



كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير

قسم: علوم التسيير الرقم التسلسلي: 2021/.....

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي (ل.م.د)

دفعة: 2021

الميدان: علوم اقتصادية، علوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

العنوان:

التدريب الإلكتروني كمدخل استراتيجي لتحسين جودة التعليم العالي
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة العربي
التبسي - تبسة

من إعداد الطالبين: تحت إشراف الأستاذ:

د. حناشي توفيق

- بن ضيف بثينة

- مراحي منى

نوقشت أمام اللجنة المكونة من الأساتذة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
جنينة عمر	أستاذ	رئيسا
حناشي توفيق	أستاذ محاضر - أ -	مشرفا ومقررا
بورحلة منجية	أستاذ محاضر - ب -	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2021/2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



شُكْرٌ وَتَقْدِيرٌ

قال الله تعالى " وَمَنْ يَشْكُرْ فَإِنَّمَا لِنَفْسِهِ " (لقمان: 12)

أحمد الله تعالى حمدا كثيرا طيبا مباركا مليء السموات والأرض على ما أكرمني به
من إتمام هذه الدراسة التي أرجو أن تنال رضاه

نتتوج بجزيل الشكر وعظيم الإمتنان الى كل من كان لي العون والسند في إتمام الدراسة
الدكتور " **حناهي توفيق** " الذي ساعدنا في انجاز هذا العمل ولم يبخل علينا بعلمه ووقته
وتوجيهاته التي كانت لنا العون في إتمام هذه المذكرة....

كل التقدير والاحترام للجنة المناقشة الذين أفادونا بتصويباتهم وإقتراحاتهم
البنائة

إلى كل أساتذة قسم العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

كما نشكر كل من مد لنا يد العون من قريب أو بعيد.....

وفي الأخير لا يسعنا إلا أن ندعو الله عز وجل أن يرزقنا السداد والرشاد

والعفاف والغنى وأن يجعلنا هداة الممتدين....





الفهرس العام

	شكرا وعرافان
II - I	فهرس المحتويات
III	فهرس الجداول
IV	فهرس الأشكال
V	فهرس الملاحق
أ - خ	المقدمة
الفصل الأول : عموميات حول التدريب الإلكتروني وجودة التعليم العالي	
01	تمهيد الفصل
02	المبحث الأول : ماهية التدريب الإلكتروني
02	المطلب الأول : مفهوم التدريب الإلكتروني.
06	المطلب الثاني: أنواع ووسائل التريب الإلكتروني
08	المطلب الثالث مراحل التدريب الإلكتروني
09	المطلب الرابع: نماذج التدريب الإلكتروني
12	المبحث الثاني : مفاهيم أساسية حول جودة التعليم العالي
12	المطلب الأول : ماهية جودة التعليم العالي
14	المطلب الثاني: معايير جودة التعليم العالي
16	المطلب الثالث : أبعاد جودة التعليم العالي
19	المطلب الرابع : محاور جودة التعليم العالي
23	المبحث الثالث : آليات التدريب الإلكتروني لتحسين جودة التعليم العالي
23	المطلب الأول: معايير التدريب الإلكتروني لجودة التعليم العالي
28	المطلب الثاني : إستراتيجيات التدريب الإلكتروني لجودة التعليم العالي
30	المطلب الثالث: فعالية التدريب الإلكتروني في جودة التعليم العالي
32	خلاصة الفصل

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي للدراسة

33	تمهيد الفصل الأول
34	المبحث الأول: التعريف بكلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة العربي التبيسي -تبسة-
37	المطلب الأول: التعريف جامعة العربي التبيسي -تبسة-.
35	المطلب الثاني: نبذة عن كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير -تبسة-
37	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير
40	المبحث الثاني : إجراءات الدراسة
40	المطلب الأول: تحديد مجتمع الدراسة
42	المطلب الثاني: تطبيق أداة الدراسة
44	المطلب الثالث: أدوات المعالجة الإحصائية
45	المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة وإختبار فرضياتها
45	المطلب الأول: تحليل المتغيرات الشخصية للدراسة
52	المطلب الثاني: عرض وتحليل محاور الإستبيان
55	المطلب الثالث: نتائج إختبار فرضيات الدراسة
61	خلاصة الفصل
62	الخاتمة
64	قائمة المراجع
67	الملاحق



فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
33	أبعاد جودة التعليم العالي	01
54	التخصصات التي توفرها الكلية بطور الليسانس	02
55	التخصصات التي توفرها الكلية بطور الماستر	03
56	عينة الدراسة لكلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير	04
57	طول خلايا لمقياس ديكارت الحماسي	05
58	معامل الإرتباط بيرسون بين كل محور وآخر	06
59	معامل ثبات أداة الدراسة ألفا كرونباخ	07
67	المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري لجزء أبعاد التدريب الالكتروني	08
69	المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري لجزء أبعاد جودة التعليم العالي	09
71	نتائج إختبار التوزيع الطبيعي	10
72	نتائج إختبار الفرضيات الفرعية	11
74	يوضح إختبار الفرضية الرئيسية	12



فہرست الاسکاٹا

قائمة الاشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
23	وسائل التدريب الالكتروني	01
35	كفاءة الأستاذ الجامعي من منظور الجودة	02
36	يبيّن مختلف أدوار الطلبة من منظور الجودة	03
37	يلخص مختلف التحولات المطلوبة لجودة البرنامج التعليمي في مؤسسة التعليم العالي	04
52	الهيكل التنظيمي للكلية	05
62	توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس	06
63	توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير العمر	07
64	توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير المستوى التعليمي	08
65	توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الوظيفة	09
66	توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الخبرة المهنية	10



فهرس الملاحق

الصفحة	العنوان	رقم الملحق
66	اسم الكلية	01
67	هيكل الكلية	02
68	إستمارة استبيان	03
73	نتائج البيانات الشخصية	04
75	نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية	05
86	نتائج إختبار التوزيع الطبيعي	06
87	نتائج إختبار الفرضيات	07
92	إتفاقية التربص	08



شهد العالم تطورا غير مسبوق في مجالات تقنية المعلومات والاتصالات و إستخدامها في ميادين التعليم والتدريب والتثقيف وغيرها، و انعكست مظاهر هذا التطور في إستخدام الشبكة العنكبوتية للمعلومات التي ساعدت في تسهيل التعلم والتدريب الإلكتروني، كما أدى هذا التطور إلى ظهور آليات وطرق جديدة في إكتساب المعارف.

لقد عرف التدريب الإلكتروني تناميا و اهتماما كبيرا، وصار ذا قيمة كبيرة في عالم التعليم، حيث بدأت العديد من المؤسسات التعليمية والتدريبية تتحد للمشاركة في المسؤولية لبناء قوى عاملة مواكبة للتطور والمنافسة، وأيضا تمكن هذه القوى العاملة بإكتساب المعارف والمهارات والقدرات اللازمة لتحقيق هذه المزاي، إن العديد من المؤسسات التعليمية عملت على تصميم البرامج التدريبية وأنشطة الخدمات من أجل تحسين وتطوير قدراتها للوصول إلى أجود الخدمات، فإن الاعتماد على القاعات التدريبية التقليدية إنخفاض بنسبة تدريجية في المؤسسات وبالأخص في مؤسسات التعليم العالي، والتي تعتمد على توظيف التقنية لإتاحة المزيد من الفرص للتدريب لمواكبة كافة الإحتياجات و إمكانية التغلب على المعوقات، ولتحقيق مؤسسات التعليم العالي أهدافها وأهداف القطاعات الأخرى المرتبطة بها أصبح عليها خوض رهان تحسين جودة خدماتها المختلفة العلمية و التعليمية فتحسين جودة التعليم العالي متوقف على إكتشاف نقاط القوة في عناصر المنظومة ككل وتعزيزها دون غض النظر عن نقاط الضعف.

وفي هذه الدراسة سوف يتم التركيز على تحسين جودة التعليم العالي وذلك من خلال إدخال التدريب الإلكتروني بدل التقليدي لمواكبة الحداثة وإحداث تغيير فعال في المؤسسة التعليمية عن طريق تكوين مواردها البشرية لتسهيل وتسريع العمل لرفع أداء الأفراد وتوفير إحتياجات الطلبة.

أولا: مشكلة الدراسة

لقد أصبح التدريب الإلكتروني ضروري في المؤسسات التعليمية المعاصرة، لأنها السبيل المؤدي لاكتساب المعارف والمهارات من أجل تحسين المنظومة التعليمية وتحسين جودتها وتخطي كل المعوقات، ومن هذا المنطلق نطرح الإشكالية التالية: ما هو واقع تطبيق التدريب الإلكتروني في تحسين جودة التعليم العالي في جامعة تبسة كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير؟

حيث إن مشكلة الدراسة تدفعنا إلى طرح أسئلة فرعية:

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطوير الباحثين العاملين وجودة التعليم العالي عند مستوى الدلالة 0.05 ؟

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطوير الإدارة وجودة التعليم العالي عند مستوى الدلالة 0.05 ؟

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التطور التنظيمي وجودة التعليم العالي عند مستوى الدلالة 0.05 ؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

يتطلب تحليل الإشكالية محل الدراسة اختبار مجموعة من الفرضيات وهي:

- الفرضية الرئيسة:

-لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام التدريب الإلكتروني وتحسين جودة التعليم العالي بكلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير - تبسه - عند مستوى دلالة 0.05.

الفرضيات الفرعية:

- الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطوير الباحثين العاملين وجودة التعليم العالي عند مستوى الدلالة 0.05.

- الفرضية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطوير الإدارة وجودة التعليم العالي عند مستوى الدلالة 0.05.

- الفرضية الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التطور التنظيمي وجودة التعليم العالي عند مستوى الدلالة 0.05.

ثالثا: دوافع إختيار الدراسة

يمكن حصر أسباب إختيار الدراسة في:

- الميول الشخصي للمواضيع ذات صلة بالبرامج الإلكترونية.

- السعي إلى التعمق أكثر في الموضوع وإسقاطه على الجانب الواقعي في جامعتنا.

- الإهتمام بمؤسسة التعليم العالي لأنها محض الدراسات والبحث العلمي ومعرفة إلى أي مدى وصلت إليه المؤسسة التعليمية في تطبيق التكنولوجيا الحديثة.

رابعا: أهمية الدراسة

تكمن أهمية دراستنا في :

- تبرز أهمية الدراسة في كون التدريب الإلكتروني أصبح ضروري لأي مؤسسة تسعى إلى النجاح وتحقيق أهدافها وكونه أداة مهمة في تطوير كفاءة العاملين، وتبرز أهمية أيضا إمكانية تطبيق التدريب الإلكتروني في مؤسسة التعليم العالي.

- تمكنا من معرفة واقع إستخدام التدريب الإلكتروني في الجامعة مع معرفة رأي المتفاعلين في تأثيره على جودة التعليم العالي.

خامسا: أهداف الدراسة

- التعرف على مدى فعالية التدريب الإلكتروني في تطوير المعارف والمهارات لدى العاملين في المؤسسة.
- التعرف على مستوى تطور الكفاءات بعد القيام بالتدريب الإلكتروني في مؤسسة التعليم العالي.
- إيضاح عملية التدريب الإلكتروني وكيفية تطوير المؤسسة التعليمية وما الآثار الناتجة عنه.

سادسا: حدود الدراسة

- من أجل التحكم في موضوع الدراسة، ومعالجة الإشكالية محل البحث، تم وضع حدود الدراسة المتمثلة في:
- الحدود المكانية: تم إجراء الدراسة على عينة من العمال في كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - تبسه -.
- الحدود الزمانية: تمت عملية تصميم الإستبيان ، جمع المعلومات التي تخص المؤسسة وتحليلها وتفسيرها ما بين 28 افريل 2021 إلى 16 ماي 2021.

سابعا: المنهج المتبع

من أجل دراسة الموضوع و قصد الوصول إلى معرفة دقيقة لعناصر مشكلة الدراسة، تم الاعتماد في الفصلين النظريين على المنهج الوصفي التحليلي بغية إستعاب الإطار النظري للدراسة ، وتم الإعتماد في الجانب التطبيقي على منهج دراسة حالة من أجل إسقاط الدراسة النظرية على الواقع كما تمت الإستعانة بمجموعة من الأدوات المنهجية التي تساعد في تجميع المعلومات ومعالجتها ومن ثم تحليلها و إستخلاص النتائج منها، مثل الإستبيان الموجه لعينة من المؤسسة محل الدراسة، ويضاف إلى ذلك مختلف أدوات التحليل الإحصائي الوصفي بإستخدام برمجية الحزم الإحصائية الإجتماعية SPSS.

ثامنا: الدراسات السابقة

الدراسات بالعربية:

1- صليحة رقاد، جامعة سطيف1(تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائري أفاقه ومعوقاته دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق)2014.

هدفت الدراسة إلى معوقات وآفاق تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائري ، حيث تضمنت عرض المفاهيم الفكرية المتعلقة بجودة التعليم العالي وضمانها ودراسة موضوع تطبيق نظام ضمان

الجودة وعلاقته بمدخل إدارة التغيير، أما الجانب التطبيقي فتمحور حول دراسة ميدانية شملت مؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، حيث وجهت إستمارة بحث إلى مسؤولي مؤسساتهم والخيارات الأساسية لتطبيق، إضافة إلى تحديد المعوقات التي تحد من عملية تطبيق هذا المدخل وعوامل إنجاح تطبيقه، و قد أظهرت نتائج الدراسة عن دفع كل من التحديات الداخلية والخارجية التي تواجه مؤسسات التعليم العالي الجزائرية إلى تطبيق نظام ضمان الجودة بالإضافة إلى وجود إختلافات في وجهات نظر مسؤولي ضمان الجودة حول السياسة المناسبة لتطبيق نظام ضمان الجودة، كما كشفت نتائج الدراسة عن وجود جملة من المعوقات التي تحد من تطبيق نظام ضمان الجودة والمتعلقة بالجانب القيادي على مستوى الوزارة الوصية والجانب الإداري والتنظيمي على مستوى المؤسسة والجانب السلوكي للأطراف المعنية بتطبيقه، كما كشفت الدراسة عن وجود جملة من عوامل النجاح ذات أهمية متفاوتة من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة، مما يتعين على صانعي القرار الأخذ بها لإنجاح تطبيق نظام ضمان جودة التعليم العالي الجزائرية.

2- حفيظ أمينة، جامعة بسكرة (دور التدريب الإلكتروني في تطوير كفاءات دراسة ميدانية بمؤسستي سونلغاز بطولقة ودائرة فوغالة) 2016.

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور التدريب الإلكتروني في تطوير الكفاءات لدى كل من العاملين على مستوى مؤسستي سونلغاز بطولقة ودائرة فوغالة بولاية بسكرة، وكذا أهمية كل من المعارف النظرية ، العملية والسلوكية مع توضيح العلاقات بين المتغيرين، ولتحقيق أهداف الدراسة إستخدمنا إستبيان لجمع البيانات وقد وزع على عينة بلغ حجمها (50) فرد، وكان عدد الإستبيانات المسترجعة والصالحة للتحليل (30) إستبيان وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- التدريب الإلكتروني له دور كبير في التأثير على كل من المعارف النظرية، المعارف العلمية والسلوكية التي تعتبر أهداف للكفاءات، كما توصلت الدراسة إلى تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات.

3- نسيمة ضيف الله، جامعة باتنة (إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية: دراسة عينة من الجامعات الجزائرية) 2017.

تهدف الدراسة حول معرفة أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على تحسين جودة العملية التعليمية في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، ولمعرفة تأثير إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على جودة عناصر العملية التعليمية والمعوقات التي تحول دون اكتمال الأثر الإيجابي تم أخذ آراء مختلف المتفاعلين الداخليين لمؤسسات التعليم العالي الجزائرية (أساتذة، طلبة وإداريين) ، من خلال توزيع إستبيان للدراسة مدعم بمجموعة

من المقابلات التي أجريت مع الإداريين التابعين لمؤسسات التعليم العالي. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية فيما يخص تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على تحسين العملية التعليمية فيما يخص المستويات المدرسة (ليسانس، ماستر و دكتوراه).
 - حسب آراء الطلبة توجد فروق ذات دلالة إحصائية فيما يخص تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على تحسين العملية التعليمية.
 - وحسب آراء الإداريين توجد فروق ذات دلالة إحصائية فيما يخص تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على تحسين العملية التعليمية إداريا فيما يخص الجامعة المنتمي إليها.
- 4- شفاف خديجة، بلخيري مراد قسنطينة (معايير ضمان جودة التعليم العالي)-عرض نماذج عالمية- (2016).

يتناول هذا المقال جملة من العناصر النظرية التي تؤسس لوضع إطار عام للجودة في التعليم العالي، خلال تبيان أهميتها في التنمية المجتمعية، وذلك نظارا للدور الهام لمؤسسات التعليم العالي في تنمية المجتمعات الإنسانية، ولما كانت الجودة أساس البقاء والاستمرار لأي مؤسسة كانت، توجّهت العديد من مؤسسات التعليم العالي العالمية إلى وضع آليات تمكنها من بلوغ مستوى الجودة، والسعي للمحافظة عليه، لإعتلاء القمة في المنافسة، فالجامعة ملزمة بمواكبة التطورات والتغيرات العالمية، لتكون قادرة على مواكبة المتغيرات العصرية.

5- إكرام شأيب، جامعة المسيلة (دور التدريب الإلكتروني في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين دراسة ميدانية بمؤسسة كوندور) 2019 .

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم التدريب الإلكتروني والتطرق الأداء الوظيفي وإبراز دور التدريب الإلكتروني في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين من خلال دراسة ميدانية لإحدى المؤسسات الصناعية الجزائرية، وهي مؤسسة كوندور بـ برج بوعريـيج، وذلك من خلال إشكالية بحثية تتمحور في معرفة إن كان التدريب الإلكتروني مطبق فعلا في المؤسسة ولهذا الغرض اعتمدنا على أداة من أدوات البحث العلمي ممثلة في الإستبيان الذي وزعت منه 60 نسخة على العينة، وتم إسترداد 56 منها، بغرض التأكد من الفرضيات المطروحة انتهت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: إنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب الإلكتروني وتحسين الأداء الوظيفي بمؤسسة كوندور، وإن المؤسسة المعنية بالدراسة تعتمد على التدريب الإلكتروني كوسيلة لتطوير منتوجاتها وليس كأسلوب التنمية ورفع كفاءة موردها البشري وتحسين العاملين فيها، وهذا ما ينجر عنه إهمال للمورد البشري.

الدراسات الأجنبية:

1- Isabelle POULIQUEN, «La Place Des Démarches Qualités Dans L'enseignement Supérieur, Actes Du Colloque Internationale Sur Les Enjeux De L'assurance Qualité Dans L'enseignement Supérieur, Université De Skikda, Novembre, 2010.p65.

ركزت الدراسة على إبراز أهم التحديات التي تواجه مؤسسات التعليم العالي والتعريف بمنهجية تطبيق نظام إدارة الجودة فيها مع الإشارة إلى عوامل النجاح، وقد أظهرت الدراسة أن تزايد الطلب الاجتماعي على التعليم العالي و تدويل التعليم العالي والحاجة لتحقيق رضى أصحاب المصلحة تعد من أهم التحديات التي تواجه مؤسسات التعليم العالي، كما بينت الدراسة أن عملية التقييم لتحديد نقاط القوة ونقاط الضعف تعد أساس تطبيق إدارة الجودة، أما عن عوامل النجاح فقد كشفت الدراسة أن تحسيس تعد أساس تطبيق نظام إدارة الجودة، اما عن عوامل النجاح فقد كشفت الدراسة أن تحسيس وإعلام وتكوين الموارد البشرية إلى جانب قيادة التغيير تعد و من أهم عوامل نجاح تطبيق نظام إدارة الجودة في المؤسسات التعليمية.

2- Toufouti Riad Nafea Ali ،Assurance Qualité dans l'enseignement Supérieur Universitaire Mohamed Cherif Messaadia Souk-Ahras, 2004.

ركزت هذه الدراسة على أن الجودة مصدر قلق كبير في جميع البلدان ومؤسساتها التعليمية التي تمنح الشهادات والدرجات العلمية، بهدف ضمان مساهمة diplômés للمعرفة والمهارات، انتشر هذا الموضوع في الجزائر من خلال النصوص الدولية والمرجعية التي تدعو إلى الإدخال الحتمي لنظام الجودة في جميع المؤسسات الجامعية الجزائرية وهذا منذ تطبيق النظام LMD في 2005/2004 تعزز فلسفة التقييم المستمر والجودة والتنقل من خلال المؤتمرات.

تاسعا: هيكل الدراسة

بناء على الأهداف و الفرضيات الموضوعية سابقا و في حدود الإشكالية المطروحة تم تقسيم البحث إلى فصلين، تسبقهم مقدمة عامة وتليهم خاتمة تتضمن نتائج الدراسة والتوصيات حيث يختص الفصل الأول بعموميات حول التدريب الإلكتروني وجودة التعليم العالي متضمنا ثلاثة مباحث وهما ماهية التدريب الإلكتروني، مفاهيم أساسية حول جودة التعليم العالي، آليات التدريب الإلكتروني في تحسين جودة التعليم العالي.

