة	التكرار	النسبة
دائماً	11	9.2
أحياناً	56	46.7
نادراً	53	44.2
المجموع	120	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات spss21

## الفصل الثاني الإطار الميداني لدراسة دور المنصات الرقمية في تحسين الخدمة العمومية

من الجدول والشكل السابقين نلاحظ أن عدد افراد العينة الذين لديهم اهتمام بمنصة موودل قليل حيث وجدنا نسبة 9.2% فقط من يداومون على زيارة المنصة، اما الذين ليست لديهم اهتمامات واسعة بالمنصة فقد كانت نسبتهم تتجاوز النصف من افراد العينة حيث قدرت بـ 46.7%، اما الطلبة الذين لا يزورون الصفحة الا نادرا فقد قدرت نسبتهم من افراد العينة بـ 44.2%.

سادسا: توزيع طلبة العينة تبعا لترتيب مواقع ادوات التوصل: سيتم عرض بيانات الطلبة تبعا لأداة تواصل الأساتذة مع الطلبة على النحو المبين في الشكل أدناه:  
الشكل رقم (07): الشكل الخاص بترتيب مواقع ادوات التوصل مع الاساتذة



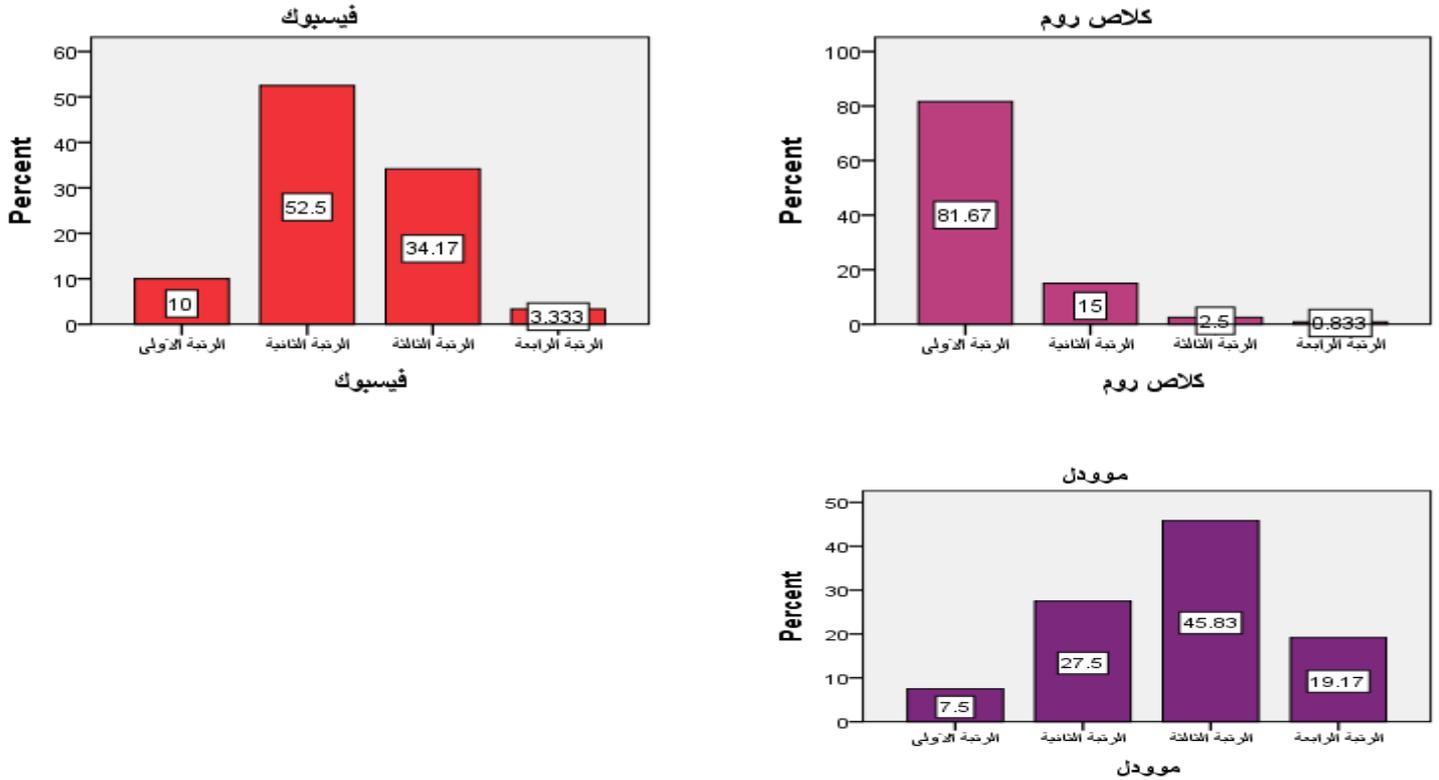
المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss21

من الشكل أعلاه الخاص بترتيب مواقع التواصل فان 98% من الطلبة اختاروا منصة كلاص روم كخيار أول للتواصل مع الاساتذة، بينما 12% من الطلبة اختاروا الفيس بوك ثاني خيار للتواصل مع الاساتذة، لتاتي منصة موودل في الترتيب الثالث بنسبة 9% من الطلبة كخيار ثالث للتواصل مع اساتذتهم، اما الوسائل الاخرى فتاتي في مؤخرة الترتيب، حيث اختارها الطلبة كخيار في الترتيب حيث كانت النسبة منعدمة بنسبة، ومما يتجلى واضحا ان اهتمام الطلبة ارتكز على وسيلتين أكثر من غيرهم وهما كلاص روم والفيس بوك.

## الفصل الثاني الإطار الميداني لدراسة دور المنصات الرقمية في تحسين الخدمة العمومية

توزيع طلبة العينة تبعا لترتيب مواقع ادوات التوصل : نظرا لتعدد هذه المواقع فسوف نضعها عبارات على اشكال متقابلة ليسهل عملية شرحها ، وهي كما يوضحها التجميع التالي:

الشكل رقم (08) الاشكال الخاصة بترتيب مواقع ادوات التوصل مع الاساتذة



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss21

من الاشكال السابقة والخاصة بترتيب مواقع التوصل فان 81.67 % من الطلبة اختاروا منصة كلاص روم كخيار أول للتواصل مع الاستاذ ، بينما 52.5% من الطلبة اختاروا الفيس بوك ثاني خيار للتواصل مع الاساتذة ، لتاتي منصة موودل في الترتيب الثالث بنسبة 45.83 % من الطلبة كخيار ثالث للتواصل مع اساتذتهم ، اما الوسائل الاخرى فتاتي في مؤخرة الترتيب حيث اختارها الطلبة كرايع خيار في الترتيب بنسبة 75.83 % ، ومما يتجلى واضحا ان اهتمام الطلبة منصب اكثر على وسيلتين اكثر من غيرهم وهما كلاص روم والفيس بوك .