أما الفصل الثاني الإطار التطبيقي للدراسة الميدانية يتضمن ثلاث مباحث المبحث الأول تمثل في تقديم كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، والمبحث الثاني إجراءات الدراسة أما المبحث الثالث جاء بتحليل نتائج الدراسة واختبار فرضياته

الفصل الاول: عموميات حول التدريب الالكتروني وجودة

التعليم العالي



لقد شهد العالم تحولات كبيرة في جميع المجالات، وكان لتطورات تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا واضحا وهام في هذه التحولات، فظهور الإنترنت أدى إلى التحول من الأساليب التقليدية إلى الأساليب الرقمية، التي تعتمد بشكل أساسي على مجموعة من الأجهزة والأدوات الرقمية، بررت التحول نحو الإدارة الإلكترونية باعتبارها توجهها عالميا، فالإدارة الإلكترونية خلقت لنا عدت وظائف من بينها التدريب الإلكتروني، الذي هو بدوره أحد الوسائل وأهم الأنشطة التي تستخدمها الإدارة في أي مؤسسة، من بين هذه المؤسسات مؤسسة التعليم العالي، التي تسعى إلى إستخدامه في مختلف الممارسات التعليمية لتحسن من وضعية وجودة التعليم العالي في جميع ميادينها، وبغية تغطية والتطرق أكثر لهذا الجانب من الدراسة سيتم تقسيم الجزء النظري كما يلي:

المبحث الأول: ماهية التدريب الإلكتروني

المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول جودة التعليم العالي

المبحث الثالث: آليات التدريب الإلكتروني في تحسين جودة التعليم العالي

المبحث الأول: ماهية التدريب الإلكتروني

يعتبر التدريب الإلكتروني أحد الوسائل وأهم الأنشطة التي تستخدمها الإدارة في أي مؤسسة مهما كانت طبيعة ونوع عملها واختصاصها، من أجل تطوير وتنمية القدرات العلمية والسلوكية للعاملين بالشكل الذي يمهّد الطريق نحو نمو المؤسسة وإزدهارها ومواجهة التغيرات على مستوى البيئة الداخلية والخارجية، لذا يلقي التدريب الإلكتروني إهتماماً متزايداً في المؤسسة المعاصرة، وينطبق هذا الإهتمام بالتدريب الإلكتروني للاعتراف بأهمية الدور الذي تلعبه الموارد البشرية في خلق وتنمية القدرات التنافسية في المؤسسات، من خلال ما قدمناه سنتطرق في هذا المبحث إلى أربعة مطالب، خصصنا المطلب الأول لمفهوم التدريب الإلكتروني أما في المطلب الثاني سيتم التعرف فيه على أنواع ووسائل التدريب الإلكتروني كما سيتم التعرف على مراحل التدريب الإلكتروني في المبحث الثالث أما في المطلب الرابع تطرقنا إلى نماذج التدريب الإلكتروني.

المطلب الأول: مفهوم التدريب الإلكتروني.

أولاً-1: مفهوم التدريب:

لقد اختلف الكتاب والباحثون حول تعريف التدريب، إلا أن تعريفاهم متفقة على الركائز الأساسية لعملية التدريب، في إنها تؤدي إلى التغيير أو التحسن أو التطوير الذي يحدث للمتدرب خلال قيامه بالمهام والأعمال المطلوبة منه بكفاءة وفعالية أفضل، وما يساهم تحقيق أهدافه وأهداف المؤسسة والمجتمع، وقد تناولنا في هذا الإطار بعض التعاريف الخاصة بالتدريب ونوجزها فيما يلي:

تعريف 1: يقصد بالتدريب "تلك الجهود الهادفة لتزويد المستفيد بالمعلومات والمعارف التي تكسبه المهارة في أداء العمل وتنمية وتطوير ما لديه من خبرات، ما يزيد كفاءته لأداء عمله الحالي أو أداء أعمال ذات مستوى أعلى بالمستقبل".¹

تعريف 2: ويعرف على إنه "كل عمل من شأنه أن يؤدي إلى تزويد العاملين بالمعلومات الضرورية لضمان إلمامهم بدقائق العمل وظروفه أو خلق مهارات إدارية أو فنية تحتاج إليها المؤسسة، أو تغيير وجهات المعتقدات التي لدى الأفراد، تغييراً يؤثر بشكل إيجابي على نتائج أعمالهم".²

¹ -حفيظ أمينة، دور التدريب الإلكتروني في تطوير كفاءات العاملين، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016، ص 3.

² - حمد بن يحيى، متطلبات التدريب الإلكتروني ومعوّقاته بمراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض من وجهة نظر المديرين، رسالة دكتوراه، قسم تقنيات التعليم، جامعة الملك سعود السعودية، 2012، ص 31.

تعريف 3: التدريب هو "عملية تعلم مبرمج لسلوكيات معينة بناء على معرفة يجرى تطبيقها لغايات محددة تضمن إلتزام المتدربين بقواعد وإجراءات محددة، لأن غايات التدريب بعكس التعليم، محددة وواضحة ومبرجة ويجب إن تخضع للقياس السريع في نجاحها لما هدفت إليه بعكس عملية التعلم إلى تأخذ وقتاً أطول حتى تتبلور نتائجها، فالمقصود من التدريب هو زيادة المهارات والمعرفة المحددة في مجالات معينة، وكذلك زيادة وعي المتدربين بأهداف المؤسسة إلى يعملون بها ورسالتها.¹

2: أهمية التدريب

يُعتبر التدريب خياراً إستراتيجياً لأي جهة تتطلع إلى إعداد كوادر بشرية قادرة على تلبية حاجات العمل والتطورات والتغيرات السريعة التي تحدث في مجالات العمل، ومواكبة التدريب أثناء الخدمة أهمية كبيرة نظراً لما يُهيئه التدريب للموظف من معارف ومهارات جديدة تتطلبها مهنته، أو من خلال تعرفه على أفضل الحلول للمشكلات التي يواجهها أثناء ممارسته لمهنته مما يُزيده تمكناً في أداء عمله ويُساعده على تجنب الأخطاء، ليصل بذلك إلى المستوى المنشود الذي تطمح إليه أي جهة تسعى للرفي والتقدم.

يعمل التدريب على تنمية وتطوير وتوسيع آفاق السلوكيات الإدارية ذات العلاقة بالمرونة في العمل، والتفكير المنظم والتعامل والقدرة على حلّ المشكلات المختلفة والتعامل معها، والقدرة على التأقلم مع التغييرات وظروف العمل الجديدة، وإمتصاص غضب الآخرين، وتنمية مهارات الإستماع والإبتكار والإتصال والتواصل والعلاقات والإشراف، وتحفيز الموظفين وإستثمار قدراتهم بما يعود بالنفع على جميع أطراف الشركة و المؤسسة و المجتمع.

يُقدم التدريب الكفاءات البشرية التي تحتاجها أي منظمة لتحقيق أهدافها وأي فرد لديه أهداف وطموح، ويعمل على تأهيلهم أفضل تأهيل بما يتناسب مع متطلبات العمل الحديث، كما ويُحقق الإستقرار المطلوب في الإنتاج، حيث إن وجود مجموعة مُدرية تدريباً أمثل في المنظمة يضمن إستمرار العملية التشغيلية بالصورة المطلوبة. يزيد التدريب الأمثل معدّل الدخل الشهري والسنوي سواء للدولة أو الشركة أو الفرد، ويفتح أبواب الفرص للعمل وحياة أفضل، وهذا ما تجلّى بشكل واضح في السياسة التي اتبعتها معظم الدول الناجحة و المؤسسات والأفراد، ومن هنا أدركت الدول المتقدمة أهمية الإستثمار الحقيقي في مواردها البشرية. تعتبر ذلك أساساً لمواكبة التغيير والتطور الذي يطرأ على كافة مجالات الحياة في وقتنا الحاضر، مما يمكنها من الحصول على قياديين في مختلف المجالات وبالتالي تنهض في كافة قطاعات الدولة.

¹ - بلحاج حبيبة، بوغاز يفريدة، فعالية التدريب الإلكتروني في ظل إستخدام تكنولوجيا المعلومات - دراسة ميدانية في مؤسستين مصرفيتين' مجلة الباحث الإقتصادي، العدد 10، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدا، ص 109.

3: خصائص التدريب

إن لعملية التدريب العديد من الخصائص التي يتميز بها نذكر منها:¹

- التدريب وسيلة إلى غاية محددة وليس غاية بحد ذاتها.
- يقوم التدريب على أساس التخطيط والتنظيم.
- تختلف طبيعة التدريب من مؤسسة إلى أخرى بحسب طبيعة النشاط وطبيعة الوظيفة.
- التدريب نشاط ضروري ومستمر، وليس كماليا وحدد بفترة زمنية معينة .
- التدريب نظام متكامل ومتجانس.
- التدريب نشاط إداري وفني.

ثانيا-1: تعريف التدريب الإلكتروني:

التعريف 1: " هو عملية منظومية تتم في بيئة تفاعلية متنقلة مشبعة بالتطبيقات التقنية الرقمية المبنية على استخدام شبكة الإنترنت الحاسوب متعدد الوسائط والأجهزة المتنقلة لعرض البرمجيات والحقائب والدورات التدريبية الإلكترونية، لتصميم وتطبيق وتقييم البرامج التدريبية التزامنة وغير التزامنية، بإتباع أنظمة التدريب الذاتي، والتفاعلي لتحقيق الأهداف التدريبية وإتقان المهارات، بناء على سرعة المتدربين في التعلم، مستواهم الفكرية، ظروف عملهم، حياهم ومواقعهم الجغرافية"².

التعريف 2: يمكن تعريفها بأنها العملية التي يتم فيها تهيئة بيئة تفاعلية غنية بالتطبيقات المعتمدة على تقنية الحاسب الآلي وشبكات ووسائطه المتعددة، التي تُمكن المتدرب من بلوغ أهداف العملية، التدريبية من خلال تفاعله مع مصادرها، وذلك في أقصر وقت ممكن، وبأقل جهد مبذول، وبأعلى مستويات الجودة من دون تقييد بحدود المكان والزمان.

التعريف 3: هو عملية التدريب عن بعد باستخدام الإنترنت والإنترنت لتوفير المعرفة الضرورية للأفراد حول مختلف الموضوعات المختارة أو المتخصصة ، لرفع المستوى العلمي او لتحقيق إعادة التأهيل باستخدام الحاسوب، الصوت، الفيديو، الوسائط المتعددة، الكتب الإلكترونية، البريد الإلكتروني، الدردشة، ومجموعات النقاش).³

¹ محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي، المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان 2011 ص292.

² علي بن شرف موسوي، مشاركة مقدمة إلى الندوى الأولى في تطبيقات تقنية المعلومات و تكنولوجيا اتصال في التعليم و التدريب، كلية التربية. جامعة ملك سعود، 12-14 أبريل، 2010، ص3.

³ مرجع سابق، حمد بن يحيى المطيري، أطروحة الدكتوراه، ص 28.

التعريف 4: "بأنه أحد أساليب التدريب التي تعتمد على التكنولوجيا الحديثة في نقل المحتوى التدريبي إلى المتدرب من خلال الحاسوب أو شبكة الإنترنت، وهو أسلوب مكمل الأساليب التدريب التقليدية".

ثالثاً: أهمية التدريب الإلكتروني

إن التدريب عبر شبكة الإنترنت يساهم بشكل مباشر في صقل مهارات وتحسين خبرات المتدربين بطريقة أكثر فاعلية من حيث التكلفة المكانية والزمانية، وإن سهولة التنقل والتصفح عبر شبكة الإنترنت يساهم في تطوير العملية التدريبية، نذكر منها ما يلي :

- المرونة والملائمة: سهولة وسرعة الوصول للمحتويات والأنشطة بأي وقت وأي مكان.
- مراعاة الفروق الفردية بين المتدربين ومنها قدرة المتدرب أن يتدرب بسرعة أو ببطء.
- يقدم تسهيلات، وأساليب تدريبية متنوعة تمنع الملل.
- يُسهل متابعة المتدربين ولو كانوا بإعداد كبيرة، كما يسهل وصول الآلاف لنفس المصدر، في نفس الوقت بخلاف المصادر الورقية.
- الوقت: حيث يوفر ويتيح للمتدرب تنظيم وقت بحيث يجدول تلقيه لدورته بما ينتسب لظروف العمل والعائلة.
- المال: حيث يخفض تكلفة السفر، التنقل، المعيشة، إضافة إلى تقليص تكلفة ضياع وقت العاملين و انخفاض تكاليف الدورات التدريبية وذلك باستخدام الشبكات.
- الإتصالات والتفاعل: إمكانية الإتصال والتفاعل الإلكتروني المباشر بين المدرب والمتدربين، وكذلك إتاحة الفرصة للمتدربين للتفاعل الفوري إلكترونياً فيما بينهم من خلال وسائل البريد الإلكتروني.
- إمكانية التدريب بأي مكان يتوفر فيه حاسوب وإنترنت، مقدار التعلم وكم ونوع وشكل المحتوى التدريبي يفوق مراحل ما يتم إكتسابه في التدريب التقليدي، ينمي المسؤولية لدى المتدرب وتنمي فيه حس التعلم الذاتي والمثابرة، وسهولة تطوير المحتوى التدريبي الموجودة عبر الإنترنت، ووظيفة المدرب ستصبح مثابة الموجه والمرشد، يتيح طرق متعددة في تقييم وقياس مستوى تقدم المتدرب.¹

¹ -إكرام شايب، دور التدريب الإلكتروني في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين دراسة ميدانية بمؤسسة كوندور، أطروحة دكتوراه، جامعة بوضياف بالمسيلة، 2018-2019، ص 35.

رابعاً: أهداف التدريب الإلكتروني

- للتدريب الإلكتروني أهداف عديدة تسعى المؤسسات إلى تحقيقها من خلاله، وتتمثل في:¹
- مساعدة المؤسسات بتعديل الطرق التقليدية في تنمية مواردها البشرية.
 - تهيئة المتدربين لإنتاجية أكبر في مجتمع المعرفة بإستخدام تقنيات حديثة.
 - مواكبة التحديث المتسارع في مناهج التدريب، تصميمها، محتواها وأساليبها.
 - تمكين المتدرب من التدريب بأقل تكلفة وجهد ووقت.
 - زيادة وتوسيع قاعدة المشاركة في برامج التدريب نتيجة مرونة أسلوب التدريب الإلكتروني.
 - تبادل الخبرات بين فئات المعنيين من إداريين وأكاديميين.
 - تطوير الموظف على أحدث الطرق والمهارات وإكسابهم الكفاءات المناسبة.
 - التمكن من تدريب وتعليم العاملين وتأهيلهم دون الحاجة إلى ترك عملهم.

المطلب الثاني: أنواع ووسائل التدريب الإلكتروني:

أولاً: أنواع التدريب الإلكتروني

من المتعارف عليه إن التدريب الإلكتروني يقدم من خلال نمطين هما الأسلوب المتزامن Synchronouse-training أو الأسلوب غير المتزامن Asynchronous e-training ويمكن توضيحهما على النحو التالي:

1: الأسلوب المتزامن

تتم عملية التدريب من مكانين أو عدة أماكن مختلفة في وقت واحد بشكل مباشر وتفاعلي بين أطراف العمليتين بإستخدام الصوت، الصورة، النص أو أي وسيلة اتصال أخرى، وذلك عبر وسائط التقنية متعددة سواء كانت حاسب إلى أو إنترنت.

فمن خلال هذه العملية يمكن تقديم عملية التدريب من خلال المناقشة الفورية شفهيّاً أو كتابياً لمواضيع التدريب، أو من خلال توفر فصول وقاعات تدريب إفتراضية تتم عبرها عملية التفاعل لتحقيق التدريب الإلكتروني.²

¹ المرجع السابق، حفيف أمينة، أطروحة دكتوراه، ص23.

² طمزي، جميل حمد، التدريب الإلكتروني رؤية مستقبلية للتدريب الإلكتروني في فلسطين، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر التربوي والتعليم العالي الفلسطينية، رام الله، 16 ديسمبر 2007، ص05.

2: الأسلوب غير المتزامن

فتتم فيه عملية التدريب في مكانين و زمانين مختلفين، من خلال وضع أدوات ووسائل التدريب من خطط، موضوعات للنقاش اختبارات، وبحوث على بيئة التدريب التقنية، ثم يقوم المتدرب بالإطلاع عليها في أي وقت يرغب أو وفق محددات المدرب، ويمكن إن يتواصل كل منهما بإحدى أساليب الإتصال الصوت أو النص أو الصورة عبر وسائط التقنية الحديثة وأساليب التواصل مثل البريد الإلكتروني، و غرف أحداث، وإن العديد من المؤسسات التدريبية تطبق الأسلوب غير المتزامن نظراً للممارسات والمبادرات الأولية في هذا المجال وكذلك إستفادة العديد من الأفراد لهذا النوع من التدريب، إضافة أي ضعف بنية الإتصالات في بعض البلدان والتي لا تمكنها من تطبيق الأسلوب المتزامن.

وأيضاً يوجد النوع الثالث من التدريب المتمزج أو المدمج:

أي الدمج بين التدريب الشبكي online و التدريب الغير شبكي offline و هو نوع من التدريب الحديث يدمج بين التدريب التقليدي و التدريب الإلكتروني أي تدريب خليط يمزج أدوار المدرب التقليدي في القاعات التدريبية التقليدية مع القاعات التدريبية الافتراضية والمدرب الإلكتروني¹.

ثانياً: وسائل التدريب الإلكتروني:

إن شبكة الإنترنت توفر العديد من الأدوات والبرمجيات التي تمكن المشاركين من الإستفادة من خدماتها، ومن أهم هذه الخدمات التي أسهمت بالنمو والإنتشار السريع ما يأتي:²

- 1- البريد الإلكتروني (E-mail) .
- 2- جوفر (Gopher) .
- 3- بروتوكول نقل الملفات (FTP) .
- 4- غرف المحادثة (Chat Rooms) .
- 5- مجموعات الأخبار (Usenet) .
- 6- الشبكة العنكبوتية (World Wide Web) .
- 7- القوائم البريدية (Mailing lists) .
- 8- المؤتمرات المرئية والمسموعة (Audio and Vidéo Conferencing) .

¹ المرجع نفسه، ص 05-06.

² المرجع السابق، حفيظ امينة، ص 26.

الشكل رقم (1): وسائل التدريب الإلكتروني



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على المعلومات السابقة

المطلب الثالث: مراحل التدريب الإلكتروني

تضم مراحل التدريب الإلكتروني ما يأتي :

1. المرحلة الأولى تخطيط التدريب الإلكتروني: تتطلب تلك المرحلة تقدير الاحتياجات المستقبلية للمتدربين للعمل على إشباعها وتحديد الأهداف العامة والخاصة للتدريب، ووضع الإستراتيجيات والإجراءات اللازمة لتطوير أداء المتدربين.

2. المرحلة الثانية تصميم التدريب الإلكتروني التفاعلي: ويقصد بها الكيفية التي يتم من خلالها ترجمة الإستراتيجيات والإجراءات التي تم وضعها في مرحلة التخطيط لتحقيق أهداف التدريب بالإضافة إلى تصميم أنشطة الدورات التدريبية، كما تركز تلك المرحلة على عملية تصميم المنهج التدريبي المراد تقديمه على شبكة الإنترنت¹

المرحلة الثالثة تنظيم التدريب: تتمثل خطوات تنظيم التدريب فيما يأتي :²

- تحديد المدة الزمنية للتدريب بحيث يتضمن كل أسبوع المواد والأنشطة التدريبية الخاصة به المحتوى التدريبي، موضوعات المحادثة الإلكترونية، Chatting المصادر الإثرائية، الإختبارات التدريبية.

¹عجلان الشهري، برنامج التعلم والتدريب الإلكتروني، غياب نموذج يطمئ من التقدم، مجلة التدريب والتنمية العدد 155 2011/12/14، ص 48.

²المرجع نفسه، 48-49.

1. **الإشراف التدريبي:** يتضمن الموقع نظام فعال للإشراف على التدريب يتيح للمدرب متابعة العمل التدريبي والحصول على التغذية الراجعة و إستخراج البيانات وكتابة التقارير.

2. **الدعم والمساندة:** يضمن الموقع خدمة الدعم والمساندة لضمان إستمرارية عمل النظام بدون أي مشكلات حيث يتم الإستفادة من التغذية الراجعة لتطوير المحتوى التعليمي من الناحية العلمية والتدريبية بالإضافة إلى تطوير الأهداف والأنشطة والأساليب وتمثل طرق الدعم المتاحة بالموقع في: الدعم بالهاتف، الدعم بالبريد الإلكتروني ، المحادثة الإلكترونية.¹

المرحلة الرابعة تنفيذ التدريب الإلكتروني التفاعلي: وتضمن الدخول إلى نظام التدريب الإلكتروني، وتنفيذ سيناريو التدريب كما تم وضعه في مرحلة التصميم.

المرحلة الخامسة تقويم التدريب الإلكتروني : تستند عملية تقويم التدريب على عدد من الأسس والمعايير التي يمكن من خلالها إجراء التعديلات لتطوير نظام التدريب ورسم إستراتيجياته المستقبلية.

المطلب الرابع نماذج التدريب الإلكتروني :

تعدد النماذج والنظريات المفسرة للتدريب الإلكتروني، وينبع التعدد من التطور المتواتر للبنية التكنولوجية، بجانب التفسيرات المتنوعة والتي قد تتمحور حول شخص المدرب أو المحتوى التدريبي الإلكتروني أو الزمن المخصص للعملية التدريبية والوسائل التي يمكن الاعتماد عليها، ويمكن عرض النماذج التالية:²

أولا نموذج كيلر: مثل النموذج المثالي ضوء ما وصفه كل من كيلر وسوزوكي حيث ذكر إنه بمثابة أحد نماذج التصميم العلمي التي تؤسس لإعتماد على التدريب الإلكتروني في العديد من المجالات الحياتية والتي يمكن إن تحدث تغيير في شخص المدرب، ويركز نموذج كيلر للتدريب الإلكتروني على مجموعة من العوامل الداخلية والخارجية والتي يمكن إن تدعم العملية التدريبية، حيث أستحدث النموذج مصفوفة تتكون من حروف لاتينية أربعة هي (ARCS) مثل

1- الحرف الأول الإنتباه (Attention(A) : حيث التأكيد على الإعتماد على الوسائل المتنوعة في عملية التدريب والتي تشمل الأدوات السمعية والبصرية مثل مقاطع الفيديو، الصور، الأشكال البيانية، المقاطع الصوتية والتي تضمن جذب إنتباه المدرب،

¹-المرجع نفسه، ص 15.

² نصيرة بركنو، دور ومكانة التدريب الإلكتروني في مسار التعليم التنظيمي دراسة ميدانية مؤسسة اتصالات الجزائر، أطروحة دكتوراه، جامعة مصطفى إسطمبولي معسكر، 2017-2018، ص 14- 15.

2- الحرف الثاني الارتباط (R) **Relevance**: حيث يؤكد النموذج على ضرورة الربط بين المحتوي

الإلكتروني مع إحتياجات وقدرات وخبرات المتدرب بما يضمن مزيد من التفاعلية بين المتدرب والمدرّب.

3- الحرف الثالث الرضا (S) **Satisfaction**: أي الرضا عن العملية التدريبية، حيث التركيز

على عوامل الجذب والتي تتمثل في حوافز، المكافآت المادية والمعنوية مثل المكافآت وشهادات التقدير.

4- الحرف الرابع الثقة (C) **Confidence**: حيث الأيمان بقدرات وإمكانيات المتدرب ودوره

في نجاح العملية التدريبية ، وبذلك تؤسس العملية التدريبية على الثقة المتبادلة بين طرفي العملية التدريبية.

ثانيا: النموذج الزمني للتحفيز.

بالنظر إلى التدريب الإلكتروني كأحد المستجدات التي تعتمد على تقدم العملية التدريبية متجاوزا للحدود المكانية و الزمانية، يتم التركيز على جدوى إستثمار العنصر الزمني في عملية التدريب، حيث يؤكد النموذج على تقسيم الزمن المخصص للتدريب إلى حلقات ثلاث مترابطة هي ما قبل وأثناء وما بعد التدريب، ويؤكد النموذج على إن مرحلة ما قبل أو التمهيدي لعملية التدريب

(the beginning of the training process) مثل مرحلة التشكيل، وتحديد المجموعات التدريبية، وتتطلب تلك المرحلة مراعاة الفروق الفردية للمتدربين وضرورة إن تقابل العملية التدريبية الإحتياجات والرغبات التدريبية لدى المتدرب، وأشار النموذج إلى ضرورة العمل على زيادة دافعية المتدرب نحو العملية التدريبية، تلي تلك المرحلة مرحلة التنفيذ أو أثناء العملية التدريبية (during the training process) ، ويكون التركيز على الوسائل التعليمية المتنوعة التي تضمن جذب المتدربين نحو المحتوي التدريبي حيث الإعتماد على التدريب المتزامن وغير المتزامن و الإعتماد على المقاطع المصورة والمسموعة، ومثل المرحلة الثالثة ما بعد التدريب (the training The end of process) وركز النموذج على ضرورة الإهتمام بأساليب التقويم الفعالة التي تضمن معالجة مناطق الضعف وتأكيد عناصر القوة في العملية التدريبية، بجانب الخروج بتوصيات من شأنها تطوير العملية التدريبية الإلكترونية بطريقة مستمرة.¹

ثالثا: نموذج موس هنسكي :

يهتم النموذج الحالي بالتركيز على المتدرب حيث يصنف الشخصية التي تتلقى التدريب إلى نوعين، الأول مثل: من يمتلكون إتجاهات إيجابية نحو الحياة، وهم في الغالب يمتلكون دوافع داخلية إيجابية ويحتاجون إلى

¹-المرجع نفسه، ص 15.

تحفيز للدوافع الخارجية، والنوع الثاني مثل: من يمتلكون اتجاهات سلبية نحو الحياة ، حيث يفتقدون إلى الدوافع الداخلية ويحتاجون إلى مزيد من التذعيم للدوافع الخارجية، فإن النموذج يركز على تدعيم الدافعية الخارجية والداخلية قبل وأثناء وبعد احتوى الإلكتروني للتدريب، ومن ثم فإن النموذج يركز على ضرورة إكتشاف الأساليب التي تدعم الدافعية الخارجية نحو تدريب وتلك التي تحفز الدافع الداخلي لدى المتدرب.¹

¹ المرجع نفسه، ص 16.

المبحث الثاني : مفاهيم أساسية حول جودة التعليم العالي

يعد التعليم العالي من أهم ميادين الحياة التي تستأثر الجودة فيها باهتمام قطاعات المجتمع كافة، وذلك بسبب العلاقة المباشرة بين جودة التعليم العالي والنمو المجتمعي بصفة عامة والنمو الإقتصادي بصفة خاصة، ومن هذا المنطلق، سنسلط الضوء في هذا المبحث على جودة خدمة التعليم العالي، بإعتبارها من بين أهم الخدمات العامة التي تسعى المؤسسة إلى تحقيق الجودة فيها، وقسمنا المبحث إلى أربعة مطالب، فالمطلب الأول خصصناه في مفهوم جودة التعليم العالي أما المطلب الثاني سيتم التعرف على معايير جودة التعليم العالي وفي المطلب الثالث على أبعاد جودة التعليم العالي أما المطلب الرابع فتطرقنا إلى محاور جودة التعليم العالي.

المطلب الأول: ماهية جودة التعليم العالي

أولاً- تعريف جودة التعليم العالي:

تعريف 1: تتمثل الجودة بشكل عام أحد المتطلبات الرئيسية للتعليم العالي والجامعات المعاصرة في الوقت الراهن، إذ تزايد الإهتمام بجودة التعليم العالي عالمياً ومحلياً في الآونة الأخيرة وتزايدت معه جهود إيجاد معايير لهذه الجودة، لما لذلك من أهمية في تحسين مخرجات هذا القطاع، وتأهيل خريجه للمنافسة في ميادين العمل المختلفة وفق معايير دولية، وبالتالي تم التوجه من طرف كل الدول نحو تحسين جودة تعليمها للرقى والنمو بإقتصادياتها، فقد أصبحت جودة التعليم العالي رهان العصر الحالي إذ تعني مقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، سوق العمل، المجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة، مع إن تحقيق جودة التعليم العالي يتطلب توجيه كل الموارد البشرية، السياسات، النظم، المناهج، العمليات والبنية التحتية من أجل خلق ظروف مواتية للإبتكار والإبداع في ضمان تلبية المنتج التعليمي للمتطلبات التي تهيم الطالب لبلوغ المستوى الذي نسعى جميعاً لبلوغه.¹

تعريف 2: يتعلّق مفهوم الجودة في التعليم بكافة السمات والخواص التي تتعلّق بالجال التعليمي والتي تظهر مدى التفوق والإنجاز للنتائج المراد تحقيقها، وهي ترجمة إحتياجات توقعات الطلاب إلى خصائص محدّدة تكون أساساً لتعميم الخدمة التعليمية وتقديمها للطلاب بما يوافق تطلّعاتهم، وهي بذلك ترجمة لإحتياجات وتوقعات المستفيدين من العملية التعليمية الداخليين سواء أكانوا أساتذة، عاملين بمختلف مستوياتهم الوظيفية أو طلاباً، والخارجيين من مستخدمي الخدمات التعليمية مثل: أولياء الأمور، المجتمع، و المؤسسات، إلى مجموعة خصائص محدّدة تكون أساساً في تصميم الخدمات التعليمية وطريقة أداء العمل في من أجل تلبية إحتياجات وتوقعات

¹ ضيف الله نسيمه، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية، أطروحة دكتوراه، جامعة الحاج الأخضر باتنة 2016/2017 ص 29.

المستفيدين وتحقيق رضائهم عن الخدمات التعليمية المقدّمة، والتي تعبر عن مدى إستيفاء المدخلات، والعمليات، والمخرجات في المؤسسة التعليمية لمستويات محدّدة تشكل في مجملها معايير الجودة.¹

تعريف³: هو التحسين المستمر والأداء الفعال لمؤسسات التعليم العالي، من خلال الإجراءات الجماعية لزيادة ثقة المجتمع تجاه خريجي مؤسسات التعليم العالي، مؤسسات التعليم العالي من خلال آليات التقييم المعترف بها.²

ثانيا- أهمية جودة التعليم العالي

سيتم التطرق إلى أهمية جودة التعليم العالي من خلال سرد دواعي الإهتمام بها، فوائدها وأهدافها، دواعي الإهتمام بجودة التعليم العالي هناك تشكيلة متداخلة ومتفاعلة من العوامل التربوية، الإقتصادية، الإجتماعية والسياسية التي كانت وراء زيادة الإهتمام بجودة التعليم العالي، لعل أهمها ما يلي:³

1- ردود فعل عصر التوسع التعليمي وما صاحبه من تفاؤل واسع: ما إنجر عنها تزايد معدلات تكلفة التعليم مع إقترانها بأزمات الإقتصادية عالمية أشد وقعا وتأثيرا، ويضاف إلى ذلك تزايد إهتمام جماعات متعددة داخل المجتمع بالتعليم من حيث أهدافه، برامجها، نتائجها وغير ذلك.

2- ظهور ضغوط إجتماعية جديدة على الجامعات: من أجل إستجابة الجامعات للتوقعات الاجتماعية فإن تقرير منظمة التنمية والتعاون الإقتصادي يعلن إنه على الجامعات إن تنشُد التوازن بين الإلتزام الحقيقي بالحاسبة العامة والإبقاء على الإستقلال الإبداعي.

3- التغيرات الإقتصادية المصاحبة للإنفجار العلمي والتكنولوجي: لعل ما زاد من أهمية هذا العامل التسابق الإقتصادي على المستوى العالمي وتطلع الأمم لأنظمتها التدريسية والتعليمية لإثراء كفاءاتها في هذا المجال.

4- ضعف جدوى إصلاح هياكل النظم التعليمية دون إصلاح العملية التعليمية ذاتها: فقد ثبتت محدودية قدرة الإصلاحات البنيوية "الميكلمية" المكبرة لأنظمة التعليمية في حل المشكلات التربوية الأزلية، فالصعوبة الكبرى في حالة التغيرات البنيوية تكمن في كيفية ترجمتها إلى ممارسات تربوية وتعليمية، وفي كيفية إحداث المشاركة الفعالة في الإبداع لكل المشتركين في العملية التدريسية والتعليمية.

¹ إحسان، مجلة الدراسات والبحوث الإجتماعية، جامعة الشهيد حمة لخضر، العدد24، ديسمبر، 243، ص. 2017.

² Toufouti Riad Nafea Ali. Assurance Qualité dans l'Enseignement Supérieur. *Universitaire Mohamed Cherif Messadia Souk-Ahras*. 2015p03.

³ المرجع سابق، ضيف الله نسيمية، ص 30-31.

ثالثا- أهداف جودة خدمة التعليم العالي

إن لتطبيق الجودة في التعليم العالي أهداف عديدة، سنحاول إبراز أهمها:¹

1. التأكيد على إن الجودة وإتقان العمل وحسن الأداء مطلب وظيفي عصري، وواجب وطني، تتطلبه مقتضيات المرحلة الراهنة.
2. تطوير أداء العاملين عن طريق تنمية روح العمل التعاوني وتنمية مهارات العمل الجماعي بهدف الاستفادة من كافة الطاقة وكافة العاملين بالمنشأة التعليمية.
3. ترسيخ مفهوم الجودة تحت شعارات لا بديل عن الصحيح، الوقاية خير من العلاج والتعليم مدى الحياة.
4. تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم تقوم على أساس التوثيق للبرامج والإجراءات والتفعيل للأنظمة واللوائح والتوجيهات والارتقاء بمستوى الطلبة.
5. الإهتمام بمستوى الأداء للإداريين والأساتذة والموظفين في الكليات من خلال المتابعة الفعالة وإيجاد الإجراءات التصحيحية اللازمة وتنفيذ بدمج التدريب المتقنة والمستمرة والتأهل من جديد، مع التركي في الجودة مع جميع أنشطة مكونات النظام التعليمي (المدخلات، العمليات، المخرجات).
6. إتخاذ كافة الإجراءات والتدابير الوقائية وهذا لتجنب الأخطاء قبل وقوعها ورفع درجة الثقة لدى العاملين في مستوى الجودة التي حققتها الكليات والعمل على تحسينها بصفة دائمة في موقعها الحقيقي.
7. الوقوف على المشكلات التعليمية في الواقع العملي: مع دراسة هذه المشكلات وتحليلها بالأساليب والطرق العلمية المعروفة و إقتراح الحلول المناسبة لها ومتابعة تنفيذها في الكليات التي تطبق نظام الجودة مع تعزيز الإيجابيات والعمل على تلافي السلبيات.

المطلب الثاني معايير جودة التعليم العالي

لقد أكد الزهراني على تتعدد معايير الجودة في مجال التعليم العالي، ومن أهمها تلك المعايير هي:²

وثقافيا ليتمكن من إثراء العملية وفق العملية التعليمية، ويجب الأخذ بعين الاعتبار حجم الهيئة التدريسية وكفائتهم ومساهماتهم في خدمة المجتمع واحترامهم للمتعلمين(الطلبة) .

✓ **معيار جودة الطالب:** تأهيل الطلبة علميا واجتماعيا وثقافيا ليتمكن استيعاب دقائق المعرفة، مع مراعاة نسبة

عدد الطلبة ومتوسط تكلفة الطالب والخدمات المقدمة له ودافعته واستعداداتهم للتعليم.

¹ صليحة رقاد، تطبيق نظام الجودة في المؤسسات التعليم العالي الجزائرية ، دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي، أطروحة دكتوراه، جامعة سطيف، 2013-2014، ص 37.

² أمة الله دحمان المسهلي، تطوير سياسة القبول بالتعليم العالي في ضوء معايير الجودة، دار غيداء للنشر والتوزيع-عمان، 2014، ص 109.

✓ **معايير جودة المناهج الدراسية:** تقوم على أساس إن الطالب هو محور العملية التعليمية، تمكن جودة المناهج من مساعدة الطالب على توجيه ذاته في دراساته وبحوثه، وتكوين شخصيته وتدعيم إتجاهاتهم أو تغييرها وخلق مهارات جديدة لإثراء مهاراتهم وتحصيلهم الدراسي، ويتمثل قياس جودة المناهج في مستواها ومحتواها وأسلوبها وطريقتها وإمكانية تعبيرها عن الواقع، وتماشى مع المتغيرات التكنولوجية والتطورات المعرفية.

✓ **معايير جودة البرامج التعليمية:** يجب إن تتميز بالبرامج بالشمولية والتكامل والعمق، والمرونة لتستوعب التطورات السريعة الحاصلة اليوم في جميع المجالات، وإلغاء الطرق التقليدية في التعليم كالتلقين وحشو أذهان الطلبة بالمعلومات والعمل على جعل الحصص الدراسية أكثر إثارة وحماسة وجعل المتعلم هو محور العملية التعليمية، وإشراكه في تقديم الدروس لتحفيزه على البحث عن المعلومات وتقديمها.¹

✓ **معايير جودة طرق التدريس:** وهي ضرورة تحقيق التكامل في عملية التدريس النظري والتطبيقي وربطها بالواقع (المشاكل البيئية)، ليتمكن الطالب من إستيعابها وفهمها وتطبيقها في تجارب حياته.

✓ **معايير جودة تقويم الطلاب:** على الأساتذة إن يتنوعوا في إستخدام أساليب تقويم أداء الطلبة، مع إتزام الموضوعية، الشفافية والعدالة والتدريب المستمر على التقويم والإلتزام بالتنوع في اختيار الأساليب، واختيار الأسلوب الأفضل الذي يحدد المستوى الحقيقي للطلاب وقياس مخرجات التعلم، كوضع نظام فعال لتقويم أدائهم.

✓ **معايير جودة العلاقة بين المؤسسة التعليمية والمجتمع:** يجب إن تكون المؤسسة التعليمية متفاعلة مع المجتمع بجميع قطاعاته الإنتاجية والخدمية، وتلبي حاجاته وقادرة على حل مشاكله، وذلك بوضع تخصصات تخدم سوق العمل.

✓ **معايير جودة الإمكانيات المادية:** يقوم على توفير المباني وقاعات ومدرجات والتجهيزات وقدرته على تحقيق الأهداف ومدى إستفادة الطلبة من بنوك المعلومات والمكاتب وفضاء الإنترنت، لان ذلك يؤثر على جودة التعليم من حيث تنفيذ الخطط التي تم وضعها أو البرامج التي تم إعدادها.

✓ **معايير جودة تقييم الأداء:** يتحقق من خلال تقييم كل المعايير السابقة، للضمان جودة التعليم وتحقيق التقدم والتميز.

✓ **معايير جودة البرامج التعليمية:** يجب إن تتميز بالبرامج بالشمولية والتكامل والعمق، والمرونة لتستوعب التطورات السريعة الحاصلة اليوم في جميع المجالات، وإلغاء الطرق التقليدية في التعليم كالتلقين وحشو

¹ أمة الله دحمان المسهلي، تطوير سياسة القبول بالتعليم العالي في ضوء معايير الجودة، دار غيداء للنشر والتوزيع-عمان، 2014، ص 109.

أذهان الطلبة بالمعلومات والعمل على جعل الحصص الدراسية أكثر إثارة وحماسة وجعل المتعلم هو محور العملية التعليمية، وإشراكه في تقديم الدروس لتحفيزه على البحث عن المعلومات وتقديمها.¹

المطلب الثالث: أبعاد جودة التعليم العالي

تباين آراء الباحثين في عدد الأبعاد الأساسية للجودة، غير إن مؤسسة التعليم العالي بإمكانها دراسة وتحليل جميع الأبعاد التي يتناولها الباحثون وخاصة تلك الأبعاد ذات الصلة الوثيقة بالعملية التعليمية وبمخارج الطالب لدخول سوق العمل، وقد عكف الباحثون في مجال دراسة الجودة ومن بينهم الباحث (Lovelock) على تحديد عشرة أبعاد للجودة التي ينبغي على إدارة مؤسسة التعليم العالي صياغة وتنفيذ الخطط الكفيلة بتحقيق كل بعد منها، هي تتمثل في:²

الاعتمادية: ونعني بها قدرة مقدما لخدمة على أداء الخدمة المطلوبة منه بدرجة عالية من الدقة والإتقان (عدم حدوث الأخطاء)، وفي مجال الخدمة التعليمية، فإنه ينبغي على القائمين في مؤسسة التعليم العالي توفير خدمات بصورة صحيحة وبدرجة عالية من الإتقان وفي المواعيد المحددة.

الكفاءة: وتعني إمتلاك مقدمي الخدمات للمهارات والمعرفة اللازمة لأداء الخدمة، ويمكن لمؤسسة التعليم العالي كمؤسسة تعليمية تحقيق هذا البعد، من خلال الحرص على توفير الخبرات الأكاديمية والإدارية التي تجعل مؤسسة التعليم العالي قادرة على تقديم خدماتها بمستوى مرتفع من الجودة، كما ينبغي إن توفر أعضاء هيئة تدريس يمتلكون تأهيلا عالية، معرفة علمية كافية، مهارات البحث العلمي، والقيم الأخلاقية التي تتواءم مع أهداف المؤسسة التعليمية ورسالتها المجتمعية من أجل تطوير المعرفة النظرية والتطبيقية للطلاب في مجال إختصاصه وإعدادهم إعدادا جيدا.

الإستجابة: وتشير إلى رغبة وإستعداد مقدمي الخدمات لخدمة ومساعدة الزبائن مهما كانت الظروف، ومن أهم التغيرات التي تطرأ على البيئة التعليمية، نذكر التغير في إحتياجات سوق العمل والتغير في منظومة التطور الإقتصادي والاجتماعي الأمر الذي يتطلب من مؤسسة التعليم العالي إن تمتلك المرونة الكافية للإستجابة لها، وذلك من خلال توفير عدد كاف من الكوادر الأكاديمية والإدارية وجميع المستلزمات والتسهيلات المالية والمادية التي تكفل إستمرار العملية التعليمية دون توقف.

¹ Isabelle POULIQUEN, "La Place Des Demarches Qualities Dans L'enseignement Supérieur, Actes Du Colloque Internationale Sur Les Enjeux De L'assurance Qualité Dans L'enseignement Supérieur, Université De Skikda, Novembre, 2010.p65.

² المرجع السابق، صليحة رقاد، ص 40.

الأمان: ونعني به غياب المخاطرة والشك في التعامل مع المؤسسة، ويستخدم هذا المؤشر، للتعبير عن درجة الشعور بالأمان في الخدمة المقدمة وفي من يقدمها، وحتى توفر مؤسسة التعليم العالي الخدمة التعليمية للطالب في جو آمن يخلو من المخاطر، فإنه ينبغي عليها إن تخصص قوة أمن خاصة بمؤسسة التعليم العالي، تشكلها الإدارة لتوفير جوانب الأمان المختلفة مثل منع السرقات وحوادث الإعتداء والمتاجرة في المنوعات، هذا بالإضافة إلى اعتماد برنامج صح متكامل يوفر للطلبة أطباء وصيديات وسيارات إسعاف مع توفير تام حي وخدمات بريد.

المصداقية: ويقصد بها مدى قدرة المؤسسة التعليمية على الوفاء بالتزاماتها وتعهداتها لطالب قبل وأثناء إلتحاقه بها، ويتضح ذلك جليا وبصورة خاصة في المحاولات التي تقوم بها مؤسسات التعليم العالي الخاصة لإستقطاب الطلبة الجدد من خلال إعلاناتها في وسائل الإعلام المختلفة، حول ما يمتلكه أعضاء هيئة التدريس من معارف وخبرات ومهارات، وما تتميز به مؤسسة التعليم العالي من إمكانيات وتسهيلات مادية وبرامج تعليمية رائدة، وتبرز مصداقية المؤسسة التعليم العالي هنا في تحقيق ما وعدت به في إعاناتها وفي عودها للطلبة أثناء زيارتهم لها.

الملموسة: تحتاج مؤسسة التعليم العالي في تقديم خدمات إلى مجموعة من المستلزمات المادية التي تجسد هذه الخدمة سواء بصورة مباشرة أو غير مباشرة، وتتمثل أهم المستلزمات المادية التي تعلق بخدمة التعليم العالي بصورة مباشرة في القاعات الدراسية، المدرجات، المختبرات العلمية مختبرات الحاسوب والأدوات والوسائل التعليمية المرئية والمسموعة والمكتوبة وغيرها، أما عن أهم المستلزمات المادية التي تعلق بخدمة التعليم العالي بصورة غير مباشرة، فتتمثل في: النوادي الصحية والرياضية، الحدائق، مواقف السيارات وغيرها.

اللباقة: ونعني بها، تمتع مقدمي الخدمات بروح الصداقة، والإحترام، واللفظ في التعامل كالأستقبال الطيب مع التحية والابتسامة، وفي مؤسسة التعليم العالي، ينبغي إن يسود جو من والإحترام المتبادل والتعامل الحسن الذي يضمن لكل من عضو هيئة التدريس والطالب، والإداري مكانته وإحترامه وفي حالة حدوث أي تجاوزات لا تنسجم مع الأسس الأخلاقية فإن أنظمة مؤسسة التعليم العالي وتعليماتها تعالج ذلك بما يكفل إستمرارية الأداء الجيد في هذا المجال.¹

¹ المرجع نفسه، ص 40-41.

الجدول رقم (01): أبعاد جودة التعليم العالي.