المطلب الثاني : التحليل الاحصائي لأبعاد محور المنصة الرقمية

لدينا في محور المنصة الرقمية ثلاثة أبعاد، وسوف نفصل في كل بعد على حدى لمعرفة اتجاهات الاجابات فيه حسب مقياس ليكارت الخماسي كما يلي :

أولا/ النتائج المتعلقة حول إدراك عينة الدراسة لبعدها للتواصل :

يشير الجدول التالي إلى مدى إدراك أفراد عينة الدراسة لبعدها للتواصل كما يلي:

## الفصل الثاني الإطار الميداني لدراسة دور المنصات الرقمية في تحسين الخدمة العمومية

الجدول رقم (09): اتجاه إجابات العينة حول بعد التواصل

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	بعد التواصل
موافق	1.157	3.43	يقوم القسم او الكلية بتنظيم دورات تكوينية حول استخدام موودل للطلبة
موافق	1.125	3.61	تسمح المنصة بالتفاعل بين الطلبة فيما بينهم
موافق	1.201	3.55	تساعد المنصات الرقمية على فهم المادة التعليمية
موافق	1.152	3.63	تقلل منصة موودل من سلبية التعليم التقليدي
موافق	.7890	3.554	الإجمالي

المصدر: من إعداد الطالبات بناء علي مخرجات spss21

من خلال البيانات السابقة نجد أن بعد التواصل تتجه الاجابات فيه الى الموافقة، فلقد كان المتوسط الحسابي يساوي (3.554) والانحراف المعياري قدره (0.789) وهذه تقع في المجال (3.41- 4.20) أي أن الوسط الحسابي قريب من الوسط الحسابي النظري(4).

ولقد احتلت الفقرة الرابعة المرتبة الأولى بوسط حسابي قدره (3.63) بانحراف معياري كبير يقدر بـ (1.152)، والذي من خلاله نلاحظ التفاوت الكبير في الاجابة على هذه العبارة جدول 9 حيث وافق افراد العينة على أن منصة موودل تقلل من سلبية التعليم التقليدي، وعموما تقاربت كل الاوساط المرجحة للعبارات الثلاثة الباقية وانحرافات معيارية كبيرة، مما يدل الإجماع على الموافقة بالرغم اتجاهها للموافق .

ثانيا/ النتائج المتعلقة حول إدراك عينة الدراسة لبعدها سهولة الاستخدام

سيتم عرض بيانات الطلبة إلى مدى إدراك أفراد عينة الدراسة لبعدها سهولة الاستخدام على النحو المبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (10): اتجاه إجابات العينة حول بعد سهولة الاستخدام

## الفصل الثاني الإطار الميداني لدراسة دور المنصات الرقمية في تحسين الخدمة العمومية

بعد سهولة الاستخدام	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارات	الاتجاه
الدروس والمحاضرات التي يتزها الأساتذة سهولة التحميل	3.83	1.007	03	موافق
تساعد المنصة في الوصول الى الطلبة	3.88	1.017	02	موافق
تسمح المنصة بالوصول المتكرر والدائم للدروس والمعلومات في أي وقت	3.96	1.024	01	موافق
امكانية مشاركة الدروس مع زملائنا داخل وخارج الجامعة	3.80	1.112	04	موافق
الإجمالي	3.866	.7700		موافق

المصدر: من إعداد الطالبين باعتماد على برنامج spss21

توضح البيانات السابقة أن بعد سهولة الاستخدام أجهت الاجابات فيه الى الموافقة، واهملا كانت قيمة المتوسط الحسابي (3.866) ويقدر الانحراف المعياري (0.770) وهذه تقع في المجال (3.41- 4.20) أي أن الوسط الحسابي قريب من الوسط الحسابي النظري(4).

ولقد احتلت الفقرة الثالثة المرتبة الأولى مرجح (3.96) بانحراف معياري يقدر بـ(1.024)، والانحراف المعياري الكبير دليل على التفاوت الكبير بين المؤيدين للعبارة والرافضين لها بشدة، حيث وافق افراد العينة على ان المنصة تسمح بالوصول المتكرر والدائم للدروس والمعلومات في أي وقت، بينما تقاربت العبارات الاولى والثانية والرابعة من حيث والوسط الحسابي، فبالرغم من اتجاهها للموافق الا ان الانحرافات المعيارية الكبيرة تبين عدم التوافق بين افراد العينة في الموافقة على هذه العبارات فكلما كان الانحراف كبيرا دل ذلك على ان عدد معتبر لم يوافق على العبارات.

وبناء عليه فاننا نجد ان طلبة كلية العلوم الاقتصادية جامعة غرداية تعتمد على بعد سهولة الاستخدام كأحد ابعاد منصة الرقمية.

ثالثا/ النتائج المتعلقة حول إدراك عينة الدراسة لبعث تصميم منصة موودل يشير الجدول التالي إلى مدى إدراك أفراد عينة الدراسة لبعث تصميم منصة موودل كما يلي:

الجدول رقم (11): اتجاه إجابات العينة حول بعد تصميم منصة موودل

## الفصل الثاني الاطار الميداني لدراسة دور المنصات الرقمية في تحسين الخدمة العمومية

الاتجاه	ترتيب العبارات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	بعد تصميم منصة موودل
موافق	03	1.078	3.93	تنظيم المواد التعليمية عبر المنصات التعليمية الرقمية يسهل عملية تعلم الطلبة
موافق	02	0.992	3.99	تمكن المنصة الرقمية من الوصول الى اكبر عدد من الطلبة بجهد اقل
موافق	06	1.084	3.54	تسمح المنصة الرقمية التعليمية بادارة الحوارات والنقاشات مع الطلبة
موافق	01	0.795	4.08	الاستخدام المتكرر للمنصة يمكن من التعامل الجيد مع المنصة الرقمية
موافق	04	0.992	3.80	استخدام المنصات الرقمية التعليمية بغرض المحتوى الذي يلي أنماط الطلبة التعليمية المختلفة
موافق	05	1.096	3.78	تصميم المنصة الرقمية يحفز على التعامل المتواصل مع الطلبة
		0.681	3.852	الإجمالي

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على برنامج spss21

تمثل البيانات السابقة أن بعد تصميم منصة موودل نرى أن آراء عينة الدراسة كلها إلى موافقة، وعموما بلغت قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي (3.852) وقدر الانحراف المعياري (0.681) وهذه تقع في المجال (3.41- 4.20) أي أن الوسط الحسابي قريب من (4).