المؤشر	البيانات
الجوانب الملموسة	<ul style="list-style-type: none"> - جاذبية المظهر الخارجي لمؤسسة التعليم العالي. - التصميم الداخلي لمؤسسة التعليم العالي. - حداثة الأجهزة والمعدات المستخدمة في أداء الخدمة. - توفر الإتصالات والموارد الإلكترونية. - المظهر اللائق لمقدمي الخدمات. - المرافق والتسهيلات المادية المتاحة للطلبة من ساحات وقاعات.
الإعتمادية	<ul style="list-style-type: none"> - إلتزام مؤسسة التعليم العالي بتقديم الخدمة في المواعيد المحددة. - إلتزام مؤسسة التعليم العالي بتقديم الوعود التي قطعها للطلبة من حيث عملية تقديم الخدمات التعليمية. - تقديم الخدمة بشكل صحيح (عدم حدوث أخطاء). - معلومات دقيقة وصحيحة.
الإستجابة	<ul style="list-style-type: none"> - السرعة في تقديم الخدمة المطلوبة. - الرغبة في مساعدة الطلبة والإستجابة الفورية لطلباتهم . - الرد الفوري على الإستفسارات والشكاوى.
الضمان	<ul style="list-style-type: none"> - الشعور بالأمان في التعامل. - الثقة بمقدمي الخدمات. - خلو الخدمة التعليمية من الشك. - إمتلاك أعضاء الهيئة التدريسية المعرفة الأكاديمية والمهارات اللازمة لتقديم الخدمة التعليمية.
التعاطف	<ul style="list-style-type: none"> - تحلي مقدمي الخدمات بالأدب وحسن الخلق. - فهم ومعرفة احتياجات وتوقعات الطلبة. - تقدير ظروف الطالب والتعاطف معه. - اللطف في التعامل مع الطلبة.

المطلب الرابع: محاور جودة التعليم العالي

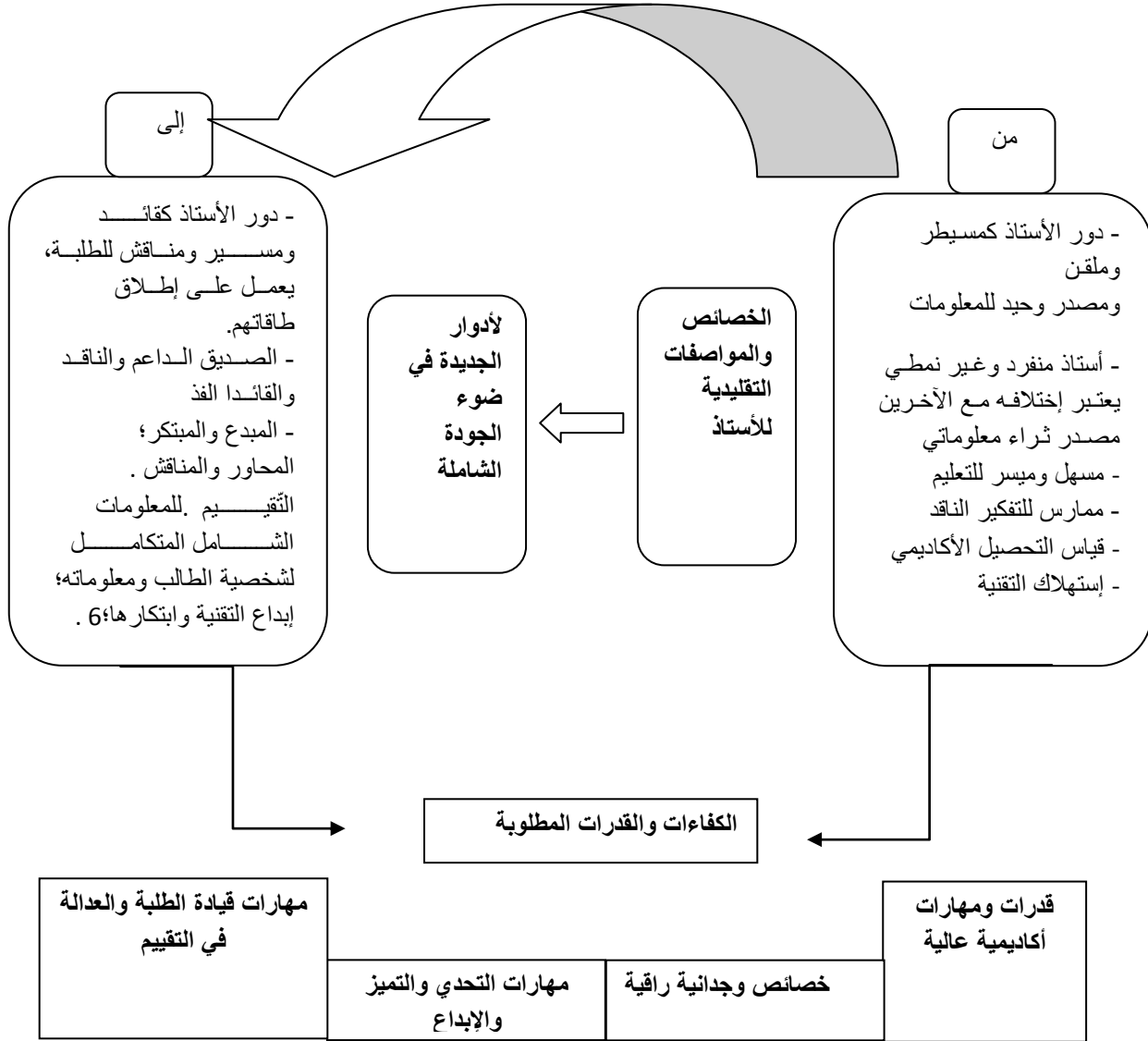
يمثل فهم محاور جودة خدمة التعليم العالي الخطوة الرئيسية في تحقيقها، وعلى الرغم من تعددها إلا إنه يمكن تحديد أهم المحاور التي ركزت عليها معظم الدراسات والأبحاث والهيئات التي تهتم بجودة خدمة التعليم العالي، وتتمثل في:¹

أولاً: جودة عضو هيئة التدريس وطرق التدريس

يحتل عضو هيئة التدريس المركز الأول من حيث أهميته في نجاح العملية التعليمية، فمهما بلغت البرامج التعليمية من الجودة فإنها لا تحقق الفائدة المرجوة إذا لم ينفذها أساتذة أكفاء ومؤهلون، وفي نفس السياق، يركز معظم المهتمين بمجال جودة الخدمة التعليمية على إنه إذا كان تحسين جودة التعليم العالي يعتمد على النظر لمدخلات ذلك التعلم، فإن من أهم تلك المدخلات الهيئة التدريسية التي هي عصب التعليم العالي، وهذا بالنظر إلى مختلف الأدوار التي يقوم بها سواء إبتجاه الطلبة من تدريس، تقييم، إرشاد، توجيه، إشراف على البحوث والرسائل والدراسات وإعداد المواد التعليمية، أو إبتجاه مؤسسة التعليم العالي من خلال المشاركة في وضع السياسات والخطط والمشاركة أيضاً في الإجتماعات واللجان والنشاطات المختلفة، أو إبتجاه المجتمع المحيط به كإجراء الدراسات والبحوث التي من شأنها المساعدة على حل المشكلات التي يعاني منها المجتمع وتدعيم علاقة مؤسسة التعليم العالي بالمجتمع، أو إبتجاه نفسه من خلال السعي وراء تطوير ذاته مهنياً والمشاركة في الندوات والمؤتمرات وتنظيم الزيارات والدورات التدريبية، وورش العمل.

¹ فتحي سالم الو زخار، تأهيل جودة التعليم العالي في عيون اعضاء هيئة التدريس، المؤتمر العربي الثاني حول تقويم الأداء الجامعي وتحسين الجودة، القاهرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ماي 2007، ص 288-295 .

الشكل (2) كفاءة الأستاذ الجامعي من منظور الجودة.



المصدر: قوي بوحنية، سمير بارة، سالمة ليمار، قياس جودة إدارة أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الجزائرية في المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، ص 539.

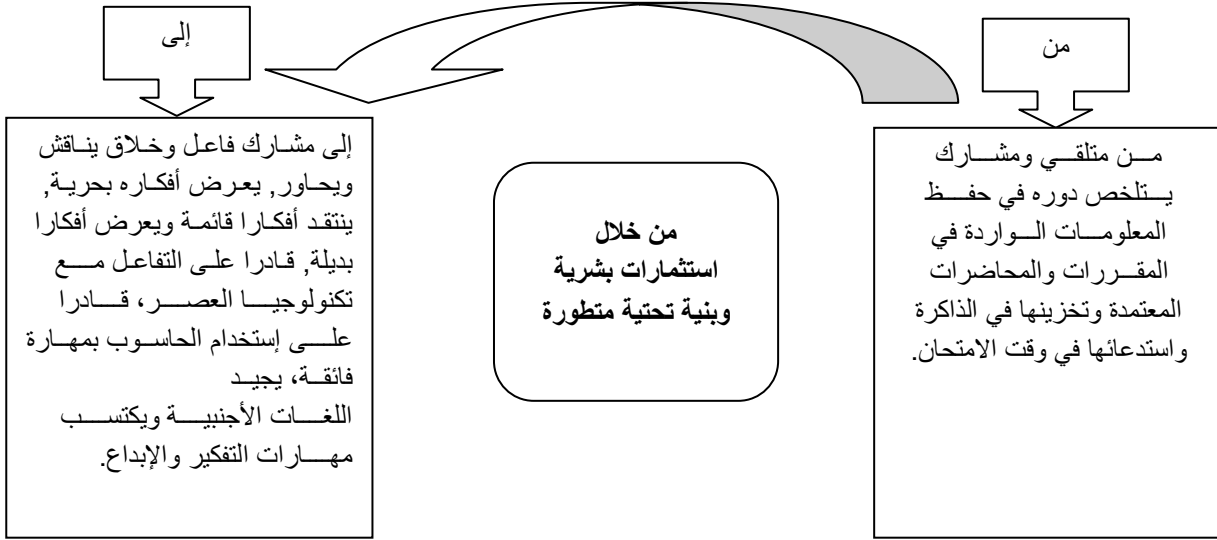
ثانيا- **جودة الطالب**: يعتبر الطالب أهم عناصر العملية التعليمية، بل هو العميل الذي يتلقى الخدمة التعليمية، ولتحقيق جودة الطالب، لا بد من توافر عدة متطلبات نذكر منها¹:

- 1- مناسبة عدد الطلبة لعضو هيئة التدريس.
- 2- توافر الخدمات التي تقدم للطلاب.
- 3- إكتساب الطلبة مهارات فنية تسهل إنخراطهم في سوق العمل.
- 4- تعزيز دافعية الطلبة وإستعدادهم للتعلم.
- 5- زيادة مشاركة الطلبة في إتخاذ القرارات المتعلقة بشؤونهم.

¹- نفس المرجع، ص 295.

- 6- شمولية عملية التقييم والتقوم للطالب، وهذا بالأخذ بعين الإعتبار لجميع الجوانب الشخصية والقدرات العقلية المتنوعة دون الإقتصار على الجانب المعرفي فقط.
- 7- تعزيز صلة الطالب بالمكتبة.
- 8- تعريف الطلبة برسالة الجامعة وبرامجها ومرافقها.

الشكل (3): الموضح أدناه يبين مختلف أدوار الطلبة من منظور الجودة



المصدر: صباح غوي وشوقي قاسمي، تطبيق الجودة في مجال التعليم في الملئقى البيداغوجي الرابع حول ضمان جودة التعليم العالي المبررات والمتطلبات، جامعة محمد خيضر، 2008/05/26 ص 72.

ثالثا- جودة البرامج التعليمية:

تعد العملية التعليمية نظاما إنتاجيا يعتمد على مجموعة متطلبات، تأتي في مقدمتها البرامج التعليمية التي تعتبر خطة تعليمية ضرورية تعتمد عليها مؤسسة التعليم العالي للحصول على الخريجين المؤهلين، ويعرف كل من الطائي والعبادي جودة البرامج التعليمية على إنها تلك التي تتميز بـ: " شمولها وعمقها ومرونتها واستيعابها لمختلف التحديات العلمية والمعرفية، ومدى تطويرها بما يتناسب مع المتغيرات العامة، وإسهامها في تكوين الشخصية المتكاملة، الأمر الذي من شأنه إن يجعل طرق تدريسها بعيدة تماما عن التلقين ومثيرة لأفكار عقول الطلبة من خلال الممارسات التطبيقية لتلك البرامج و طرق تدريسها.

ولابد إن تتصف البرامج التعليمية بالخصائص التالية :¹

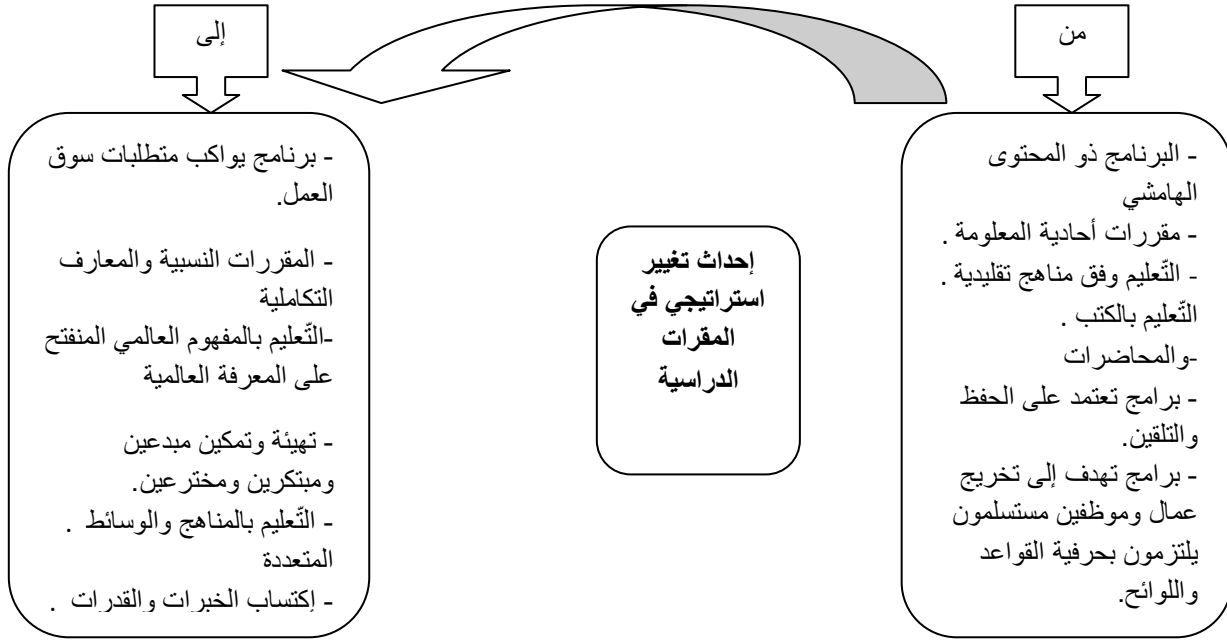
- ملاءمتها لإحتياجات الطالب، سوق العمل والمجتمع.
- قدرتها على ربط الطالب بواقعه.

¹ المرجع السابق، صليحة رقاد، ص 47.

- إرتباطها برسالة الجامعة.
- المرونة والتجدد لمسايرة المستحدثات المصاحبة للتغير المعرفي وتطورات العصر.
- ملائمتها لمتطلبات إعداد خريج لديه القدرة على التحليل والتفكير.
- تنوعها من حيث مصادر التعليم والتعلم، وتكامل الجانبين النظري والتطبيقي.

الشكل(4): يلخص مختلف التحولات المطلوبة لجودة البرنامج التعليمي في مؤسسة

التعليم العالي



المصدر : بلقاسم زايري، امكانية وتحديات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم العالي بالجزائر في المؤتمر الثاني لتخطيط وتطوير التعليم والبحث العلمي التطبيقي في الدول العربية، جامعة الظهران، المملكة العربية السعودية، 24-25 فيفري، ص 200.

رابعا- طرق التدريس الجامعي: يعبر التدريس الجامعي على مجموعة من الأنشطة الشاملة لكيفية تنفيذ موقف التدريس طبقا لمبادئ محددة تتصف بقدر من المرونة، لتكون أكثر ملاءمة للظروف المتغيرة في المواقف التعليمية على إن يشارك كل من المعلم والمتعلم بفعالية لتحقيق الأهداف المسطرة، ويتمثل المبدأ الأساسي للتدريس الجامعي في مدى فهم الطلبة للمعلومات ومدى قدراتهم على توظيفها في حياتهم، وليس حفظها وإسترجاعها ثم نسيانهم بعد ذلك، ولتحقيق جودة التدريس الجامعي، نستعرض بعض متطلبات التدريس الواجب إتباعها من قبل عضو هيئة¹.

1- تحديد أهداف كل مقرر دراسي ومراجعته ومفرداته وطرق تقييمه في أول لقاء للأستاذ مع الطلبة في بداية الموسم الجامعي.

¹ المرجع نفسه، ص 49-50.

- 2- التحضير الجيد للمحاضرة من خلال الاطلاع على المراجع حتى يتمكن من عرضها بطريقة جذابة ومشوقة للطلبة.
- 3- الحضور إلى مكان إلقاء المحاضرة في الوقت المحدد حتى لا يستتج الطلبة بأن لهم الحق في التأخر عن المحاضرة أيضا.
- 4- مراجعة الأفكار العامة لمحاضرة اليوم السابق عند بداية المحاضرة لتثبيت معلوماتها في أذهان الطلبة وربط المحاضرة الجديدة بالسابقة لها.
- 5- تشجيع الطلبة على المشاركة الفاعلة في قاعة الدراسة، فالطلبة يتعلمون أكثر من الدروس التي يشاركون فيها.
- 6- استخدام المساعدات البصرية.
- 7- تنوع مستوى الصوت، فثبوت الصوت على وتيرة واحدة ولفترة طويلة ممل للطلبة،
- 8- المحافظة على الإتصال بالعين لكل طالب وشد إنتباههم إلى موضوع المحاضرة وإشعارهم بأن الأستاذ مهتم بهم.
- 9- توضيح كيفية وضع الاختبارات وطرق تصحيحها مما يزيد من ثقة الطلبة.

المبحث الثالث : آليات التدريب الإلكتروني لتحسين جودة التعليم العالي

المطلب الأول: معايير التدريب الإلكتروني لجودة التعليم العالي

هذه الوثيقة هي دليل لمعايير ضبط الجودة التعليم العالي للتدريب الإلكتروني في الجهات المقدمة لبرامج وخدمات التدريب الإلكتروني، ويتم قياس درجة تحقيق هذه المعايير من خلال الممارسات التعليم العالي ، ولتحقيق مبدأ التدرج في التطوير، تم تقسيم المعايير إلى مستويين : أساسي ومتقدم، بناء على درجة الأهمية ومدى الحاجة لقياس الممارسة للمدى الزمني، وفي ضوء ذلك يتم منح التراخيص للجهات التي ترغب في تقديم برامج تدريب إلكتروني، ويتولى المركز الوطني للتعليم الإلكتروني بصفته الجهة التشريعية الوحيدة المعتمدة لضبط جودة ممارسات التعليم والتدريب الإلكتروني تحديث هذه المعايير واللوائح بصفة دورية بالتعاون مع الجهات المعنية، والإستفادة من أفضل الممارسات ، ومنح التراخيص التي تضمن إستمرارية تحقيق معايير ضبط جودة التدريب الإلكتروني بكافة أنواعه وأنماطه، كما يتولى القيام بأعمال الضبط والقياس لتحقيق الجودة، بالإستعانة بالآليات والنماذج والأدوات التي يتولى المركز بناءها لهذا الغرض، وقد يتطلب بعضها إعطاء المركز الوطني للتعليم الإلكتروني إمكانية الوصول لأية معلومة أو مؤشرات أداء مطلوبة لدى التعليم العالي.¹

¹ مجلس إدارة المركز الوطني للتعليم الإلكتروني، المعايير التدريب الإلكتروني، مجلد 41، العدد35، 2018/1/13، ص 1.

1. المعايير (للجهات).

القيادة
قيادة جودة التدريب الإلكتروني في كل إدارة مسؤولة أما الإدارة الجهة التدريبية عن حوكمته، ليحقق الأهداف الإستراتيجية والتشغيلية في ظل رسالة ورؤية تلك الجهة.
- وجود إستراتيجية للتدريب الإلكتروني معتمدة من جهة الاختصاص ومنشورة ومتوائمة مع خطة الجهة.
- الإلتزام بتحقيق النزاهة في بيئة التدريب الإلكتروني، ومنع الغش وانتحال الهوية
- تتحمل الجهة مسؤولية التأكد من حداثة المحتوى الإلكتروني المقدم في البرنامج، وعدم مخالفته للقوانين والسياسات الوطنية.
- الإلتزام بمبادئ حقوق الملكية الفكرية وحقوق النشر،
- إعتبار الحضور الإلكتروني المتزامن من خلال الفصول الافتراضية معادلا للحضور الإعتيادي.
- توفير آلية لقياس مستوى رضا المستفيدين عن تقديم البرنامج بنمط التدريب الإلكتروني.
- إدارة الموارد بطريقة مسؤولة تتوافق مع لوائح الميزانية والمبادئ المحاسبية،
- كفاية الموارد ودعمها للإستدامة بمرور الوقت، وفقاً للخطة الإستراتيجية للجهة ورؤيتها ورسالتها.

التقنية
توفير الأنظمة المستخدمة للتدريب الإلكتروني بجودة عالية تشمل أنظمة القبول والتسجيل، وأية أدوات أو أنظمة تستخدم لهذا الغرض
- توفير البنية التقنية اللازمة لتنفيذ برامج التدريب الإلكتروني.
- ضمان خصوصية بيانات المستفيد من خلال وجود سياسات وإجراءات مصاغة بوضوح.
- توفير أنظمة للتحقق من هوية المستفيد.
- توفير أنظمة إدارة التعلّم، والفصول الافتراضية والإختبارات الإلكترونية.
- توفير أنظمة تحليل البيانات وإمكانية تتبع تفاعل المتدرب مع إقرانه، ومع المحتوى ومع المدرب.

- تدعم الأنظمة مختلف أنواع الأجهزة باختلاف أنظمة تشغيلها وأحجام شاشاتها، بما في ذلك الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية.
- توفير تطبيقات على الهواتف الذكية لأنظمة التدريب الإلكتروني.
- وجود نظام تنبيهات إلكتروني لتنبيه المتدرب على إلهام المطلوبة بشكل مستمر.
- توفير الأنظمة خاصية البحث عن مختلف أنواع المحتويات الرقمية.
- توفير نظام دخول موحد وآمن.

التأهيل والدعم
الممارسات المتعلقة بتطوير وتدريب المدربين والمتدربين لتمكينهم من تقديم مهامهم في مجال التدريب الإلكتروني.
- توفير الجهة التدريسية برنامج تهيئة المتدرب في استخدام التقنية ومهارات التدريب في بيئات التدريب الإلكتروني.
- يتلقى المدرب تدريباً يتعلّق باستخدام التقنية وتطوير المحتوى الإلكتروني، و مهارات التدريس الإلكتروني.
- توفير بوابة إلكترونية تُقدم الأدلة الإرشادية والدعم والتدريب بشكل إلكتروني بالأنماط المختلفة للمدرب والمتدرب.
- توفير تعليمات واضحة عن الدعم الفني للمدرب والمتدرب، وكيفية الوصول إليه.
- ضمان حصول المتدرب والمدرب على المساعدة الفنية والتعليمية المناسبة طوال مدة تنفيذ البرنامج.
- تمكين ذوي الإعاقة من الوصول لكافة خدمات التعليم والتدريب الإلكتروني.
- توفير الفنيين والإداريين والتقنيين، وتوضيح أدوار ومسؤوليات كلٍّ منهم.
- توفير كادر إشرافي على البيئة التدريسية.

المعايير (للبرامج)

التصميم
الممارسات المتعلقة بتصميم المقررات التدريبية الإلكترونية، أو استخدام مقررات جاهزة مرخصة من مقدمي

الخدمات التدريبية، بما يحقق الكفاءات والأهداف، وربطها بأنشطة المقرر المختلفة بما فيها من الإختبارات والنقاش والبحوث والتسليمات وغيرها من متطلبات قياس الأهداف التدريبية داخل المقرر الإلكتروني والتقييم والتحسين المستمر له، كما يشتمل هذا المعيار على كل الممارسات المتعلقة بالموارد المرافقة للمقرر الإلكتروني من خلال قواعد البيانات أو من خلال الكتب الإلكترونية المقدمة من المؤسسة التدريبية أو مصادر التعليم والتدريب المفتوحة الأخرى.

- وضوح أهداف المحتوى الرقمي.

- إبداع تصاميم وهيكلية معيارية ثابتة لكافة الوحدات والصفحات.

- الإلتزام بمعايير التصميم الشامل للتعليم UDL – Learning for Design Universal .

تقسيم المحتوى إلى أجزاء صغيرة قابلة لإعادة الاستخدام.

- الإلتزام بقواعد إتاحة محتوى الويب أو ماسي حدث، Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.

- توافق تصميم المحتوى الرقمي مع معايير (API Experience The xAPI).

- توفير المحتوى الرقمي بأشكال مختلفة (نصوص و مواد سمعية، و مواد مرئية) تدعم احتياجات وخيارات المتدرب المتنوعة.

- توفير التصميم والوسائط والخطوط المستخدمة بأحجامها وألوانها وتنسيقاتها المختلفة بشكل يسهل القراءة، ويقلل من الإجهاد.

- ضمان جودة الوسائط التعليمية والتدريبية المضمنة إمكانية وتفريغها نصياً.

- توفير نسخ قابلة للتنزيل من كامل المحتوى الرقمي المستخدم داخل البرامج التدريبية، على إن يتم إستخدامها وفق حقوق الملكية الفكرية.

- توفير نسبة متاحة من محتوى البرنامج التدريبي لإثراء المحتوى المفتوح.

- عرض المحتوى الرقمي بطريقة منظمة تُسهل التنقل بين أجزائه.

- عرض المحتوى بطرق وأنشطة متنوعة.

- توفير إمكانية تقييم المتدرب للمحتوى الرقمي، وإضافته تعليقات على المحتوى.

التفاعل
الممارسات المتعلقة بالتعلم النشط و تفاعل ومشاركة المتدربين مع المقرر الإلكتروني ومع المدرب، ومدى مع الأنشطة التعليمية والتدريبية داخل المقرر التعليم العالي .
- توفير التعليمات عن كيفية البدء باستخدام المقرر الإلكتروني، وسياسة التواصل وتعريف الأقسام الأساسية ونقطة البداية فيه.
- توفير خطة زمنية لجميع الخطوات المتوقع من المتدرب تنفيذها لكل وحدة إلكترونية، والمحتوى والأدوات اللازمة لكل خطوة.
- توفير التنوع في استخدام نمط التدريب الإلكتروني التزامني وغير التزامني.
- توفير آلية للإجابة على إستفسارات المتدرب، وتقديم التغذية الراجعة له على المهام المنجزة بشكل مستمر.
- توفير تقييم ذاتي يمكن المتدرب من التحقق من تقدمه في التعليم، ويوفر له تغذية راجعة.
- توفير تقييم ذاتي يمكن المتدرب من التحقق من تقدمه في التعليم، ويوفر له تغذية راجعة.
- توفير آلية للإجابة على استفسارات المتدرب، وتقديم التغذية الراجعة له على المهام المنجزة بشكل مستمر.
- توفير تقييم ذاتي يمكن المتدرب من التحقق من تقدمه في التعليم، ويوفر له تغذية راجعة.
- توفير آلية تقنية لقياس تفاعل وإندماج المتدرب أثناء التدريب الإلكتروني.
- الممارسات المتعلقة بسهولة الوصول والتعلم، واستخدام برامج وأدوات وتقنيات التعليم الإلكتروني المطبقة من الجهات التدريبية، وما يتم تداوله خلالها من مصادر التعلم وتبادل المعرفة والتفاعل والإتصال.
- يحدد الحد الأدنى من المعارف والمهارات التقنية والكفاءات المطلوبة من المتدرب والمدرب للإلتحاق بالتعليم الإلكتروني.
- ضمان الوصول العادل إلى البرنامج لجميع المتدربين بمختلف قدراتهم.
- توفير تقنيات يسهل الوصول إليها مع توضيح طرق الحصول عليها.
- عرض المحتوى بطرق سمعية وبصرية متعدد.

القياس والتقويم
الممارسات التي تمكن المتدرب من مراقبة أدائه، وتمكّن المدرب من قياس أداء المتدربين وتحليل احتياجاتهم لتكييف أساليب التدريب مع هذه الاحتياجات، وقياس مستوى تقدم العملية التدريبية من خلال كافة أنواع أساليب التقييم الراجعة.
- اختيار أدوات لقياس أهداف التدريب لتناسب مع أنشطة وموارد المحتوى الرقمي.
- وضوح سياسة درجات تقييم المقررات الإلكترونية.
- توفير معايير محددة ووصفية مرتبطة بسياسة الدرجات لتقييم أعمال ومشاركات المتدربين.
- تسلسل وتنوع أدوات التقييم، ومناسبتها لأعمال المتدربين التي يجري تقييمها.
- توفير فرص متعددة للمتدربين لقياس التقدم في العملية التدريبية الخاصة بهم.
- إجراء تقييمات داخلية مستمرة بناءً على المقاييس الوطنية وفقاً لمستوى البرنامج.
- التحسين المستمر من خلال قياس إنجاز المتدربين ورضاهم باستخدام تقنيات موثوقة للتقييم.
- تقييم المدربين والموظفين باستمرار من خلال سياسات وإجراءات واضحة لضمان جودة التدريب.
- تقييم ومراجعة المقررات باستمرار لضمان جودتها.
- إجراء تقييمات خارجية منتظمة من قبل جهات مؤهلة لذلك.
- تزويد أصحاب المصلحة (في البرنامج) بنتائج التقييم.
- توفير آلية لقياس مستوى رضا المستفيدين (متدرب، مدرب) عن تقديم البرنامج التدريبي بنمط التدريب الإلكتروني.
- توفير آلية لقياس تأثير استخدام التدريب الإلكتروني في تقديم البرنامج التدريبي على مخرجات البرنامج.
- توفير آلية لقياس مستوى كفاءة الإنفاق الناتج عن تقديم البرامج التدريبية بنمط إلكتروني.

المصدر: مجلس إدارة المركز الوطني للتعليم الإلكتروني، المعايير التدريب الإلكتروني مجلد 41، العدد 35، 2018/1/13، ص 1.

المطلب الثاني: إستراتيجيات التدريب الإلكتروني لجودة التعليم العالي

توجد عدة استراتيجيات نذكر منها: ¹

¹ نفسه المرجع، ص 50.

* إستراتيجية العرض التقديمي الإلكتروني التفاعلي: بصورة المتحدث رفع وحدات المادة التدريبية للبرنامج في صورة عروض تقديمية نصية (مثل البوربوينت) يتزامن معها فيديو لشرح البرنامج التدريبي ويعد برنامج البوربوينت Power Point أحد البرامج الشائعة المستخدمة لدى العديد من المدربين، يتيح البرنامج إنتاج عروض تقديمية تتكون من مجموعة من الشرائح، يحتوي كل منها على نصوص كتابية، وصور، وصوت، أو فيديو.

* إستراتيجية التدريب والممارسة الإلكترونية : ويقوم هذا النوع من البرامج على إفتراض إن المتدرب قد تعلم حقائق ومفاهيم معينة قبل إستخدامه لبرنامج الكمبيوتر ، وبالتالي فإن البرنامج لا يقدم مادة جديدة بل مجموعة متتابعة الأسئلة لرفع مستوى أداء المتدرب إلى مستوى معين سبق تحديده، مراعاة إن تكون التدريبات متدرجة الصعوبة، و يكمن الهدف من هذا البرنامج في توفير الفرصة للمتدرب ليمارس ويراجع ويتدرب على ما سبق إن تعلمه.

* إستراتيجية المناقشة الإلكترونية: يتم تفعيل المناقشة الإلكترونية من خلال : القوائم البريدية، والتي تركز على مواضيع معينة، وبرامج المؤتمرات الإلكترونية، وغرف المحادثة وغيرها، أو القاعات التدريبية الافتراضية وكل هذه الخيارات تسمح بالإتصال المتزامن وغير المتزامن.

* إستراتيجية العصف الذهني الإلكتروني: خلال العقود القليلة الماضية تطور مفهوم العصف الذهني وظهر أسلوب العصف الذهني الإلكتروني لتلافي مشكلات العصف الذهني التقليدي الذي أشعل أفكارا جديدة ، وكسر أنماط الفكر الروتينية، إضافة إلى أنه شجع الجميع على المشاركة عن طريق تقنيات الكلمات والصورة العشوائية ، كما إن شبكات الحاسوب ساعدت على توزيع الأفكار المبدعة على الجميع بلا إستثناء، ولقد تميز هذا النوع من العصف الذهني بقدرته على حفظ الأفكار التي لم تستعمل على أمل إن تقدم يوما تحسينات عظيمة في الأقسام والمجموعات الأخرى في المنظمة.

* إستراتيجية المحاكاة الإلكترونية المحاكاة: هي طريقة أو أسلوب تدريبي يستخدمه المدرب عادة لتقريب المتدربين إلى العالم الواقعي الذي يصعب توفيره للمدربين بسبب التكلفة المادية أو الموارد البشرية.¹

* إستراتيجية التدريب الإلكتروني المدمج: شاع مؤخره مفهوم التدريب المتمازج المدمج (Blended Learning) كأفضل تصميم مرشح لإستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في التدريب، ويقصد به التدريب الذي تتكامل فيه أساليب التدريب الإلكتروني من جهة وأساليب التدريب التقليدي الذي يجمع المدرب والمتدرب وجها لوجه من جهة أخرى.²

¹ حنان سليمان الزبيقي، التدريب الإلكتروني، دار المسير للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة الأولى 2011، ص115-118 .

² المرجع نفسه، ص 128.

المطلب الثالث: فعالية التدريب الإلكتروني في جودة التعليم العالي

إن البرامج الفعالة للتدريب الإلكتروني في التعليم العالي هي التي تقوم على التخطيط السليم والفهم المرتكز على متطلبات الساق الدراسي وحاجات التدرّب أخبار التكنولوجيا المناسبة إلا بعد التحقق من التهم التفصيلي لتلك العناصر، فليس هناك أي غموض في الكيفية التي تتطور بها برامج التدريب الفعال عن بعد، حيث لا يتم ذلك بشكل إرتجالي، وإنما من خلال العمل الدءوب والجهود الحية للعديد من الأفراد والمنظمات في الواقع إن البرامج الناجحة في مجال التدريب عن بعد تعتمد على الجهود المستمرة والمتكاملة لكل من الطلبة، الهيئة التدريسية، المرشدين والفرق الفنية والإداريين.

*الأطراف الرئيسية الفعالة للتدريب الإلكتروني: يمكن إن نضف بإختصار أدوار الأطراف الرئيسية في عملية التدريب الإلكتروني كالأتي:

- المتدرّب الإلكتروني:

إن توفير الحاجات التدريسية للمتدرّبين هو حجر الأساس لجميع البرامج الفعالة للتدريب الإلكتروني ، وهو المقياس الذي يتم على أساسه تقييم كل جهد يبذل في هذا الحقل، بغض النظر عن السياق التدريبي، فإن المهمة الأساسية للمتدرّبين هي وهي مهمة شاقة حتى في أحسن الظروف حيث تتطلب الحماس والتخطيط والقدرة على تحليل وتطبيق المضمون التدريبي المراد تعليمه، عند إيصال المعلومات عن بعد فإن هنالك تحديات سلبية يمكن إن تنتج حيث إن المتدرّبين في كثير من الأحيان بعيدون عن بعضهم من يشاركونهم نفس الخلفيات والإهتمامات، إضافة إلى عدم إتاحة الفرصة، أمامهم للتفاعل مع المدرّب، بل يجب عليهم الاعتماد على وسائل الإتصال التقنية لسد الفجوة التي تحول دون المشاركة الصفية.¹

- مهارات وقدرات الهيئة التدريسية:

إن نجاح أية جهود للتدريب عن بعد تقع على كاهل الهيئة التدريسية ، ففي نظام التدريب التقليدي للقاعة التدريسية، تشمل مسؤولية المدرّب، تنظيم محتويات الحلقة التدريسية، وفهم أفضل حاجات المتدرّب، ويتوجب على المدرّبين عن بعد إن يعدو أنفسهم لمواجهة تحديات خاصة ، ومن هنا فعلى المدرّب أن يطور عمليات حول صفات وإحتياجات المتدرّبين عن بعد في ظل غياب الاتصال المباشر وجها لوجه ، يتبع مهارات تدريسية تأخذ بعين الاعتبار الإحتياجات والتوقعات المتنوعة والمتباينة للمتلقين، بطور فهما عملية التكنولوجيا التوصيل، مع استمرار تركيزه على الدور التدريبي الشخصي له، يعمل بكفاءة كمرشد وموجه حاذق للمحتوى التدريبي.

¹ المرجع السابق، حنان سليمان الزينقي، ص 137.

- المرشدون والوسطاء - في الموقع -

في كثير من الأحيان يرى المدرب إن من المفيد الاعتماد على وسيط في الموقع ليكون بمثابة حلقة الوصل بين المتدرب والمدرب ، ولكي يكون دوره فاعلا فعليه أن يستوعب وجوب تقديم الخدمة للمتدربين، بالإضافة إلى توقعات المدرب منه والأهم من ذلك إن يكون لدى المرشد الرغبة في تنفيذ تعليمات المدرب، ومما يعزز دور الوسيط في أداء الخدمة التدريبية، وجود ميزانية وتقنيات جيدة، حتى لو كانت خبرته في مجال التقنيات التدريبية قليلة.

- فريق الدعم الفني

إن هؤلاء الأشخاص هم الجنود المجهولون في عملية التدريب عن بعد، إنهم يقومون بالتأكد من إن الكم الهائل من التفاصيل المطلوبة لنجاح هذا البرنامج قد تم التعامل معه بفاعلية، ففي معظم البرامج الناجحة للتدريب عن بعد، يتم توحيد مهام الخدمات الداعمة لتشمل تسجيل المتدرب، نسخ وتوزيع المواد، تأمين الكتب، وحماية حقوق الطبع ووضع البرامج وعمل التقارير الخاصة بالدرجات، وإدارة المصادر التقنية ... الخ.

- الإداريون

رغم أن الإداريين يؤثرون عادة في التخطيط لبرنامج التدريب عن بعد لمؤسسة ما ، إلا إنهم كثيرا ما يفقدون السيطرة لصالح المديرين الفنيين حالما التنفيذ، إن الإداريين الفعالين في مجال التدريب أكثر من مجرد أناس يقدمون الأفكار، فهم يقومون مجتمعين بعملية البناء، وصنع القرار، وهم المحكمون ويعملون عن قرب مع القائمين على الأمور الفنية وعلى الخدمات الداعمة، لضمان أن المصادر التكنولوجية قد تم الإستفادة منها في المهمة التدريبية للمؤسسة بفاعلية، وإن الشيء المهم هو أنهم يحافظون على التركيز على الجانب الأكاديمي، مع ملاحظة إن تلبية الحاجات التدريبية للمتدرب عن بعد هي مسؤوليتهم الأولى والأخيرة.¹

¹ المرجع نفسه، ص 141.

خلاصة الفصل

إن نشر ثقافة التدريب الإلكتروني في المؤسسات يعتبر أمرا في غاية الأهمية ولا بد من رسم الخطط لمواكبة هذه التقنية الجديدة ومتابعة ما يستجد من تقنيات أخرى قد يأتي بها المستقبل، وبناءا على ما سبق نستطيع القول إن تطبيق التدريب الإلكتروني ساهم بشكل كبير في تحسين جودة التعليم العالي، إذ لا يمكن أن يتحقق هذا الأخير إلا بتوفر العنصر المهم ألا وهو المورد البشري الذي يعمل على تجميع دراسات وتطوير التقنيات التدريسية وتوفير التقنيات الحديثة، وهو ما يحسن من جودة التعليم العالي في البلد المعني ويؤدي بالنهاية إلى الشهادة بجودة هذا التعليم وإعتراف بذلك على الصعيد العالمي.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لدراسة



تطرقنا في الفصل الأول إلى مختلفة الجوانب النظرية لكل من التدريب الإلكتروني وجودة التعليم العالي، وتعرض في هذا الفصل إلى الدراسة التطبيقية لاختبار ومعرفة مدى تطابق المفاهيم والقواعد النظرية مع الواقع التطبيقي، حيث وقع اختيارنا على كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية بتبسة، أين تم التطرق في هذا الفصل إلى ثلاث مباحث، **المبحث الأول** نتعرض فيه إلى مجتمع وعينة الدراسة، و على بيانات الدراسة الميدانية بشقيها الثانوي و الأولي، وإلى طريقة تصميم قائمة الإستبيان بدءا بمرحلة الإعداد إلى هيكل الإستبيان، بالإضافة إلى الأدوات الإحصائية و القياسية المستخدمة، والبرامج المستخدمة في معالجة البيانات المجمعة من الإستبيان، **المبحث الثاني** تناولنا فيه إجراءات الدراسة الدراسة ، **المبحث الثالث** نتج الدراسة واختبار الفرضيات، وكان تقسيم هذا الفصل كالتالي :

المبحث الأول: تقديم عام بكلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير-تبسة-

المبحث الثاني: إجراءات الدراسة

المبحث الثالث: نتائج الدراسات وإختبارات الفرضيات

المبحث الأول: التعريف بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة العربي التبسي
تبسة.

من خلال هذا المطلب سيتم التطرق إلى كل من التعريف بجامعة تبسة و نشأة و تطور الكلية، الهيكل التنظيمي للكلية، حيث سيتم التطرق بشكل أكثر تفصيلا في هذا المبحث من خلال المطلب الأول (التعريف جامعة العربي التبسي-تبسة-)، المطلب الثاني (نبذة عن كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير-تبسة-)، المطلب الثالث: (الهيكل التنظيمي للكلية).

المطلب الأول: التعريف جامعة العربي التبسي-تبسة-.

أولا: التعريف بجامعة العربي التبسي - تبسة - .

تعني جامعة العربي التي تبسة مؤسسة عمومية ذات طابع علمي و مهني و ترفيهي تمنح الشخصية المعنوية و الإستقلال المالي، تأسست جامعة العربي إلى مرحب المرسوم التنفيذي رقم 9-08 الصادر في 04 جانفي 2009 و قد جاء الإعلان عن ترقية المؤسسة إلى مصف جامعة وفق المرسوم التنفيذي رقم 363-12 مؤرخ في 22 ذي القعدة عام 1433 الموافق 8 أكتوبر سنة 2002 يعدل و يتمم المرسوم التنفيذي رقم 08-09 المؤجل غرم عام 1430 الموافق 4 يناير سنة 2009 و المتضمن إنشاء جامعة تبسة، نتيجة الجهود الجبارة التي بذلتها الأسرة الجامعية بكل أطيافها على مدار سنوات متواصلة، كانت بدايتها سنة 1985، تاريخ تأسيس المعاهد الوطنية للتعليم العالي في تخصصات علوم الأرضية الهندسة المدنية و المناجم.¹

ثانيا: مهام جامعة العربي التبسي - تبسة :

- في إطار مهام المرفق العمومي للتعليم العالي، فإن الجامعة تتولى مهام التكوين العالي و البحث العلمي و التطوير التكنولوجي، و تتمثل المهام الأساسية للجامعة في مجال التكوين العالي على الخصوص فيما يلي :
- تكوين الإطارات الضرورية للتنمية الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية للبلاد .
- تلقين الطلبة مناهج البحث و ترقية التكوين بالبحث و في سبيل البحث .
- المساهمة في إنتاج و نشر معمم للعلم و المعارف و تحصيلها و تطويرها .
- المشاركة في التكوين المتواصل.

¹ وثائق مستلمة من طرف الكلية.

أما المهام الأساسية للجامعة في مجال البحث العلمي و التطوير التكنولوجي تتمثل على الخصوص فيما يلي:

- المساهمة في الجهد الوطني للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي .
 - ترقية الثقافة الوطنية ونشرها القدرات العلمية الوطنية .
 - تميم نتائج البحث ونشر الإعلام العلمي والتقني .
 - المشاركة ضمن الأسرة العلمية والثقافية الدولية في تبادل المعارف وإثرائه.
- المطلب الثاني: نبذة عن كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير-تبسة-.

أولا: لمحة عامة عن نشأة وتطور الكلية.

يعود تأسيس كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير إلى سبتمبر سنة (1994) ، حيث كانت معهدا من المعاهد التابعة للمركز الجامعي العربي التبسي وكانت البداية بحوالي (60) طالبا وأستاذين فقط، وعدد محدود من التخصصات، وبعد أن ارتقى المركز الجامعي إلى مصاف جامعة، تحول المعهد إلى كلية وهي حاليا تقوم بتكوين أزيد من (4100) طالب من طور الليسانس والماستر، يشرف على ما يزيد عن (108) أستاذ وباحث و (41) موظف، من مختلف التصنيفات والرتب، موزعين على أربعة أقسام تتبع جميعها ميدان واحد وهو ميدان العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، ويعتبر القطب الجامعي الجديد للكلية الذي يتواجد مقره جانب مديرية الخدمات الجامعية بطريق قسنطينة، والذي تم تسليمه لإدارة الكلية رسميا يوم 2012/06/19، يجمع بين طاقة الإستيعاب الكبيرة والسهولة في التنقل بين هياكلها.