ولقد احتلت الفقرة الرابعة المرتبة الأولى مرجح (4.08) بانحراف معياري يقدر بـ(0.795)، والانحراف المعياري الكبير دليل على التفاوت الكبير بين المؤيدين للعبارة والرافضين لها بشدة، حيث وافق افراد العينة على ان الاستخدام المتكرر للمنصة يمكن من التعامل الجيد مع المنصة الرقمية، بينما احتلت الفقرة الثانية المرتبة الثانية بمرجح قدره (3.99)، حيث وافق افراد العينة على ان المنصة الرقمية تمكن من الوصول الى اكبر عدد من الطلبة بجهد اقل بينما تقاربت العبارات الاولى والثالثة والخامسة من حيث الوسط الحسابي، وبالرغم من اتجاهها للموافق الا ان الانحرافات المعيارية الكبيرة تبين عدم التوافق بين افراد العينة في الموافقة على هذه العبارات فكلما كان الانحراف كبيرا دل ذلك على ان عدد معتبر لم يوافق على العبارات..

المطلب الثالث: التحليل الاحصائي لحوار الخدمة العمومية:

يشير الجدول التالي إلى مدى إدراك أفراد عينة الدراسة لحوار الخدمة العمومية كما يلي:

الجدول رقم (12): محور الخدمة العمومية

## الفصل الثاني الإطار الميداني لدراسة دور المنصات الرقمية في تحسين الخدمة العمومية

الاتجاه	ترتيب العبارات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	محور تحسين الخدمة العمومية
موافق	02	0.968	4.07	استخدام المنصات الرقمية لعرض المحتوى بطريقة جذابة
موافق	04	0.977	3.95	استخدام أدوات المنصات التعليمية الرقمية يعزز التعاون بين الطلبة والأساتذة
موافق	03	0.979	4.00	يتم الاعتماد على الوسائل البصرية والسمعية لإيصال المعلومات للطلبة
موافق	05	0.974	3.90	نفيد منصة موودل لمتابعة مشاركة الطلبة والاعمال المنجزة
موافق	06	1.194	3.56	يمكن متابعة حضور الطلبة من خلال الأدوات الموجودة في منصة موودل
موافق	01	0.940	4.20	يتم استخدام التنويهات لإرسال الاشعارات للطلبة واعلامهم بأي جديد
موافق		0.681	3.945	الإجمالي

المصدر: من إعداد الطالبين باعتماد على برنامج spss21

من خلال البيانات السابقة نلاحظ أن محور الخدمة العمومية تتجه إجابات أفراد العينة فيه الى الموافقة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الاجمالي (3.945) وقدر الانحراف المعياري ب (0.681) وهذه تقع في المجال (3.41- 4.20)، أي أن الوسط الحسابي قريب من الوسط الحسابي النظري (4). ولقد احتلت الفقرة السادسة المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.20) بانحراف معياري يقدر بـ (0.940)، والانحراف المعياري الكبير دليل على التفاوت الكبير بين المؤيدين للعبارة والرافضين لها بشدة، حيث وافق افراد العينة على انه يتم استخدام التنويهات لإرسال الاشعارات للطلبة واعلامهم بأي جديد، بينما احتلت الفقرة الأولى المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره (4.07)، حيث وافق افراد العينة على انه يتم استخدام المنصات الرقمية لعرض المحتوى بطريقة جذابة، بينما تقاربت العبارات الثالثة والرابعة والخامسة من حيث والوسط الحسابي، فبالرغم من اتجاهها للموافق الا ان الانحرافات المعيارية الكبيرة تبين عدم التوافق بين افراد العينة في الموافقة على هذه العبارات فكلما كان الانحراف كبيرا دل ذلك على ان عدد معتبر لم يوافق على العبارات.

المبحث الثالث: اختبار الفرضيات وتحليل النتائج

## الفصل الثاني الإطار الميداني لدراسة دور المنصات الرقمية في تحسين الخدمة العمومية

قبل اختبار الفرضيات وتطبيق الأدوات الإحصائية والاختبارات يجب أولاً معرفة ما إذا كانت البيانات تتبع توزيعاً طبيعياً أو لا، ولأن حجم العينة يفوق 30 إذاً البيانات تقترب للتوزيع الطبيعي وسوف نتأكد من ذلك من خلال اختبار سيمنروف وذلك قصد معرفة تطبيق الاختبارات المناسبة.

المطلب الأول: اختبار التوزيع الطبيعي ومشكل التعدد الخطي:

### اختبار التوزيع الطبيعي

نستخدم هذا الاختبار لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع توزيعاً طبيعياً أولاً ولمعرفة ذلك نستخدم اختبارين معروفين هما Kolmogorov-Smirnov واختبار Shapiro-Wilk وهذا بوضع الفرضيتين التاليتين عند مستوى دلالة 0.05:

$H_0$ : البيانات لا تتبع توزيعاً طبيعياً

$H_1$ : البيانات تتبع توزيعاً طبيعياً

في دراستنا لدينا ثلاثة أبعاد خاصة بمنصة الرقمية ومحورين المحور الأول هو المنصة الرقمية الاجمالي بأبعاده الثلاثة والمحور الثاني هو الخدمة العمومية، وبعد ادخال البيانات للبرنامج الاحصائي spss21، تحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم (13): اختبار التوزيع الطبيعي

Kolmogorov Smirnov		المحاور والابعاد
مستوى الدلالة	قيمة الإحصائية	
0.051	0.115	التواصل
0.101	0.109	سهولة الاستخدام
0.063	0.094	تصميم منصة موودل
0.200	0.0690	المحور الاول منصة الرقمية
0.066	0.098	المحور الثاني الخدمة العمومية

المصدر: من إعداد الطالبات باعتماد على برنامج spss21

من نتائج الجدول نلاحظ أن القيم المعنوية لإحصائية Kolmogorov Smirnov

للمحاور والأبعاد كانت كلها بمستوى معنوية أكبر من 0.05 مما يجعلنا نقبل بالفرض الصفري أي أن البيانات تتبع توزيعاً طبيعياً حسب اختبار Kolmogorov Smirnov.

اختبار المعلمية:

## الفصل الثاني الإطار الميداني لدراسة دور المنصات الرقمية في تحسين الخدمة العمومية

تستخدم هذه الاختبارات في حالة واحدة عندما تكون البيانات تتبع توزيع طبيعي والعينة كبيرة ومن بين أهم هذه الاختبارات هي اختبار  $t$  لعينتين مستقلتين، واختبار تحليل التباين الاحادي ANOVA، وفي دراستنا سوف نختبر ثلاث أنواع من الفرضيات وهي فرضية العلاقة، وفرضية الفرق، وفرضية التأثير .  
فرضية العلاقة نستخدم فيها اختبار معامل الارتباط بيرسون لأن التوزيع طبيعي، بينما فرضية الفرق نستخدم فيها اختبار  $t$ ، واختبار ANOVA، أما فرضية التأثير سوف نستخدم الانحدار المتعدد.  
اختبار التعدد الخطي: نظرا لكوننا نعتمد أكثر من متغير مستقل واحد فانه من اختبار التعدد الخطي وذلك لاستخدام معامل تضخم التباين VIF والتباين المسموح به  $tolérance$ ، كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (14) : نتائج اختبار التعدد الخطي

	<b>tolérance</b>	<b>VIF</b>	
التواصل	0,653	1.532	
السهولة	0,716	1.396	
التصميم	0,561	1.784	

المصدر: اعداد الطالبات

نلاحظ من الجدول أعلاه بان جميع معاملات تضخم التباين كانت أقل من 3 مما يعني عدم ووجود مشكلة التعدد الخطي بين المتغيرات المستقلة التي سوف يتم اعتمادها في نموذج الانحدار الخطي ، كما يتم تأكيد نفس النتيجة من خلال اختيار التباين المسموح  $tolérance$  حيث ان نتائج جميع الابعاد أكبر من 0.1.