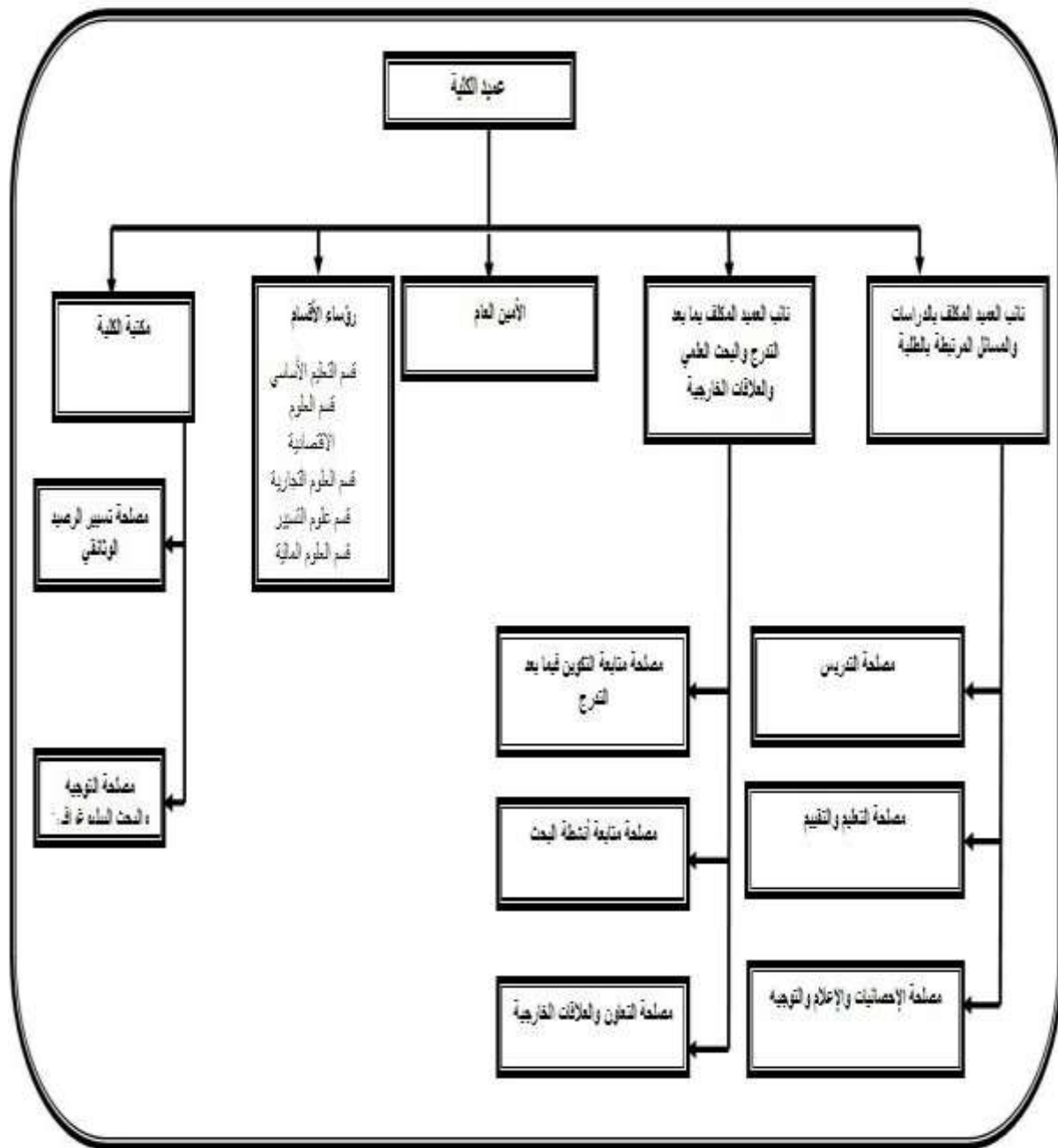
وتتنوع هذه الهياكل بين ما يلي:¹

- 36 قاعة تدريس طاقة استيعابها 36 مقعد.
- قاعتين للأعمال التطبيقية وقاعتين للانترنت.
- 06 مدرجات طاقة استيعابها ما بين 200 و 300 مقعد.
- قاعتي إعلام آلي، قاعة انترنت وقاعة (Multimedia).
- 40 مكتب مجهز للأساتذة.
- مكتبة بها قاعتي مطالعة تابعة للطلبة سعة كل منها 500 مقعد وقاعة مطالعة للأساتذة مقعد وقاعة مطالعة للأساتذة.

¹ وثائق مستلمة من طرف الكلية

- بالإضافة إلى ناديين (Foyer) خاصين بالطلبة، ونادي (Foyer) خاصة بالأساتذة.
- مكتبة بها قسم للمطالعة الداخلية يحتوي على أكثر من 2000 عنوان و آخر يحتوي على المطالعة الخارجية يحتوي على حوالي 500 عنوان، كما تشتمل مكتبة الكلية على قسم للمطالعة الحرة يحتوي على أكثر من 250 عنوانا من المصادر، القواميس، المجلات و الدوريات، مذكرات الماجستير و الدكتوراه في تخصص العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
 الشكل رقم (05): الهيكل التنظيمي لكلية¹



المصدر: وثائق مستلمة من طرف الكلية

¹ وثائق مستلمة من طرف الكلية

ومن خلال الشكل رقم (06) يتم شرح الهيكل التنظيمي للكلية كالاتي:

1- عميد الكلية: مسؤول عن سيرها وتولي تسيير وسائلها البشرية والمالية والمادية، ويتولى مجموعة من المهام

تتمثل في الاتي:

- هو الأمر بصرف إتمادات التسيير التي يفوضها له رئيس الجامعة.
- يعين مستخدمي الكلية الذين لم تقرر طريقة أخرى لتعيينهم.
- يتولى السلطة السلمية ويمارسها على جميع المستخدمين الموضوعين تحت سلطته.
- يحضر إجتماعات مجلس الكلية.
- يعد التقرير السنوي للنشاطات ويرسله إلى رئيس الجامعة بعد المصادقة عليه من مجلس الكلية.

2- أمانة العميد: وهي المسؤولة عن المهام والإنشغالات وتقديمها للعميد، ويساعد عميد الكلية في مهامه

كل من :

- نائب العميد المكلف بالدراسات والشؤون المرتبطة بالطلبة: ويتولى مجموعة من المهام تتمثل في الاتي:

- ضمان سير ومتابعة تسجيلات طلبة التدرج.
- متابعة سير أنشطة التعليم وأخذ أو إقتراح على العميد لكل إجراء من أجل تحسينه.
- مسك القائمة الإسمية والإحصائيات للطلبة.
- جمع الإعلام البيداغوجي لفائدة الطلبة ومعالجته ونشره.

3- الأمانة العامة للكلية: يتولى الأمين العام للكلية مجموعة من المهام وتمثل في الاتي :

- تحضير مشروع مخطط تسيير الموارد البشرية للكلية وضمان تنفيذه.
- تسيير المسار المهني لمستخدمي الكلية.
- ضمان تسيير الارشيف وتوثيق الكلية والمحافظة عليهما.
- ترقية الأنشطة العلمية والثقافية والرياضية لفائدة الطلبة بالتنسيق مع الهيئات المعنية لمديرية الجامعة.
- ضمان تنفيذ مخطط الامن الداخلي للكلية.

4_ أقسام الكلية :

تتوفر الكلية على 05 أقسام وتمثل في مآيلي:

- قسم التعليم الاساسي.
- قسم العلوم الإقتصادية.
- قسم العلوم التجارية.

- قسم علوم التسيير.
- قسم العلوم المالية والمحاسبة.

5- مكتبة الكلية : تتكفل مكتبة الكلية بما يلي :

- إقتراح برامج إقتناء المؤلفات والتوثيق الجامعي.
- تنظيم الرصيد الوثائقي باستعمال أحدث الطرق للمعالجة والترتيب.
- صيانة الرصيد الوثائقي والتحسين المستمر لعملية الجرد.
- مساعدة الأساتذة والكلية في بحوثهم البيبليوغرافية.

ثالثا: عروض التكوين في الكلية

تشمل ثلاثة أنواع من التكوين هما ليسانس ماستر ودكتوراه، كما هو موضح في الجدول رقم (01)

1_التخصصات التي توفرها الكلية بطور ليسانس :تتوفر العديد من التخصصات بالكلية، وقد تم تقسيمها إلى ما يلي حسب الجدول التالي :

2_التخصصات التي توفرها الكلية بطور الماستر :

الجدول رقم (2): التخصصات التي توفرها الكلية بطور الليسانس

الميدان	الفروع	التخصصات
علوم إقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير	علوم إقتصادية	إقتصاد نقدي وبنكي
		إقتصاد كمي
		إقتصاد وتسيير المؤسسات
علوم تجارية	علوم التسيير	تسويق
		إدارة مالية
علوم مالية ومحاسبة	علوم مالية ومحاسبة	إدارة أعمال
		محاسبة ومراجعة

المصدر: وثائق مستلمة من طرف الكلية

الجدول رقم: (03) التخصصات التي توفرها الكلية بطور الماستر

التخصصات التابعة لهذا المسار	الفروع
إقتصاد نقدي وبنكي	علوم إقتصادية
إقتصاد كمي	
تسويق معرفي	علوم تجارية
ادارة مالية	علوم تسيير
إدارة أعمال	
تسويق خدمي	علوم مالية ومحاسبة
مالية المؤسسة	

المصدر: وثائق مستلمة من طرف الكلية

المبحث الثاني : إجراءات الدراسة

يتناول هذا المبحث مجتمع الدراسة ، كما يوضح كيفية بناء أداة الدراسة لجمع البيانات

اللازمة و الإجراءات العلمية المستخدمة في التأكد من صدق وثبات أداة الدراسة و الكيفية التي طبقت بها الدراسة ميدانيا، وأساليب المعالجة الإحصائية التي تم إستخدامها في تحليل بيانات الدراسة ،وفيما يلي تفصيل لهذه الجوانب من خلال ثلاث مطالب .

المطلب الأول: تحديد مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من مجموع أساتذة و موظفي كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

جامعة-تبسة - والمقدر عددهم ب (108) أستاذ و(41) موظف، حيث تم توزيع الإستبيان على جزء منهم (مجتمع الدراسة) أما عينة الدراسة فتم إختيار عينة عشوائية من أساتذة و موظفي الكلية والبالغ عددهم 40،

ويمكن توضيح أفراد عينة الدراسة في الجدول:

الجدول رقم (04): عينة الدراسة لكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

عدد	عدد	عدد	عدد
أفراد العينة	الإستبيانات الموزعة	الإستبيانات المسترجعة	الإستبيانات الصالحة
40	40	37	35

نموذج الدراسة: تتمثل دراسة البحث في التدريب الإلكتروني كمدخل إستراتيجي لتحسين جودة التعليم العالي

وبالتالي فهي تشتمل على المتغيرات التالية :

- المتغير المستقل: التدريب الإلكتروني .

- المتغير التابع: جودة التعليم العالي.

لغرض إتمام عمليات الدراسة تم الاستعانة بالأدوات اللازمة والمناسبة لكل مرحلة من

مراحل البحث، والمتمثلة في بعض المعلومات التي تم تسلمها من كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم

تسيير منها تلك التي توضح الجانب التاريخي والتنظيمي للمؤسسة .

أولاً: الوثائق والسجلات

لغرض إتمام عمليات البحث تم الإستعانة بالبيانات الخاصة بالمؤسسة من خلال التعرف

عليها من الناحية التاريخية و التعرف أكثر على ، هيكلها التنظيمي، تكوينها.

ثانياً : الإستبيان

تعتبر الاستمارة من الأدوات الأساسية لجمع البيانات فهي مجموعة من الأسئلة المصاغة بطريقة خاصة تهدف

بالدرجة الأولى للحصول على معلومات يراها الباحث ضرورية لتحقيق أغراض دراسته، وقد اشتملت على جزئين

أساسيين، وفيما يلي وصف لهما .

1- البيانات الأولية (الإستبانة): لغرض توفير البيانات المتعلقة بالدراسة فقد صممت الإستبانة بعد الأخذ برأي

الأستاذ المشرف، التي استهدفت الحصول على البيانات الأولية لاستكمال الجانب التطبيقي للدراسة من حيث

معالجتها لأسئلة الدراسة واختبار

فرضياتها وتضمنت الإستبانة قسمين رئيسيين هما :

- القسم الأول: ويشتمل على متغيرات الدراسة الشخصية و النوعية والمتمثلة في كل من الجنس، العمر، المستوى

التعليمي، عدد سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية ، و الأقدمية في المؤسسة.

- القسم الثاني: ويتضمن أسئلة الدراسة التي يقدر عددها بـ 27 سؤال تم تقسيمه على محورين أساسيين (التدريب الإلكتروني)، (جودة التعليم العالي)، يعكسان القضايا الأساسية التي تناولتها الدراسة .

قد صيغ الاستبيان وفقا لسلم لديكارت للتدرج الخماسي والمتكون من خمس درجات والتي يوضحها الجدول رقم: (03)، وتستخدم هذه الدرجات لمعرفة مدى قوة وتوفر الإجابة على عبارة أو محور، وعليه تم تحديد فئات مقياس لديكارت الخماسي (حدود الفئات وطول الفئة) كما يلي:

الجدول رقم (05): طول خلايا مقياس لديكارت الخماسي

منخفض جدا	غير موافق بشدة	من 1 إلى أقل من 1.8	الفئة الأولى
منخفض	غير موافق	من 1.80 إلى أقل من 2.60	الفئة الثانية
متوسط	محايد	من 2.60 إلى أقل من 3.40	الفئة الثالثة
مرتفع	موافق	من 3.40 إلى أقل من 4.20	الفئة الرابعة
مرتفع جدا	موافق بشدة	من 4.20 إلى أقل من 5	الفئة الخامسة

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على المعلومات السابقة.

المطلب الثاني: تطبيق أداة الدراسة

يتطلب تطبيق الاستبيان عدد من الإجراءات المهمة، والتي يمكن توضيحها في الخطوات التالية:

- الحصول على الوثيقة الإدارية (اتفاقية التربص) من جامعة العربي التبسي -تبسة-، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، وتكون مؤشرة من طرف رئيس قسم علوم التسيير.
- الحصول على الموافقة لإجراء الدراسة من قبل رئيس قسم علوم التسيير بجامعة العربي التبسي -تبسة- لتطبيق الدراسة الميدانية على أفراد العينة بالكلية محل الدراسة.
- القيام بإعداد الاستبيان وعرضه على المؤطر، لتقديم الملاحظات وإجراء التعديلات اللازمة من الناحية النوعية والكمية للأسئلة.
- تم توزيع الاستمارات على أفراد عينة الدراسة لأجل الإجابة على محاورها.

- استرجاع الاستثمارات التي تم توزيعها على أفراد عينة الدراسة؛ حيث تم استرجاع 35 استثماراً، أي نسبة الاسترداد قدرت بـ 0.35% ومنه أصبحت العينة المدروسة تقدر بـ 35 أستاذ و موظف، الموضح في الجدول رقم: (04).

- المباشرة في تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية.

ثالثاً: قياس صدق وثبات أداة الدراسة

قبل الشروع في عملية التحليل واستخلاص النتائج، يجب التأكد من مدى صدق وثبات العبارات التي تضمنها الاستبيان حتى تكون النتائج ذات مصداقية وأكثر واقعية.

1- قياس صدق أداة الدراسة: أي قياس صدق الاتساق الداخلي وذلك من أجل معرفة مدى اتساق عبارات الاستبيان و صدقها، حيث تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين كل محاور الاستبيان.

الجدول رقم(06): معامل الارتباط بيرسون بين كل محور وآخر¹

المحاور	جزء 1	جزء 2
معامل ارتباط بيرسون المحور 1	1	0.815
معامل ارتباط بيرسون المحور 2	0.815	1

المصدر: تم إعداد الجدول بناء على مخرجات برنامج (SPSS)

يتضح من خلال الجدول أن قيم معامل الارتباط بيرسون بين كل محور ومحور آخر موجبة، مما يبين أن جميع عبارات المحاور تتمتع بدرجة صدق بين جميع عبارات المحور وبناءً عليه فالنتائج المتحصل عليها من خلال الجدول السابق تبين صدق واتساق عبارات ومحاور أداة الدراسة وصلاحياتها للتحليل.

2- قياس ثبات أداة الدراسة لقياس ثبات الاستبيان تم استخدام معامل ألفا كرونباخ، حيث جاءت نتائجه كما يوضحها الجدول التالي:

¹ملحق رقم (04) يوضح مخرجات نتائج SPSS

الجدول رقم(07): معامل ثبات أداة الدراسة ألفا كرونباخ¹

الأبعاد	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
البعد الأول	14	0.801
البعد الثاني	13	0.834
معامل الثبات الكلي للإستبيان	35	0,898

المصدر: تم إعداد الجدول بناء على مخرجات برنامج SPSS

بين الجدول أعلاه أن محوري الدراسة بأجزائها تتسم بالثبات، وذلك لأن معاملات ألفا كرونباخ أكبر من 60%، حيث تراوحت بين 0.80 و0.89، وبالنظر إلى معامل ألفا كرونباخ الكلي الذي قدر بـ 0.89 فإن إستمارة الإستبيان المعدة من أجل معالجة الموضوع تفي بأغراض الدراسة بشكل ممتاز وتصدق النتائج المرجوة لأنها تتمتع بمستوى ثبات ممتاز.

المطلب الثالث: أدوات المعالجة الإحصائية

يعتمد الباحث على الطرق الإحصائية، حتى يتمكن من وصف متغيرات الدراسة وتحديد نوعية العلاقة الموجودة بينها وقد تم جمع البيانات الموزعة وترميزها ثم إدخال البيانات بالحاسوب الآلي باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS)، حيث تضمنت المعالجة الإحصائية ما يلي:

1- التكرارات والنسب المئوية: حيث استخدمت في وصف خصائص عينة الدراسة، ولتحديد الاستجابة

اتجاه محاور أداة الدراسة، وتحسب بالقانون الموالي:

النسبة المئوية = (تكرار المجموعة × 100) / المجموع الكلي للتغيرات

2- معامل ثبات أداة الدراسة (الاستبيان) ألفا كرونباخ: تم استخدامه لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة و

يعبر عنه بالمعادلة الآتية :

$$A = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum vi^2}{vt}\right)^a$$

حيث أن:

a: يمثل ألفا كرونباخ. n : يمثل عدد الاسئلة. vt: يمثل التباين في مجموع المحاور الإستبيان.

vi: يمثل التباين لأسئلة المحاور.

¹ ملحق رقم (04) يوضح مخرجات نتائج SPSS

3- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري: تم حسابها لتحديد استجابات أفراد المؤسسة نحو محاور وأسئلة أداة الدراسة، أما الانحراف المعياري عبارة عن مؤشر إحصائي يقيس مدة التشتت في التغيرات، ويعبر عنه بالعلاقة التالية:

$$\delta = \frac{\sqrt{\sum(x_i - \bar{x})^2}}{N}$$

4- معامل ارتباط بيرسون: تم استخدامه لتحديد مدى ارتباط متغيرات الدراسة بعضها، وتم حسابها انطلاقاً من برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS).

5- الانحدار البسيط (Liner Régression): يستخدم هذا الاختبار بشكل أساسي لدراسة العلاقة السببية بين متغيران كميّين أحدهما مستقل والآخر تابع ويستخدم كذلك للتنبؤ بقيم المتغير التابع نتيجة التغير الحاصل في المتغير المستقل، ولبناء نموذج رياضي يقوم على التنبؤ باستخدام الانحدار الخطي البسيط فلا بد من رسم الانحدار للوصول إلى معادلة الانحدار وعبر عنها بالمعادلة التالية:

حيث أن: β : تمثل انحدار الخط المستقيم (ميله)، ونعني به معدل التغير في المتغير Y عندما تتغير قيمة المتغير المستقل X. α : تمثل معامل التقاطع (ثابت المعادلة).

المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة واختبار فرضياتها

سيتم التطرق من خلال هذا المبحث إلى التحليل الإحصائي للجزئين الأول والثاني من الإستبيان وعرض نتائج دراسة الفرضيات باستخدام بعض الأساليب الإحصائية كاختبار الارتباط وقيمة (F) المحسوبة بالإضافة إلى اختبار الإحدار البسيط، وسيتم التطرق في هذا المبحث إلى ثلاث مطالب : المطلب الأول: تحليل المتغيرات الشخصية للدراسة، المطلب الثاني : عرض وتحليل نتائج الحوار، المطلب الثالث: اختبار الفرضيات.

المطلب الأول: تحليل المتغيرات الشخصية للدراسة.

يتضمن هذا المطلب تحليل البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة التي تم التوصل إليها:

أولاً: توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس¹

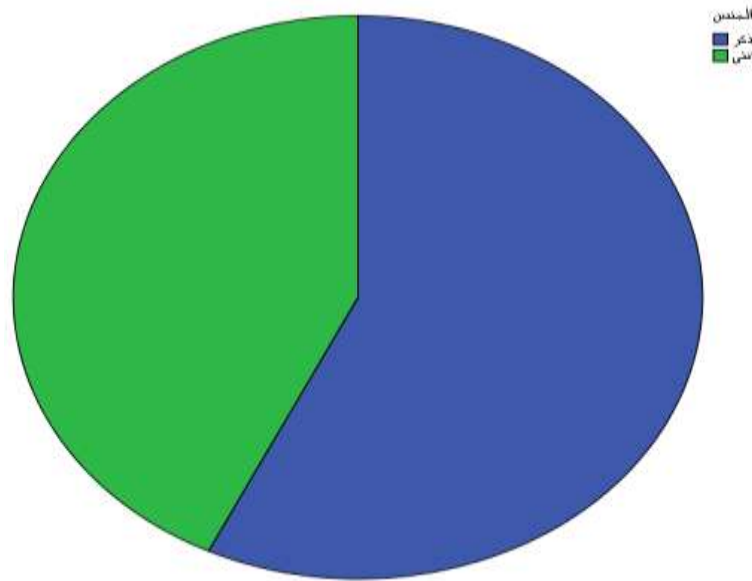
النسبة %	التكرار	الجنس
57.1	20	ذكر
42.9	15	أنثى
100	35	المجموع

المصدر: بالاعتماد على نتائج SPSS.