### المطلب الثاني: اختبار الفرضيات

بعد عملية استرجاع الاستبيانات وتشفيرها وتفرغها في البرنامج الاحصائي spss2121 تتم عملية عرض النتائج من خلال تحديد اتجاهات اجابات العينة حول كل العبارات والمحاور لنصل في الاخير لاختبار فرضيات الدراسة كما يلي:

اختبار الفرضية الأولى: تنص هذه الفرضية على:

هناك فروقات ذات دلالة إحصائية لأبعاد المنصات الرقمية (التواصل، السهولة، التصميم) من وجهة نظر طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية .

الجدول رقم(15): يبين نتائج اختبار  $t$  لعينة واحدة.

## الفصل الثاني الإطار الميداني لدراسة دور المنصات الرقمية في تحسين الخدمة العمومية

المتغيرات	قيمة t	مستوى الدالة	القرار الاحصائي
التواصل	7.691	0.001	دال إحصائيا
السهولة	12.324	0.001	دال إحصائيا
التصميم	13.698	0.001	دال إحصائيا

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS21

نلاحظ من نتائج اختبار ستودنت لعينة واحدة بأن جميع الابعاد ذات قيمة لمستوى دلالة أقل من المستوى المعنوي المعتمد والمحدد ب 5%، مما يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أن هناك فروقات دالة إحصائية لأبعاد المنصة الرقمية هناك فروقات لكل بعد (التواصل، سهولة الاستخدام، تصميم المنصة) أي هناك فروق لكل بعد من بعد (التواصل، سهولة الاستخدام، تصميم منصة موودل).

الفرضية الثانية: هناك فروقات ذات دلالة إحصائية لمحور الخدمة العمومية

الجدول رقم (16): يبين نتائج اختبار لعينة واحدة بالنسبة لمحور الخدمة العمومية.

القرار النهائي	مستوى الدلالة	قيمة t	تحسين الخدمة العمومية
دال إحصائيا	0.001	15.201	

أما بالنسبة لمحور الخدمة العمومية، فقد تبين أن كذلك أن لمحور الخدمة العمومية مستوى دلالة أقل من المستوى المحدد ب 5%، مما يعني رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لمحور الخدمة العمومية

اختبار فرضيات الثالثة: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد المنصة الرقمية (التواصل، سهولة الاستخدام، تصميم منصة موودل) والخدمة العمومية.

سوف نقوم هنا بحساب مصفوفة الارتباطات لبيرسون لأن التوزيع طبيعي نختبر معامل الارتباط لمعرفة الدلالة الإحصائية للعلاقة بين أبعاد المنصة الرقمية ومحور الخدمة العمومية:

$$H_0: \text{لا توجد علاقة بين المتغيرات } r = 0$$

$$H_1: \text{توجد علاقة بين المتغيرات } r \neq 0$$

من مخرجات spss21 تحصلنا على الجدول التالي:

الجدول رقم (17): معامل الارتباط بين متغيرات الدراسة

اجمالي محور الخدمة العمومية

أبعاد المنصة الرقمية

## الفصل الثاني الإطار الميداني لدراسة دور المنصات الرقمية في تحسين الخدمة العمومية

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
0.000	**0.434	بعد التواصل
0.000	**0.471	بعد سهولة الاستخدام
0.000	**0.469	بعد تصميم منصة موودل
0.000	**0.559	إجمالي المحور الأول منصة الرقمية

المصدر من إعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS21 (انظر الملحق 03)

من خلال الجدول السابق وجدنا ما يلي:

❖ العلاقة بين بعد التواصل والخدمة الخدمة كانت طردية متوسطة ومعامل الارتباط مساوي إلى (0.434) وهذا الارتباط له دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 5%، لأن قيمة  $\text{sig}=0.000$ ، وهي أقل من 0.05 أيهناك علاقة بين التواصل والخدمة العمومية.

❖ العلاقة بين بعد سهولة الاستخدام ومحور الخدمة العمومية كانت طردية متوسطة، حيث بلغ معامل الارتباط (0.471)، وهذا ارتباط له دلالة إحصائية عند مستوى 5%، لأن قيمة  $\text{sig} = 0.000$  وهي أقل من 0.05، أي هناك علاقة بين سهولة الاستخدام والخدمة العمومية.

❖ العلاقة بين بعد تصميم منصة موودل وإجمالي محور الخدمة العمومية طردية متوسطة لان معامل الارتباط يساوي (0.469)، وهذا الارتباط له دلالة إحصائية عند مستوى 5% لأن قيمة  $\text{sig} = 0.00$ ، وهي أقل من 0.05 أي هناك علاقة بين تصميم منصة موودل والخدمة العمومية.

❖ وجدنا أن معامل الارتباط بين محور منصة الرقمية إجمالي محور الخدمة العمومية يساوي (0.559) وهو ارتباط طردي متوسط وله دلالة إحصائية عند مستوى 5%، نظرا لأن قيمة  $\text{sig}=0.000$ ، وهي أقل من 0.05 أي هناك علاقة بين محور المنصة الرقمية والخدمة العمومية.

وبناء عليه فإننا نجد ان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد المنصة الرقمية والخدمة العمومية لطلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية.

**فرضية الرابعة:** هناك اثر ذو دلالة إحصائية لمحور منصة الرقمية على الخدمة العمومية لطلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في جامعة غرداية.

من خلال فرضيات التأثير سوف نحاول الإجابة على فرضيات الدراسة، والمتمثلة في الفرضيات الرئيسية التالية باستخدام معادلة الانحدار البسيط بين كل من إجمالي محور منصة الرقمية كمتغير مستقل، ومحور تحسين الخدمة العمومية كمتغير تابع، ثم بعد ذلك نبين تأثير كل بعد من أبعاد منصة الرقمية على إجمالي محور الخدمة العمومية كما يلي:

## الفصل الثاني الإطار الميداني لدراسة دور المنصات الرقمية في تحسين الخدمة العمومية

الفرضية الصفرية  $H_0$ : هناك اثر ذو دلالة إحصائية لمحور منصة الرقمية على الخدمة العمومية لطلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في جامعة غرداية.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، كما هو موضح في الجدول التالي:  
الجدول رقم (18): نتائج اختبار أثر منصة الرقمية على الخدمة العمومية