يبين الجدول نسبة الذكور و بنسبة الإناث مقارنة بالعدد الإجمالي ، اذ تمثل نسبة الذكور 57,1% مقابل نسبة 42,9% للإناث، أي ارتفاع نسبة الأساتذة و الموظفين من جنس الذكور في كلية العلوم الإقتصادية و التجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي _تبسة_ مقابل إنخفاض في نسبة العاملين من جنس الإناث، والشكل الاتي يوضح ذلك:

¹ ملحق رقم (04) يوضح مخرجات نتائج SPSS.

الشكل رقم (06): توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس.



المصدر: بالاعتماد على نتائج SPSS،

ثانياً: توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر¹

يمثل الجدول الموالي خصائص عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر.

العمر	التكرار	النسبة %
أقل من 30 سنة	1	2.9
من 30 إلى 40 سنة	25	71.4
من 40 إلى 50 سنة	7	20
50 سنة فما فوق	2	5.7
المجموع	35	100.0

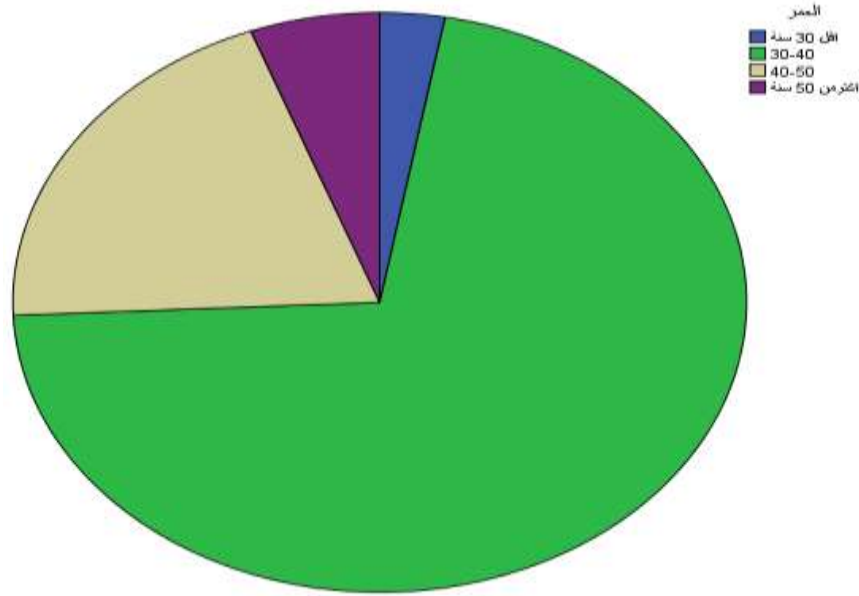
يتضح من خلال الجدول السابق ان نسبة 71.4% من أفراد عينة الدراسة ينتمون إلى الفئة العمرية من

31 إلى 40 سنة، بينما بلغت نسبة الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة 20%، إما الفئة العمرية الأكبر من 50

¹ملحق رقم (04) يوضح مخرجات نتائج SPSS.

سنة فبلغت نسبة 5.7% اما الفئة العمرية اقل من 30 سنة وهي تمثل نسبة 2,9% وهي أقل نسبة ، ومنه يتضح أن أغلبية أفراد العينة في المؤسسة محل الدراسة هم من الفئة العمرية [من 31 إلى 40 سنة]، مما يدل على إمكانية الإعتماد عليهم لتحقيق مستوى أعلى من الأداء والشكل يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير العمر.

الشكل رقم (07) : توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير العمر



المصدر: بالاعتماد على نتائج SPSS.

ثالثا: توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير المستوى التعليمي

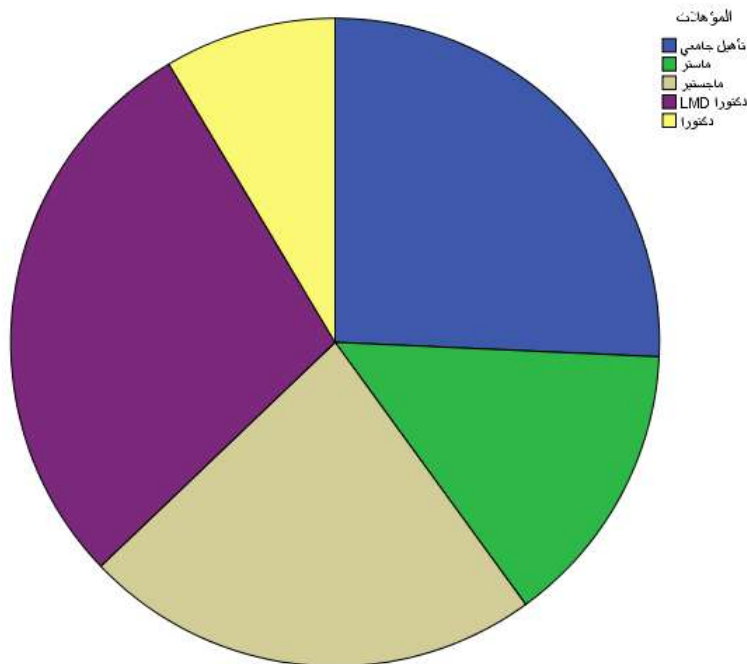
الخبرة المهنية	التكرار	النسبة %
تأهيل جامعي	9	25.7
ماستر	5	14,3
ماجستير	8	22.9
دكتوراه LMD	10	28.6
دكتوراه	3	8,6

المجموع	35	100.0
---------	----	-------

المصدر: بالاعتماد على نتائج SPSS.

يتضح من خلال الجدول اعلاه العينة الأولى كانت ذات المؤهل الجامعي من الحاصلين على التأهيل الجامعي بنسبة 25.7% ، في حين بلغ عدد الأفراد ذوي المؤهل العلمي ماستر 17 فرد بنسبة 14.3% أما الأفراد ذوي المؤهل العلمي دكتوراه نسبتهم 8،6%، اما الأفراد ذوي المؤهل العلمي دكتوراه LMD نسبتهم 28،6% أما الأفراد ذوي المؤهل العلمي ماجستير نسبتهم 2.92% ومما سبق نستنتج أن أغلبية أفراد عينة البحث يحملون شهادة دكتوراه LMD و تأهيل الجامعي، وهذا مما يدل على إستثمار المؤسسة محل الدراسة للكفاءات الجامعية بهدف تحسين مستوى جودة التعليم في الكلية، و الشكل الآتي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المستوى التعليمي.

الشكل رقم (08): توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير المستوى التعليمي



المصدر: بالاعتماد على نتائج SPSS.

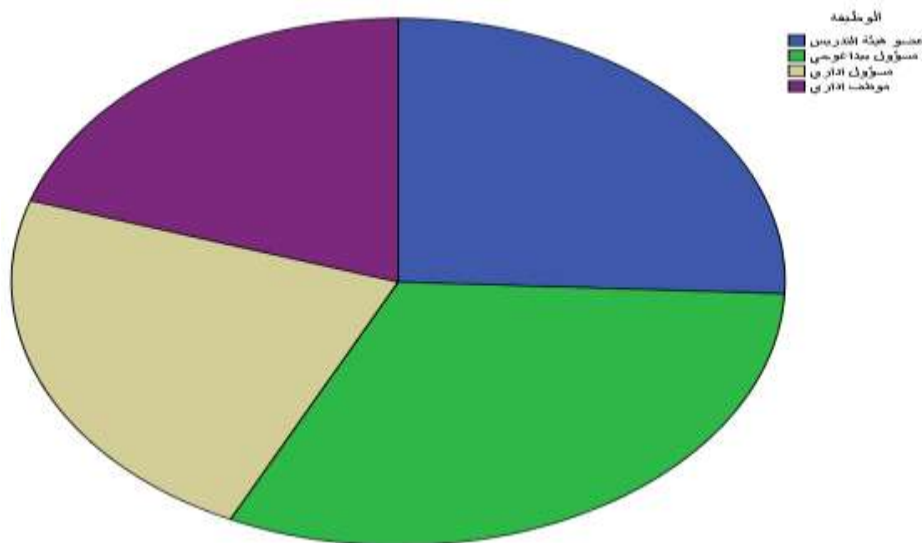
رابعاً: توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير مجال الوظيفة الحالية

النسبة %	التكرار	مجال الوظيفة الحالية
25.5	9	عضو هيئة تدريس
31.4	11	مسؤول بيداغوجي
22.9	8	مسؤول إداري
20	7	موظف إداري
100.0	35	المجموع

المصدر: بالاعتماد على نتائج SPSS.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة كانت ذات مجال الوظيفة الحالية بلغ عدد أفراد مسؤولين بيداغوجيين بنسبة 31.4% وعدددهم 11 موظف، في حين بلغ عدد الأفراد عضو هيئة التدريس 9 موظف بنسبة 25.5%، أما المسؤول الإداري نسبتهم 22.9%، أما الأفراد الموظفين الإداريين نسبتهم 20%، وهي نسبة ضعيفة جداً مقارنة بالنسب الأخرى، ومما سبق نستنتج أن أغلبية أفراد عينة البحث ينتمون إلى وظيفة المسؤولين البيداغوجيين

الشكل رقم (09) : توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير الوظيفة



المصدر: بالاعتماد على نتائج SPSS.

خامسا: توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الخبرة المهنية

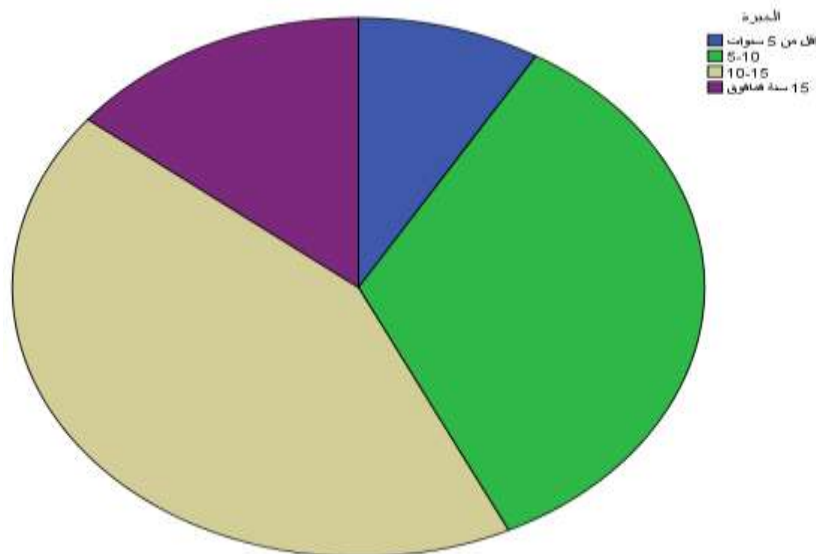
الخبرة المهنية	التكرار	النسبة %
اقل من 5 سنوات	3	8.6
من 5 إلى 10 سنوات	12	34.3
من 10 إلى 15 سنة	15	42.9
أكثر من 15 سنة	5	14.3
المجموع	35	100.0

المصدر: بالاعتماد على نتائج SPSS.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة من 10 إلى 15 سنة يتمتعون بخبرة عالية بنسبة 42.9%، حيث بلغت نسبة الذين تكون خبرتهم من 5 إلى 10 سنة 34.3% و الفئة العمرية الأقل من 5 سنوات ومما سبق يتضح أنها أقلية أفراد العينة ذوي ضعيفة 8.6%، أما الفئة العمرية الأكثر من 15 سنة بنسبة 14.3%.

والشكل الأتي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الخبرة المهنية.

الشكل رقم (10): توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الخبرة المهنية



المطلب الثاني: عرض وتحليل محاور الإستبيان

في هذا المطلب سيتم عرض و تحليل الأجزاء الأساسية، والتي تمثل استجابات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة المتمثلة في إدارة المعرفة والأداء المؤسسي، وقد تم الإستعانة في ذلك ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS)، وباستعمال الأساليب الإحصائية المذكورة سابقا، وباستعمال الأساليب الإحصائية المذكورة سابقا.

الجدول (08) المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لجزء أبعاد التدريب الإلكتروني¹

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		رقم العبارة
		ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	
0,873	2,94	2,9	1	27,5	9	34,3	12	37,1	13	0	0	1
0,837	3,06	2,9	1	31,4	11	34,3	12	31,4	11	0	0	2
0,907	3	0	0	37,1	13	28,6	10	31,4	11	2,9	1	3
0,906	2,94	2,9	1	28,6	10	28,6	10	40	14	0	0	4
0,057	2,98	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده الباحثين العاملين										
0,963	2,31	0	0	17,1	6	14,3	5	51,4	18	17,1	6	5
0,778	2,43	2,9	1	5,7	2	25,7	9	62,9	22	2,9	1	6
0,785	3,17	0	0	40	14	37,1	13	22,9	8	0	0	7
0,887	3,09	2,9	1	34,3	12	31,4	11	31,4	11	0	0	8
0,741	3,26	2,9	1	34,3	12	48,6	17	14,3	5	0	0	9
1,01	3,54	29,8	17	22,8	13	14,3	5	17,1	6	2,9	1	10
0,487	2,96	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده تطوير الإدارة										
1,003	2,63	5,7	2	17,1	6	14,3	5	60	21	2,9	1	11
1,136	2,94	14,3	5	14,3	5	25,7	9	42,9	15	2,9	1	12
0,906	2,66	0	0	25,7	9	17,1	6	54,3	19	2,9	1	13
1,15	2,97	11,4	4	20	7	31,4	11	28,6	10	8,6	3	14
0,179	2,80	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده التطوير التنظيمي										
0,326	2,92	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لجزء أبعاد التدريب الإلكتروني										

- تحليل أبعاد التدريب الإلكتروني

1- بعد تطوير الباحثين العاملين

من خلال الجدول يتضح أن بعد (تطوير الباحثين العاملين) حقق متوسط حسابي بلغ (2.9) وانحراف

¹ ملحق رقم (05) يوضح مخرجات نتائج SPSS.

معياري (0.057)، وعليه فإن درجة متوسط في هذا البعد كانت عبارة (محايد)، وهذا يدل على أن عينة الدراسة أبدت رأيها واكتفت بالإجابة بعبارة محايد.

2- بعد تطوير الإدارة

من خلال الجدول يتضح أن بعد (تطوير الإدارة) حقق متوسط حسابي بلغ (2.96)، وانحراف معياري (0.487)، وعليه فإن درجة الموافقة في هذا البعد كانت عبارة (موافق)، وهذا يدل على أن عينة الدراسة ترى بأن هناك تطوير في الإدارة كبعد من أبعاد التدريب الإلكتروني و هذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد عينة الدراسة.

3- بعد التطور التنظيمي

من خلال الجدول يتضح أن بعد (التطوير التنظيمي) حقق متوسط حسابي بلغ (2.80)، وانحراف معياري (0.179)، وعليه فإن درجة الموافقة في هذا البعد كانت عبارة (موافق)، وهذا يدل على أن عينة الدراسة ترى بأن هناك تطوير تنظيمي كبعد من أبعاد التدريب الإلكتروني وهذا ما يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد عينة الدراسة .

الجدول (09) المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لجزء أبعاد جودة التعليم العالي¹

الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		رقم العبارة
		ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	
0,802	2,66	2,9	1	11,4	4	34,3	12	51,4	18	0	0	15
0,942	2,77	2,9	1	22,9	8	27,7	9	45,7	16	2,9	1	16
1,089	3,14	11,4	4	28,6	10	25,7	9	31,4	11	2,9	1	17
0,143	0,94	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الملموسية										
0,985	3,17	5,7	2	37,1	13	28,6	10	25,7	9	2,9	1	18
1,017	2,71	2,9	1	17,1	6	42,9	15	22,9	8	14,3	5	19
0,802	2,94	0	0	28,6	10	37,1	13	34,3	12	0	0	20
1,078	2,11	2,9	1	8,6	3	20	7	34,3	12	34,3	12	21
0,765	2,66	0	0	11,4	4	48,6	17	34,3	12	5,7	2	22
0,137	0,92	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الإعتمادية والكفاءة										
1,06	2,63	0	0	25,7	9	28,6	10	28,6	10	17,1	6	23
0,968	2,34	0	0	17,1	6	17,1	6	48,6	17	17,1	6	24
0,9	2,69	0	0	20	7	37,1	13	34,3	12	8,6	3	25
0,923	2,83	2,71	0	28,6	10	31,4	11	34,3	12	5,7	2	26
0,825	2,71	2,9	1	11,4	4	42,9	15	40	14	2,9	1	27
0,086	0,93	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الاستجابة										
0,007	0,93	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لجزء ابعاد جودة التعليم العالي										

المصدر: بالاعتماد على نتائج SPSS.

¹ ملحق رقم (04) يوضح مخرجات نتائج SPSS.

ثانيا تحليل أبعاد جودة التعليم العالي

1- بعد الملموسية

من خلال الجدول يتضح أن بعد (الملموسية) حقق متوسط حسابي بلغ (0.94)، وانحراف معياري (0.143)، وعليه فإن درجة الموافقة في هذا البعد كانت عبارة (موافق)، وهذا يدل على أن عينة الدراسة ترى بأن هناك وجود لبعد الملموسية في بعد جودة التعليم العالي و هذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد عينة الدراسة .

2- بعد الإعتمادية والكفاءة

من خلال الجدول يتضح أن بعد (الإعتمادية والكفاءة) حقق متوسط حسابي بلغ (0.92)، وانحراف معياري (0.137)، وعليه فإن درجة موافقة في هذا البعد كانت عبارة (محايد)، وهذا يدل على أن عينة الدراسة أبدت رأيها واكتفت بالإجابة بعبارة محايد.

3- بعد الاستجابة

من خلال الجدول يتضح أن بعد (الإستهابة) حقق متوسط حسابي بلغ (0.93)، وانحراف معياري (0.086)، وعليه فإن درجة الموافقة في هذا البعد كانت عبارة (موافق)، وهذا يدل على أن عينة الدراسة ترى بأن هناك وجود لبعد الإستهابة في بعد جودة التعليم العالي و هذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد عينة الدراسة .

المطلب الثالث: نتائج اختبار فرضيات الدراسة

سيتم من خلال ما يلي اختبار فرضيات الدراسة، التي تقوم على ثلاث فرضيات تضم في مجملها متغيرات الدراسة المستقلة وتأثيرها على المتغير التابع، والتي تمت صياغتها بطريقة تُخدم البحث، وتنسجم مع الأسئلة الفرعية للدراسة، مع التأكيد أولاً من التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة.

أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي

حيث اعتمد معامل الاختبار كلمجروف-مسرنوف (Simirnov-Kolmogorov) من أجل ضمان ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار أو بعبارة أخرى التحقق من مدى إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي (Distribution Normal) كاختبار ضروري للفرضيات أن معظم الإختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، وقد كانت نتائج الإختبارات كما يوضحها الجدول التالي :

الجدول (10): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي¹

محور الإستبيان	محتوى المحور	قيمة الاختبار Z	مستوى الدلالة (sig)
المحور الأول	التدريب الإلكتروني	0.482	0.974
المحور الثاني	جودة التعليم العالي	0.886	0.412
الإستبيان ككل		0.096	0.200

يتضح من خلال الجدول السابق أن قيمة مستوى الدلالة لكل محور أكبر من (0.05) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويمكن بذلك إستخدام الإختبارات المعلمية

ثانيا: اختبار الفرضيات الفرعية

لدراسة العلاقة والأثر بين المتغير المستقل (التدريب الإلكتروني) والمتغير التابع (جودة التعليم العالي) تم الإعتماد على نتائج الخطي المتعدد كما تم الإعتماد على معامل الارتباط بيرسون (Pearson) لمعرفة طبيعة العلاقة (طردية او عكسية)، وكذا معامل التحديد (R^2) والذي يستخدم لمعرفة نسبة التغير في المتغير التابع نتيجة للتغيير في المتغير المستقل ، كما تم الإستناد إلى مستوى الدالة (0.05) α = عند تحليل فرضيات الدراسة.

ثانيا: 1 - نتائج اختبار الفرضيات الفرعية

¹ ملحق رقم (06) يوضح مخرجات نتائج SPSS.

الجدول (11) نتائج اختبار الفرضيات الفرعية¹

مستوى الدلالة	درجة الحرية		قيمة (t)	معامل التحديد	معامل الارتباط بيرسون (R)	معدل الانحدار	ثابت الانحدار	المتغير التابع	التغير المستقل
sig	Df	F	t	R2	R	β	α		
0.000		20.11	4.513	0.379	0.615	0.447	1.387	جودة التعليم العالي	تطوير الباحثين العاملين
0.000	34	16.04	0.740	0.327	0.572	0.673	0.832		تطوير الإدارة
0.000		41.36	6.937	0.556	0.746	0.455	1.445		التطوير التنظيمي

H0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطوير الباحثين العاملين وجودة التعليم العالي عند مستوى 0.05 في كلي العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير تبسة.

H1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطوير الباحثين العاملين وجودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - تبسة - عند مستوى دلالة 0.05 .

من خلال الجدول يتضح أن قيمة معامل الارتباط بين تطوير الباحثين العاملين وجودة التعليم العالي بلغت 0.615 وهي دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.000 وهو ما يدل على وجود علاقة ارتباط طردية تطوير الباحثين العاملين وجودة التعليم العالي وبالاعتماد على معامل التحديد الذي بلغ 0.379 يتضح ان 37.9 % الحاصلة في جودة التعليم العالي تفسرها وتتحكم فيها تطوير الباحثين . أما معامل β فيوضح أن التغير بوحدة واحدة في تطوير الباحثين يقابلها تغير ب 0.44 في جودة التعليم العالي .

¹ملحق رقم (06) يوضح مخرجات نتائج SPSS.

وبما أن مستوى الدلالة حسب الجدول هو 0.000 وهو اقل من مستوى الدلالة الحرج 0.05 وعليه رفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على :

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطوير الباحثين العاملين وجودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - تبسة- عند مستوى الدلالة 0.05.

2- الفرضية الفرعية الثانية :

H0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطوير الباحثين العاملين وجودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير تبسة عند مستوى الدلالة 0.05.

H1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطوير الإدارة وجودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - تبسة- عند مستوى دلالة 0.05.