المتغير التابع	(R)	(R2)	F	DF	Sig	$\beta$	Sig
الارتباط	معامل	معامل	المحسوبة	درجات الحرية	مستوى	معامل الانحدار	مستوى الدلالة
الخدمة العمومية Y	0.559	0.312	53.544	1	0.000	0.629	0.000
				118			
				119			

المصدر : من اعداد الطالبات بناء على مخرجات SPSS21 (انظر الملحق 04)

تشير نتائج الجدول السابقة على وجود اثر ذو دلالة إحصائية لمنصة الرقمية على الخدمة العمومية في جامعة غرداية، إذ بلغ معامل ارتباط ( $r=0.559$ )، وهو ارتباط متوسط وطردي عند مستوى دلالة 5%، أما معامل التحديد R2 بلغ (0.312)، حيث أن 31.2% من التغير في محور منصة الرقمية يؤدي الى زيادة في الخدمة العمومية لطلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير بجامعة غرداية، وقد بلغت قيمة درجة التأثير ( $\beta=0.629$ )، وهي معنوية عند مستوى معنوية 5%، لان قيمة المعنوية لها تساوي 0.000، وهي اقل من 0.05، وهذا يعني كذلك أن الزيادة بدرجة واحدة في الاهتمام بمنصة الرقمية يؤدي الى زيادة في الخدمة العمومية في جامعة غرداية بنسبة (62.9%)، ويؤكد معنوية أثر منصة الرقمية على الخدمة العمومية هو قيمة F المحسوبة والتي بلغت (F= 53.544)، وهي دالة إحصائيا بمستوى معنوية 5%، لان قيمة ( $sig=0.000$ )، وهذا يؤكد صحة رفض الفرضية الصفرية، وبالتالي وجود اثر ذو دلالة إحصائية للمنصة الرقمية على الخدمة العمومية لطلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في جامعة غرداية عند مستوى دلالة 5%.

الفرضية الخامسة: هناك أثر بين محور المنصة الرقمية لطلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية والخدمة العمومية.

ليبان درجة تأثير كل بعد من أبعاد منصة الرقمية لطلبة كلية العلوم الاقتصادية في جامعة غرداية على الخدمة العمومية، تم استخدام الانحدار المتعدد، عبر طرح الفرضية الرئيسية التالية:

الفرضية الصفرية  $H_0$ : هناك اثر ذي دلالة احصائية لأبعاد المنصة الرقمية المتمثلة في ( التواصل، سهولة الاستخدام، تصميم منصة موودل ) على الخدمة العمومية لدى طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية ونتائج الاختبار موضحة بالجدول التالي:

## الفصل الثاني الإطار الميداني لدراسة دور المنصات الرقمية في تحسين الخدمة العمومية

الجدول رقم (19): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأبعاد المنصة الرقمية على محور الخدمة العمومية

المتغير المستقلة	(R)	(R2)	F	DF	Sig	$\beta$	Sig
الارتباط	معامل	التحديد	المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة	معامل الانحدار	مستوى الدلالة
التواصل	0.564	0.318	18.020	03	0.000	0.178	0.032
سهولة						0.253	0.002
الاستخدام				116		0.200	0.053
تصميم منصة				119			
موودل							

المصدر : من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS21

تشير النتائج بالجدول السابقة وفق آراء أفراد عينة الدراسة على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لنمطين فقط من أبعاد المنصة الرقمية والمتمثلة في (بعد التواصل ، وبعد سهولة الاستخدام ) على الخدمة العمومية لدى طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية ، إذ بلغ معامل ارتباط (0.564) وهو ارتباط طردي متوسط، أما معامل التحديد فقد بلغ (0.318) أي أن 31.8 % من التغير في الخدمة العمومية يرجع لأبعاد المنصة الرقمية والباقي يعود لعوامل أخرى، ومما يثبت جودة النموذج هو اختبار فيشر والمقدر بـ  $F=18.020$  وهي معنوية عند مستوى معنوية 5 % لان قيمة المعنوية لها كانت 0.000 وهي اقل من 0.05. اي ان النموذج صالح للتنبؤ. بلغت قيمة التأثير ( $\beta_1 = 0.178$ ) لبعد التواصل، وهي معنوية عند مستوى دلالة 0.05 لان قيمة معنويتها يساوي 0.032 وهي اقل من 0.05 ، حيث يجب اعتماد هذا التأثير لأنه معنوي في النموذج ، ومعامل الانحدار هذا مهم في النموذج لأنه معنوي عند مستوى دلالة 0.05، ويعني ان الزيادة بوحدة واحده في هذا النمط يؤدي الى زيادة في الخدمة العمومية لدى طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية بـ 17.8 %، اما عن قيمة التأثير لنمط القيادة الديمقراطية فقد بلغ ( $\beta_2 = 0.253$ )، وهي معنوية عند مستوى دلالة 0.05، وهذا يعني ايضا ان الزيادة بوحدة واحده في هذا النمط يؤدي الى زيادة في الخدمة العمومية في جامعة غرداية بـ 25.3 %، حيث يجب اعتماد هذا التأثير لأنه معنوي في النموذج ، ومعامل الانحدار هذا مهم في النموذج لأنه معنوي عند مستوى دلالة 0.05، اما عن قيمة التأثير للنمط الثالث فقد بلغت ( $\beta_3 = 0.200$ )، وهي ليست معنوية عند مستوى دلالة 0.05 ، حيث لا يجب اعتماد هذا التأثير لأنه غير معنوي في النموذج.

## الفصل الثاني الإطار الميداني لدراسة دور المنصات الرقمية في تحسين الخدمة العمومية

### المطلب الثالث: تحليل النتائج:

من خلال تحليل نتائج الجداول السابقة توصلنا الى مايلي:

من خلال تحليل الجدول 9: وافق افراد العينة على أن منصة موودل تقلل من سلبية التعليم التقليدي، وعموما تقاربت كل الاوساط المرجحة للعبارات الثلاثة الباقية وانحرافات معيارية كبيرة، مما يدل على عدم الإجماع على الموافقة بالرغم اتجاهها للموافق.

وبناء عليه فإننا نجد ان طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية تعتمد على بعد التواصل كأحد ابعاد المنصة الرقمية.

تحليل النتائج المتعلقة حول إدراك عينة الدراسة لبعدها سهولة الاستخدام

من خلال تحليل الجدول 10: بالرغم من اتجاهها للموافق الا ان الانحرافات المعيارية الكبيرة تبين عدم التوافق بين افراد العينة في الموافقة على هذه العبارات فكلما كان الانحراف كبيرا دل ذلك على ان عدد معتبر لم يوافق على العبارات.

وبناء عليه فإننا نجد ان طلبة كلية العلوم الاقتصادية جامعة غرداية تعتمد على بعد سهولة الاستخدام كأحد ابعاد منصة الرقمية.

النتائج المتعلقة حول إدراك عينة الدراسة لبعدها تصميم منصة موودل

من خلال تحليل الجدول 11: ان الانحراف كبيرا دل على ان عدد معتبر لم يوافق على العبارات.