من خلال الجدول يتضح أن قيمة معامل الارتباط بين تطوير الإدارة وجودة التعليم العالي بلغت 0.572 وهي دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.000 وهو ما يدل على وجود علاقة ارتباط طردية تطوير الباحثين العاملين وجودة التعليم العالي وبالاعتماد على معامل التحديد الذي بلغ 0.327 يتضح ان 32.7 % الحاصلة في جودة التعليم العالي تفسرها وتتحكم فيها تطوير الإدارة . أما معامل β فيوضح أن التغير بوحدة واحدة في تطوير الباحثين يقابلها تغير ب 0.673 في جودة التعليم العالي .

وبما أن مستوى الدلالة حسب الجدول هو 0.000 وهو اقل من مستوى الدلالة الحرج 0.05 وعليه رفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على :

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطوير الباحثين العاملين وجودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - تبسة- عند مستوى الدلالة 0.05.

3- الفرضية الفرعية الثالثة :

H0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطوير الباحثين العاملين وجودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير تبسة عند مستوى الدلالة 0.05 .

H1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطوير الإدارة وجودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - تبسة- عند مستوى دلالة 0.05.

من خلال الجدول يتضح أن قيمة معامل الارتباط بين تطوير الإدارة وجودة التعليم العالي بلغت 0.746 وهي دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.000 وهو ما يدل على وجود علاقة ارتباط طردية تطوير الباحثين العاملين وجودة التعليم العالي وبالاعتماد على معامل التحديد الذي بلغ 0.556 يتضح ان 55.6 % الحاصلة في جودة

التعليم العالي تفسرها وتحكم فيها تطوير الإدارة . أما معامل β فيوضح أن التغير بوحدة واحدة في تطوير الباحثين يقابلها تغير ب 0.445 في جودة التعليم العالي .

وبما أن مستوى الدلالة حسب الجدول هو 0.000 وهو اقل من مستوى الدلالة الحرج 0.05 وعليه رفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على :

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطوير الباحثين العاملين وجودة التعليم العالي في كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - تبسة- عند مستوى الدلالة 0.05.

ثالثا- اختبار الفرضية الرئيسية

1. الجدول رقم (12): يوضح اختبار الفرضية الرئيسية:

التغير المستقل	المتغير التابع	ثابت الانحدار	معدل الانحدار	معامل الارتباط بيرسون (R)	معامل التحديد	قيمة (t)	درجة الحر ية	مستوى الدلالة
		α	β	R	R2	t	Df	sig
التدريب الإلكتروني	جودة التعليم العالي	0.716	0.812	0.815	0.663	2.581	34	0.000

المصدر: بالاعتماد على نتائج SPSS،

H0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب الإلكتروني وجودة التعليم العالي في كلية تبسة عند مستوى دلالة العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير 0.05 .

H1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب الإلكتروني وجودة التعليم العالي في كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - تبسة- عند مستوى دلالة 0.05.

من خلال الجدول يتضح أن قيمة معامل الارتباط بين تطوير الإدارة وجودة التعليم العالي بلغت 0.815 وهي دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.000 وهو ما يدل على وجود علاقة إرتباط طردية التدريب الإلكتروني وجودة التعليم العالي وبالاعتماد على معامل التحديد الذي بلغ 0.663 يتضح ان 66.3 % الحاصلة في جودة

التعليم العالي تفسرها وتتحكم فيها التدريب الإلكتروني . أما معامل β فيوضح أن التغير بوحدة واحدة في تطوير الباحثين يقابلها تغير ب 0.812 في جودة التعليم العالي .
وبما أن مستوى الدلالة حسب الجدول هو 0.000 وهو اقل من مستوى الدلالة الحرج 0.05 وعليه رفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على :
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين لتدريب الإلكتروني وجودة التعليم العالي في كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - تبسة- عند مستوى الدلالة 0.05.

خلاصة الفصل

تم في هذا الفصل التعرف على العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - تبسة، - بتقدم حيث يضم اللمحة العامة والنشأة وعرض هيكله التنظيمي، ثم توضيح دور التدريب الإلكتروني في تحسين جودة التعليم العالي، كما تم التعرف على منهجية الدراسة والخطوات التي يتم المرور عليها بغية إنجازها. إضافة إلى خطوات بناء الإستبيان والعبارات، وتوضيح طريقة إختيار أفراد العينة ليتم بعد ذلك اختبار صدق وثبات الإستبيان ومدى صلاحيته للتحليل، كما تم تحديد الوسائل الإحصائية المستخدمة في تحليل معطيات الإستبيان، ومن ثم تحليل المعطيات المتعلقة بالخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد مجتمع الدراسة.

بعد تحليل النتائج التي حملها الإستبيان من إجابات أفراد الدراسة في الكلية، والذي كان يهدف إلى التعرف على تطبيق التدريب الإلكتروني في تحسن جودة التعليم العال، واعتمادا على التحليل الإحصائي ثم التوصل إلى أن كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير-تبسة- لديها مستوى منخفض في تطبيق التدريب الإلكتروني مع مستوى منخفض لجودة التعليم العالي.



نستنتج من دراسة التدريب الإلكتروني كمدخل استراتيجي في تحسين جودة التعليم العالي، أن التغيرات الحاصلة في مؤسسة التعليم العالي كشفت عن عدة جوانب أهمها مفهوم التدريب الإلكتروني الذي يعتبر أحد أهم المفاهيم الحديثة حيث ساهم في تطور منظومة التعليم العالي الذي جعل من بناء علاقة المتغيرين امرا يمكن تحقيقه.

من خلال ما سبق يتضح لنا ان التدريب الإلكتروني أصبح جزء من الإدارة الذكية، بما يلعبه من دور في كافة العمليات والخطط التدريبية التي تستخدمها لتحقيق أهدافها وإستخدام المعدات التكنولوجية الحديثة وتنمية الكفاءات التدريبية العالية وتحسين حودة التعليم العالي.

وعليه عاجلت الدراسة العلاقة بين إستراتيجيات التدريب الإلكتروني وتحين جودة التعليم العالي من خلال القسمين النظري والتطبيقي، الذي تم فيه اختيار كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، وقد أثارت الدراسة جملة من التساؤلات وقدمت أيضا فرضيات تعلقت بطبيعة العلاقة بين متغيراتها، وتوصلت الى عدة نتائج ساهمت في حل مشكلة الدراسة والإجابة عن تساؤلات وفرضياتها، كما حاولت تقديم بعض التوصيات، وفي ما يأتي عرض لمختلف النتائج، والتوصيات، والمقترحات.

أولا نتائج الدراسة

- تسعى كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير الى محاولة تنمية وتبني طرق التدريب الإلكتروني في عرض مختلف خدماتها.
- تهدف الكلية في تفعيل التدريب الإلكتروني بأحدث الطرق لتحسين جودتها.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب الإلكتروني بطرق الثلاث المدروسة (تطوير الباحثين والعاملين، التطور التنظيمي، تطوير الإدارة) وجودة التعليم العالي.

ثانيا: الإقتراحات

- إن اساس نجاح عملية التدريب الإلكتروني هو وجود كفاءات عالية وأدوات تكنولوجية حديثة.
- يجب على الكلية اخذ التدابير الازمة للتحسين من المنظومة التعليمية.
- تكوين وتطوير الموظفين على أحدث الطرق والمهارات واكسابهم الكفاءات.
- توفير الكلية خدمات بصورة صحيحة وخدمات عليا في الإتقان والدقة.

ثالثاً: الآفاق

- يمكن ان نشير الى ان هذه الدراسة يمكن ان تكون مرحلة تمهيدية لمواضيع مستقبلية، لذلك نود الإشارة الى آفاق أخرى لهذه الدراسة وبذلك نقترح بعض الدراسات التالية:
- أثر ادارة التدريب الإلكتروني على المنظومة التعليمية.
- أثر التدريب الإلكتروني في تحسين جودة التعليم العالي.
- سبل تفعيل التدريب الإلكتروني في ظل التطورات التكنولوجية والتحديات الراهنة.



قائمة المراجع

أولاً: المراجع بالعربية

الكتب

- 1- أمة الله دحمان المسهلي، تطوير سياسة القبول بالتعليم العالي في ضوء معايير الجودة، دار الغيداء للنشر والتوزيع-عمان 2014.
- 2- حنان سليمان الزنبقي، التدريب الإلكتروني، دار المسير للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة الأولى 2011.
- 3- محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي، المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان 2011.

مذكرات

- 1- إكرام شايب، دور التدريب الإلكتروني في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين دراسة ميدانية بمؤسسة كوندور، أطروحة دكتوراه، جامعة بوضياف بالمسيلة، 2018-2019.
- 2- حمد بن يحيى، متطلبات التدريب الإلكتروني ومعوقاته بمراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض من وجهة نظر المدرسين، رسالة دكتوراه، قسم تقنيات التعليم، جامعة الملك سعود السعودية، 2012،
- 3- حفيظ أمينة، دور التدريب الإلكتروني في تطوير كفاءات العاملين، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016.
- 4- صليحة رقاد، تطبيق نظام الجودة في المؤسسات التعليمية العالي الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي، أطروحة دكتوراه، جامعة سطيف، 2013-2014.
- 5- ضيف الله نسيم، إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية، أطروحة دكتوراه، جامعة الحاج الاخضر باتنة 2016/2017 .
- 6- نصيرة بركنو، دور ومكانة التدريب الإلكتروني في مسار التعليم التنظيمي دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر، أطروحة دكتوراه، جامعة مصطفى إسطنبولي معسكر، 2017-2018.

مجالات وندوات:

- 1 - إحسان جلاب، مجلة الدراسات والبحوث الإجتماعية، جامعة الشهيد حمة لخضر، العدد 24، ديسمبر، 243، ص. 2017.

- 2 - بلحاج حبيسة، بوغاز يفريدة، فعالة التدريب الإلكتروني في ظل إستخدام تكنولوجيا المعلومات - دراسة ميدانية في مؤسستين مصرفيتين، مجلة الباحث الإقتصادي، العدد 10، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدا.
- 3- بلقاسم زايري، إمكانيات وتحديات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجال التّعليم العالي بالجزائر في المؤتمر الثاني لتخطيط وتطوير التّعليم والبحث العلمي التطبيقي في الدول العربية، جامعة الظهران، المملكة العربية السعودية، 24-25 فيفري 2012 .
- 4 - شناف مديحة، بلخيري مراد، المعايير ضمان جودة التعليم العالي، عرض لبعض النماذج العالمية، مجلة الدراسات والبحوث الإجتماعية، العدد 17، 2016/11/27
- 5- صباح غربي وشوقي قاسمي، تطبيق الجودة في مجال التّعليم في الملتقى البيداغوجي الرابع حول ضمان جودة التّعليم العالي المبررات والمتطلبات، جامعة محمد خيضر، 26/05/2008 .
- 6- طمیزی، جميل حمد، التدريب الإلكتروني رؤية مستقبلية للتدريب الإلكتروني في فلسطين، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر التربوي والتعليم العالي الفلسطيني، رام الله، 16 ديسمبر 2007.
- 7- عجلن الشهري، برنامج التعلم والتدريب الإلكتروني، غياب نموذج يطيء من التقدم، مجلة التدريب والتنمية العدد 155، 2011/12/14.
- 8- علي بن شرف موسوي، مشاركة مقدمة إلى الندوى الأولى في تطبيقات تقنية المعلومات و تكنولوجيا والإتصال في التعليم و التدريب، كلية الربية، جامعة ملك سعود، 12-14 أبريل، 2010.
- 9- فتحي سالم الو زحار، تأهيل جودة التعليم العالي في عيون أعضاء هيئة التدريس، المؤتمر العربي الثاني حول تقويم الاداء الجامعي وتحسين الجودة، القاهرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ماي 2007.
- 10- قوي بوحنية، سمير بارة، سالمة ليمار، قياس جودة إدارة أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الجزائرية في المصدر: المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التّعليم العالي، 2011.
- 11 - مجلس إدارة المركز الوطني للتعليم الإلكتروني، المعايير التدريب الإلكتروني مجلد 41، العدد 35، 2018/1/13.

ثانيا: بالأجنبية

1 - مذكرات

- 1- Isabelle POULIQUEN، "La Place Des Demarches Qualities Dans L'enseignement Supérieur، Actes Du Colloque Internationale Sur Les Enjeux De L'assurance Qualité Dans L'enseignement Supérieur، Université De Skikda، Novembre، 2010.

2- مجالات

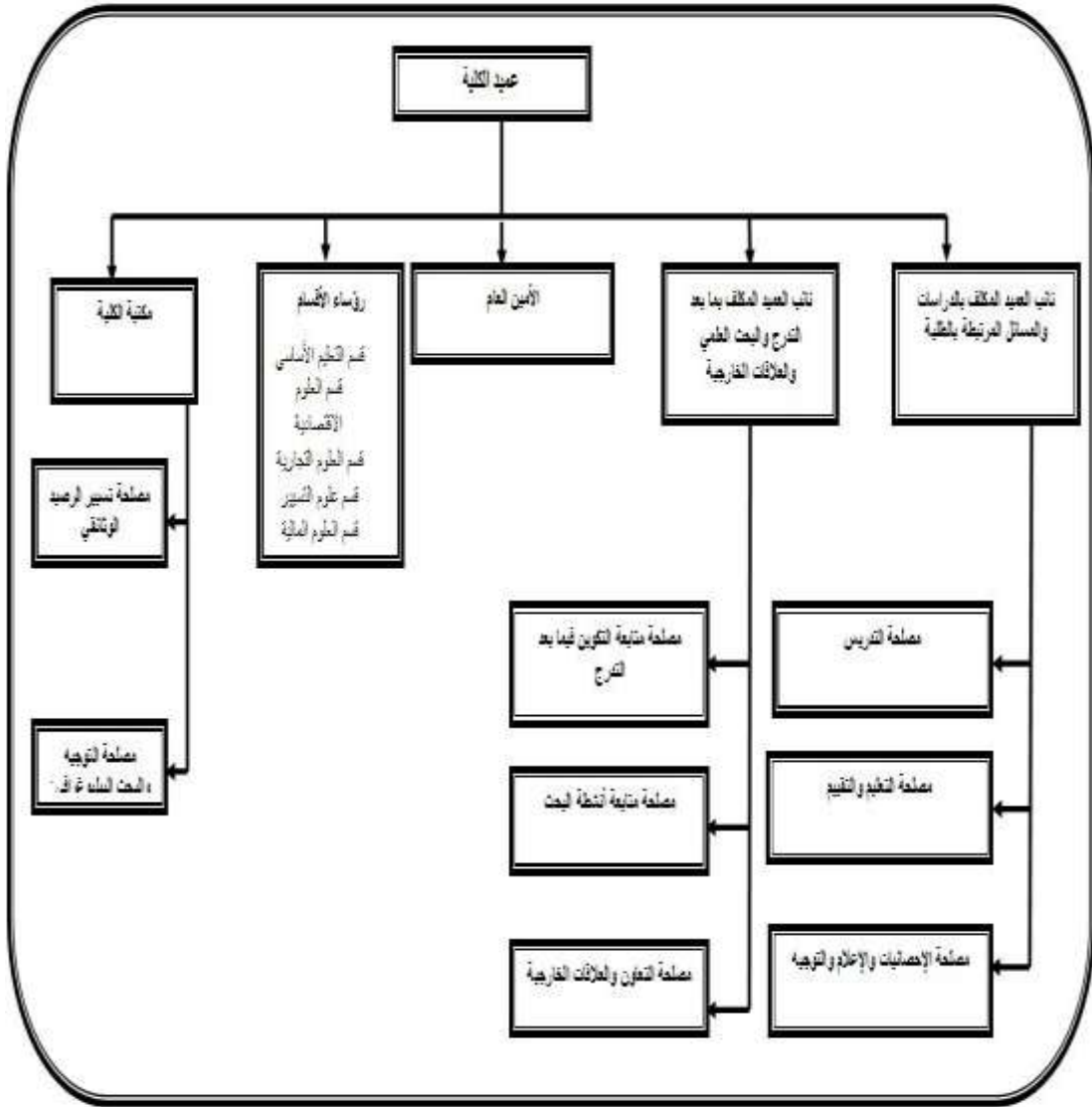
- 1- Toufouti Riad Nafea Ali، Assurance Qualité dans l'Enseignement Supérieur، *Universitaire Mohamed Cherif Messaadia Souk-Ahras*، 2015p.



الملحق (01): اسم الكلية



الملحق رقم (02): هيكل الكلية



الملحق رقم (03): إستمارة إستبيان



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة العربي التبسي - تبسة -

كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية

قسم علوم التسيير

تخصص إدارة أعمال



استمارة استبيان

استبيان حول:

التدريب الإلكتروني كمدخل إستراتيجي لتحسين جودة التعليم العالي
دراسة حالة: كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية و علوم التسيير
جامعة العربي التبسي - تبسة -

أيها السادة الأفاضل يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذا الإستبيان الخاص بدراسة موضوع "التدريب الإلكتروني كمدخل إستراتيجي لتحسين جودة التعليم العالي"، راجين منكم وضع العلامة في العبارات الواردة بهدف اعتمادها كمصدر للبيانات اللازمة لإعداد بحث علمي كجزء من متطلبات الحصول على شهادة الماجستير، لذا نرجو من سيادتكم قراءة العبارات والإجابة عنها وفق ما ترونه مناسباً.

وأخيراً تقبلو منا فائق التقدير والاحترام على حسن تعاونكم

تحت إشراف:

د. حناشي توفيق

من إعداد الطالبتين:

- بن ضيف بثينة

- مراحي منى

القسم الأول: البيانات الشخصية

يرجى وضع علامة (X) امام الاجابة المناسبة

1- الجنس

ذكر أنثى

2- العمر

أقل من 30 سنة من 30 سنة الى 40 سنة
 من 40 إلى 50 سنة 50 سنة فأكثر

3- المؤهل العلمي

ماجستير تأهيل جامعي
 دكتوراه LMD دكتوراه
 أخرى (حدد)

4- مجال الوظيفة الحالية

عضو هيئة التدريس مسؤول إداري
 مسؤول بيداغوجي موظف إداري

5- الخبرة المهنية

أقل من 05 سنوات من 05 إلى 10 سنوات
 من 10 إلى 15 س أكثر من 15 سنة

القسم الأول: البيانات الشخصية

الرقم	البيانات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الجزء الاول: ابعاد التدريب الالكتروني						
بعد تطوير الباحثين العاملين						
01	توجد دورات تدريبية إلكترونية.					
02	أنت راض عن مستوى الدورات التدريبية لتنمية المهارات .					
03	المادة العلمية المتاحة في الدورات كافية و مفيدة.					
04	حدث تغيير في أسلوبك في التعامل بعد إجتياز الدورات.					
بعد تطوير الإدارة						
05	يعمل التدريب الإلكتروني على تنمية وتطوير وتوسيع آفاق السلوكيات الإدارية.					
06	إمكانية الاتصال والتفاعل الالكتروني المباشر بين المدرب والمتدربين.					
0	تعمل الكلية على وضع الإستراتيجيات والإجراءات اللازمة لتطوير أداء المتدربين.					
07	تتبع الكلية الأسلوب المتزامن في التدريب أي تتم عملية التدريب من مكانين أو عدة أماكن مختلفة في وقت واحد بشكل مباشر وتفاعلي بين أطراف العمليتين.					
08	تتبع الكلية الأسلوب غير المتزامن فتتم فيه عملية التدريب في مكانين وزمانين مختلفين، من خلال وضع أدوات					

					ووسائل التدريب .
					09 تطبق الكلية التدريب المتمازج أي الدمج بين التدريب الشبكي online والتدريب الغير شبكي offline.
بعد التطور التنظيمي					
					10 تطوير الموظفين على أحدث الطرق والمهارات وإكتسابهم الكفاءات المناسبة.
					11 تصميم التدريب الإلكتروني التفاعلي.
					12 تستند عملية تقويم التدريب على عدد من الأسس والمعايير التي يمكن من خلالها إجراء التعديلات لتطوير نظام التدريب.
					13 بعد عملية التدريب الإلكتروني التي قمت بها صارت رقابة رئيسي على عملي منخفضة
الجزء الثاني: ابعاد جودة التعليم العالي					
بعد الملموسية					
					01 توفر الإتصالات والموارد الإلكترونية
					02 حداثة الأجهزة والمعدات المستخدمة في أداء الخدمة .
					03 نجحت الكلية في تطبيق التدريب الإلكتروني.
بعد الإعتمادية والكفاءة					
					04 توفير الكلية خدمات بصورة صحيحة وخدمات عالية في الاتقان والدقة.
					05 إمتلاك مقدمي الخدمات للمهارات

					والمعرفة اللازمة لأداء الخدمة	
					طبقت الكلية معايير الجودة التعليم العالي.	06
					الحاجة إلى تحسين فعالية جودة التعليم العالي.	07
					إلتزام مؤسسة التعليم العالي بتنفيذ الوعود.	08
بعد الإستجابة						
					هناك تغير ملحوظ في الجودة بعدما طبق التدريب الالكتروني الحديث بدل التقليدي.	09
					تواصل الموظفين بالطرق الألكتروني يعطي جانب إيجابي للكلية.	10
					ساعد التدريب الإلكتروني في تحسن جودة التعليم العالي.	11
					الدورات التكوينية ساعدت في تنمية جودة التعليم العالي.	12
					هناك تدني في جودة التكوين الجامعي.	13

الملحق رقم (04): نتائج البيانات الشخصية

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ذكر	20	57.1	57.1	57.1
انثى	15	42.9	42.9	100.0
Total	35	100.0	100.0	

العمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid سنة 30 اقل	1	2.9	2.9	2.9
30-40	25	71.4	71.4	74.3
40-50	7	20.0	20.0	94.3
سنة 50 اكثر من	2	5.7	5.7	100.0
Total	35	100.0	100.0	

المؤهلات

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid جامعي تأهيل	9	25.7	25.7	25.7
ماجستير	5	14.3	14.3	40.0
ماجستير	8	22.9	22.9	62.9
LMD دكتورا	10	28.6	28.6	91.4
دكتورا	3	8.6	8.6	100.0
Total	35	100.0	100.0	

الوظيفة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid التدريس هيئة عضو	9	25.7	25.7	25.7
بيداغوجي مسؤول	11	31.4	31.4	57.1
مسؤول إداري	8	22.9	22.9	80.0
موظف إداري	7	20.0	20.0	100.0

Total	35	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

الخبرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid سنوات 5 من اقل	3	8.6	8.6	8.6
5-10	12	34.3	34.3	42.9
10-15	15	42.9	42.9	85.7
فما فوق سنة 15	5	14.3	14.3	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Correlations

		x1	x2
x1	Pearson Correlation	1	.815
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	35	35
x2	Pearson Correlation	.815	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	35	