وبناء عليه فإننا نجد ان طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لا يستجوبون بشكل فعال مع بعد تصميم منصة موودل كأحد ابعاد المنصة الرقمية.

### اختبار الفرضيات

من خلال الجدول 17 وبناء عليه فإننا نجد ان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد المنصة الرقمية و الخدمة العمومية لطلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية.

تشير النتائج بالجدول 19 وفق آراء أفراد عينة الدراسة على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمنطين فقط من أبعاد المنصة الرقمية والمتمثلة في (بعد التواصل ، وبعد سهولة الاستخدام ) على تحسين الخدمة العمومية لدى طلبة كلية العلوم الاقتصادية في جامعة غرداية

. وجدنا أن معامل الارتباط بين محور منصة الرقمية إجمالي محور الخدمة العمومية يساوي (0.559) وهو ارتباط طردي متوسط وله دلالة إحصائية عند مستوى 5 % ، نظرا لأن قيمة  $0.000 = sig$  وهي أقل من 0.05.

## الفصل الثاني الإطار الميداني لدراسة دور المنصات الرقمية في تحسين الخدمة العمومية

---

وفي الأخير يمكن القول أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد المنصة الرقمية ماثلة في (بعد التواصل، وبعد سهولة الاستخدام) على الخدمة العمومية لطلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية عند مستوى معنوية إحصائية 5%. أما فيما يتعلق ببعده التصميم فهو غير دال.

خلاصة الفصل:

بعد القيام بالدراسة الميدانية ومحاولتنا الإجابة على فرضيات الدراسة المتعلقة بالجانب التطبيقي، ولقد وضعنا ثلاث فرضيات من اجل الاجابة على تساؤلات الدراسة التطبيقية وهم فرضية العلاقة من خلال معامل الارتباط واختباره احصائيا والذي وجدنا من خلاله ان هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين المتغيرات المستقلة والمتمثلة في المنصات الرقمية والمتغير التابع وهو تحسين الخدمة، وتوصلنا فيها بالأخير انه هناك أثر للمنصات الرقمية على تحسين الخدمة العمومية.

# الخاتمة



ان اعتماد المؤسسات التعليمية بشكل عام والجامعات الجزائرية بشكل خاص على المنصات التعليم الرقمي العمومية مكن من تعزيز جودة الخدمة وقد تم توضيح ذلك من خلال التأكد من فرضيات الدراسة لمعرفة مدى استخدام طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية للمنصات التعليمية الرقمية في تحسين الخدمة العمومية، وقد تم التوصل لنتائج موضوعية، من خلال دراستنا لمدى معرفة استخدام طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية للمنصات التعليمية الرقمية موودل. وهذا يبين أنهم يستخدمون المنصات التعليمية الرقمية موودل باعتبارها نمط فرضته التغيرات العلمية والتكنولوجيا والتي يشهدها العالم إلى يومنا هذا وكذلك يبين الأساليب والطرق التقليدية لم تعد قادرة على مسايرتها لذا أصبح من الضروري تبني أسلوب من أساليب التعليم وهي المنصات التعليمية الرقمية موودل.

حيث أصبحت منصة موودل تكتسي أهمية كبيرة في المجال العلمي وهذا لان لها دور في تعزيز التواصل بين الطلبة والأساتذة وبين الطلبة أنفسهم من خلال تبادل الأفكار والآراء ونقل المعلومات، كما تساعد المتعلم من زيارة المنصة في المكان والزمان المناسبين لهمما يساهم في رفع مستواهم المعرفي وتحصيلهم العلمي وتزويد الطلبة بقدر من الثقافة التكنولوجية لإعدادهم للتأقلم مع المتغيرات المتسارعة في العال.

ومن خلال هذه الدراسة توصلنا إلى مجموعة من النتائج أهمها :

- المنصات التعليم الرقمي تأثير على جودة التعليم.
  - يتم تعزيز الخدمات العمومية للمنصات التعليمية من خلال التصميم الجديد للمنصة ( سهولة الاستخدام واعدادها بما يسهل التواصل والتفاعل ما بين الافراد المستخدمة).
  - ساهمت المنصات التعليمية الرقمية في استمرارية التعليم الجامعي
- من خلال النتائج المتوصل اليها في معالجة موضوع دور المنصات التعليمية الرقمية في تحسين الخدمة العمومية، بعد دراسة عينة من طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير يمكن ان نقترح التوصيات التالية:

- تفعيل الخلايا التي تعنى بشرح كيفية استخدام المنصات التعليمية الرقمية للطلبة
- إقامة ندوات وورشات تعليمية حول المنصات التعليمية الرقمية لفائدة الطلبة
- إعادة النظر في تصميم منصة الموودل المعتمدة عن اعتبار ان الطلبة عبروا عن عدم اريحتهم في التعامل مها، وهذا ما تم إثباته في الفرضية الثالثة.

### آفاق الدراسة:

- دراسة أسباب تأخر تطبيق المنصات التعليمية الرقمية في الجامعة.
  - دراسة واقع المنصات التعليمية الرقمية على تحسين الخدمة من وجهة نظر أساتذة كلية الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية.
  - المنصات الرقمية والإدارة الإلكترونية أليات لتفعيل التعليم الرقمي في الجامعة الجزائرية.
- وفي الختام تبقى هذه الدراسة حلقة من حلقات البحث المتواصلة وعلى أن تكون هذه النتائج منطلقات لبحوث أكثر شمولية ودقة.

# قائمة المراجع



المراجع العربية

أولاً: الكتب

- ابراهيم سليمان، الحكومة الالكترونية، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، 2010.
- رضوان عبد المنعم، المنصات التعليمية المقررات التعليمية المتاحة عبر الانترنت، عبر الانترنت، دار العلوم للنشر والتوزيع، 2016.
- روبرت جينه، أصول التعلم الالكتروني، ترجمة: محمد سليمان المشيقح، عبد الرحمان بن ابراهيم الشاعر، جامعة الملك سعود للنشر العلمي والمطابع، المملكة العربية السعودية، 2000.
- سوسن زهير المهدي، تكنولوجيه الحكومة الالكترونية، دار اسامه للنشر والتوزيع، ط1، عمان الاردن، 2001،
- طارق عبد الرؤوف عامر، الإدارة الإلكترونية، دار السحاب، القاهرة، مصر، ب ط، 2007.
- عامر طارق عبد الرؤوف، التعليم الالكتروني والتعليم الافتراضي اتجاهات عالمية معاصرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ط1، القاهرة مصر، 2014.
- عبير حسن مصطفى حسان، شيماء منير العلقامي، تفعيل دور المنصات التعليمية الرقمية في التعليم الثانوي العام، بمصر، المركز القومي للبحوث التربوية والتنمية، بالقاهرة جمهورية مصر العربية، يناير 2023م،

ثانياً: مجالات ودوريات

- أحمد عبد العزيز محمد احاطيب، دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الإبداع الإداري، مذكرة ماجستير، قسم القيادة والإدارة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى، غزة، غ م، فلسطين، 2018.
- سامي قريشي، شريفة رفاع، جودة التعليم الالكتروني كأحد متطلبات عصر المعرفة مع الاشارة لجهود الجامعة الجزائرية، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية والانسانية، مج. 6، ع. 1، 2015،
- طيب أحمد هارون عبد الله محمد سالم قحطان، فاعلية استخدام نظام موودل في التحصيل الدراسي لمادة الحاسب الآلي لطلاب المرحلة الثانوية، مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية و الإنسانية العدد 42، جامعة الباحة، المملكة العربية السعودية، 2019م.
- لخضر فردي استخدام تكنولوجيا المعلومات في التعليم وأثرها على مهام الأستاذ الجامعي تقنيات حديثة، مهارات جديدة، مجلة RIST، مجلد 19 عدد 1، 2010.

- مريم بوجناح، أنماط التعليم الإلكتروني الذكي ونماذجه، المجلة العربية، عدد خاص 1، مجلد 07
- هالة عبد القادر سعيد السنوسي، أدوار المنصات الإلكترونية E-platforms والشبكات الاجتماعية networks social كىئات تعلم تواصلية تشاركية في التعليم الإلكتروني في ضوء خبرة الطالبة، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهار، العدد: 181، ج 3 يناير 2019م.
- ولاء محمد امين رمضان، روجي الدين ابراهيم معوض، مجدي صالح طه المهدي، دوره التربية في مواجهه المشكلات التي تواجه استخدام المنصات التعليمية مجله كليه التربية جامعه المنصورة، العدد 119 يوليو 2022.
- ياسين محجر بحرية باسمايل، واقع إستعمال الوسائط التكنولوجية في العملية التعليمية من وجهة نظر المعلمين، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية عدد خاص: الحاسوب و تكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي.
- يوسف مسعداوي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر -دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات-، مجلة دراسات العدد الإقتصادي. جامعة البليدة، العدد1، جانفي 2014.

#### ثالثا: مذكرات وندوات

- العريفي يوسف، التعليم الإلكتروني تقنيه رائده وطريقه واحده، ورقه عمل مقدمه للندوة الاولى للتعليم الإلكتروني، خلال الفترة 21 2003/4/23، الرياض.
- غلاب وسيلة، الإدارة الإلكترونية وأثرها على أداء لعمل الاداري في قطاع العدالة، مذكر لاستكمال متطلبات شهادة الماستر تخصص قانون الانترنت والاعلام الآلي، جامعة محمد البشير الابراهيمى، برج بوعريريج، 2021-2022.
- فؤاد عثمانى، دور نظام الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمة العمومية (دراسة عينة من مصالح الاستعجالات بالقطاع العمومي الاستشفائي بولاية الجزائر)، رسالة لنيل شهادة الماجستير، تخصص محاسبة، جامعة بوقرة، بومرداس، 2016/2015.
- قودة عزيز، دهيمي زينب، التعليم عن بعد في الجامعة الجزائرية في ظل ازمة جائحة Covid-19 تصفح سوسيولوجي لبعض الدراسات في المواقع الإلكترونية، مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، المجلد 13، العدد4، 2021

## قائمة المصادر والمراجع

- محمد طالب بسيسو، أثر الإدارة الإلكترونية على كفاءة تطبيق العمليات الإدارية، (مذكرة؛ ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، غ م)، فلسطين، 2010.
- محمد محمود زين الدين، أدوات التعليم الإلكتروني وتوظيفها في الاشراف التربوي والتدريس، ملتقى التعليم الإلكتروني الاول في التعليم العام والذي تنظمه الإدارة العامة للتربية والتعليم، بمنطقة الرياض للبنين، في الفترة 19-21/5/1429هـ
- مصطفى جنيدي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية -المجالس القضائية نموذجًا-، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي، تخصص قانون إداري، كلية الحقوق، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2016/2017.

### المراجع الاجنبية

Bataineh Khaled Adnan, The Impact of Electronic Management on the Employees' Performance Field Study on the Public Organizations and Governance in Jerash Governorate, Journal of Management and Strategy, Vol. 8, No. 5, 2017.

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التعبير

استبيان

سيدي الكريم، السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ... وبعد

في اطار القيام بدراسة ميدانية تحت عنوان " دور المنصات التعليمية الرقمية في تحسين الخدمة العمومية دراسة حالة طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية " تم اعداد هذا الاستبانة قصد الحصول على بيانات ذات صلة بالموضوع محل الدراسة، ونظرا لما تتمتعون به من دراية خبرة نتيجة لاستخدامكم المنصة في التعليم ، يرجى التكرم بالإجابة عن العبارات المقترحة كما نحيطكم علما بان هذه المساهمة تحضى بدرجة عالية من السرية وتستخدم لغرض البحث العلمي فقط، وذلك بوضع علامة (X) في الحالة المناسبة

هذا ولكم منا جزيل الشكر لتعاونكم وحسبكم ودعمكم لخدمة البحث العلمي.

اعداد الطالبتين: العايب فاطمة - أولاد سيدي عمر فاطمة

للتواصل: fatimalaib47@gmail.com

الجزء الأول: الاسئلة الاستكشافية

النوع	طالبة <input type="checkbox"/>	طالب <input type="checkbox"/>
العمر	- اكثر من 16 و اقل 20 <input type="checkbox"/>	من 21 الى 25 <input type="checkbox"/>
	من 30-26 <input type="checkbox"/>	اكثر من 30 <input type="checkbox"/>
المستوى	ماستر <input type="checkbox"/>	ليسانس <input type="checkbox"/>
الشعبة	علوم مالية ومحاسبة حاسبة <input type="checkbox"/>	علوم تجارية <input type="checkbox"/>
	علوم اقتصادية <input type="checkbox"/>	علوم التسيير <input type="checkbox"/>
	جذع مشترك <input type="checkbox"/>	
هل هل تقوم بزيارة منصة مودل بشكل دائم	دئما <input type="checkbox"/>	نادرا <input type="checkbox"/>
	أحيانا <input type="checkbox"/>	
رتب مواقع أدوات التواصل مع الاساتذة	موودل <input type="checkbox"/>	كلاص روم <input type="checkbox"/>
	فيسبوك <input type="checkbox"/>	أخرى <input type="checkbox"/>

## الملاحق

### الجزء الثاني: محاور الاستبيان

العبارات	موافق تماما	موافق	موافق لحد ما	غير موافق	غير موافق تماما
<b>المحور الاول المنصات الرقمية البعد الأول: التواصل</b>					
يقوم القسم او الكلية بتنظيم دورات تكوينية حول استخدام مودل للطلبة					
تسمح المنصة بالتفاعل بين الطلبة فيما بينهم					
تساعد المنصات الرقمية على فهم المادة التعليمية					
تقلل منصة مودل من سلبية التعليم التقليدي					
<b>البعد الثاني: سهولة الاستخدام</b>					
الدروس والمحاضرات التي ينزلها الاساتذة سهلة التحميل					
تساعد المنصة في الوصول الى الطلبة					
تسمح المنصة بالوصول المتكرر والدائم للدروس والمعلومات في أي وقت					
امكانية مشاركة الدروس مع زملائي داخل وخارج الجامعة					

<b>البعد الثالث: تصميم منصة مودل</b>					
تنظيم المواد التعليمية عبر المنصات التعليمية الرقمية يسهل عملية تعلم الطلبة					
تمكن المنصة الرقمية من الوصول الى اكبر عدد من الطلبة بجهد اقل					
تسمح المنصة الرقمية التعليمية بادرارة الحوارات والنقاشات مع الطلبة					
الاستخدام المتكرر للمنصة يمكن من التعامل الجيد مع المنصة الرقمية					
استخدام المنصات الرقمية التعليمية بغرض المحتوى الذي يلبي أنماط الطلبة التعليمية المختلفة					
تصميم المنصة الرقمية يحفز على التعامل المتواصل مع الطلبة					
<b>المحور الثاني تحسين الخدمة</b>					
استخدام المنصات الرقمية لعرض المحتوى بطريقة جذابة					
استخدام أدوات المنصات التعليمية الرقمية يعزز التعاون بين الطلبة والاساتذة					
يتم الاعتماد على الوسائل البصرية والسمعية لايصال المعلومات للطلبة					
تفيد منصة مودل لمتابعة مشاركة الطلبة والاعمال المنجزة					
يمكن متابعة حضور الطلبة من خلال الأدوات					

## الملاحق

					الموجودة في منصة مودل
					يتم استخدام التنويهات لارسال الاشعارات للطلبة واعلامهم بأي جديد

الملحق رقم 02: مخرجات برنامج spss 21

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.615	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.725	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.760	6

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.840	14

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.762	6

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.871	20

النوع

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid طالبة	74	61.7	61.7	61.7
طالب	46	38.3	38.3	100.0
Total	120	100.0	100.0	

العمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أكثر من 16 وأقل أو يساوي 20	48	40.0	40.0	40.0
من 21 إلى 25	60	50.0	50.0	90.0
من 26 إلى 30	9	7.5	7.5	97.5
أكثر من 30	3	2.5	2.5	100.0

## الملاحق

	Total	120	100.0	100.0	
--	-------	-----	-------	-------	--

### المستوى

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ليسانس	106	88.3	88.3	88.3
	ماسنر	14	11.7	11.7	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

### الشعبة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	علوم مالية ومحاسبة	29	24.2	24.2	24.2
	علوم التجارية	26	21.7	21.7	45.8
	علوم التنسير	28	23.3	23.3	69.2
	علوم اقتصادية	33	27.5	27.5	96.7
	جدع مشترك	4	3.3	3.3	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
بعد 1 التواصل	.115	120	.051	.956	120	.071
بعد 2 سهولة الاستخدام	.109	120	.101	.938	120	.099
بعد 3 تصميم منصة مودل	.094	120	.063	.970	120	.089
محور 1 منصة الرقمية	.069	120	.200*	.961	120	.066
محور 2 تحسين الخدمة	.098	120	.066	.963	120	.068

\*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Correlations

Correlations

		التواصل بعد 1	سهولة بعد 2 الإستخدام	منصة تصميم بعد 3 مودل	منصة محور 1 الرقمية	تحسين محور 2 الخدمة
التواصل بعد 1	Pearson Correlation	1	.390**	.580**	.794**	.434**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120
الإستخدام بعد 2	Pearson Correlation	.390**	1	.522**	.760**	.471**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120
مودل منصة تصميم بعد 3	Pearson Correlation	.580**	.522**	1	.888**	.469**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	120	120	120	120	120
الرقمية منصة محور 1	Pearson Correlation	.794**	.760**	.888**	1	.559**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	120	120	120	120	120
الخدمة تحسين محور 2	Pearson Correlation	.434**	.471**	.469**	.559**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120	120

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
الرقمية منصة محور 1	Equal variances assumed	.985	.323	-1.202	118	.232	-.13648	.11354	-.36132	.08836
	Equal variances not assumed			-1.172	87.874	.244	-.13648	.11642	-.36784	.09489
الخدمة تحسين محور 2	Equal variances assumed	.001	.970	-1.193	118	.235	-.15247	.12775	-.40545	.10051
	Equal variances not assumed			-1.222	102.857	.224	-.15247	.12475	-.39988	.09494

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
محور 1. منصة الرقمية	Between Groups	2.893	3	.964	2.742	.056
	Within Groups	40.787	116	.352		
	Total	43.680	119			
محور 2. تحسين الخدمة	Between Groups	2.758	3	.919	2.030	.114
	Within Groups	52.529	116	.453		
	Total	55.287	119			

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
محور 1. منصة الرقمية	Between Groups	.234	1	.234	.635	.427
	Within Groups	43.446	118	.368		
	Total	43.680	119			
محور 2. تحسين الخدمة	Between Groups	.028	1	.028	.060	.806
	Within Groups	55.258	118	.468		
	Total	55.287	119			

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
محور 1. منصة الرقمية	Between Groups	2.493	4	.623	1.741	.146
	Within Groups	41.186	115	.358		
	Total	43.680	119			
محور 2. تحسين الخدمة	Between Groups	.401	4	.100	.210	.932
	Within Groups	54.886	115	.477		
	Total	55.287	119			

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.559 <sup>a</sup>	.312	.306	.56771

Predictors: (Constant), محور.1 منصة الرقمية

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	17.257	1	17.257	53.544	.000 <sup>b</sup>
Residual	38.030	118	.322		
Total	55.287	119			

Dependent Variable: محور.2 تحسين الخدمة

Predictors: (Constant), محور.1 منصة الرقمية

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.575	.328		4.802	.000
	محور.1 منصة الرقمية	.629	.086	.559	7.317	.000

Dependent Variable: محور.2 تحسين الخدمة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.564 <sup>a</sup>	.318	.300	.57018

Predictors: (Constant), بعد.3 تصميم منصة.مودل بعد.2 سهولة الاستخدام بعد.1 التواصل

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	17.575	3	5.858	18.020	.000 <sup>b</sup>
Residual	37.712	116	.325		
Total	55.287	119			

Dependent Variable: محور.2 تحسين الخدمة

Predictors: (Constant), بعد.3 تصميم منصة.مودل بعد.2 سهولة الاستخدام بعد.1 التواصل

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.564	.332		4.716	.000

## الملاحق

بعد 1 التواصل	.178	.082	.206	2.170	.032
بعد 2 سهولة الإستخدام	.253	.080	.286	3.159	.002
بعد 3 تصميم منصة مودل	.200	.102	.200	1.954	.053

a. Dependent Variable: محور 2. تحسين الخدمة

:

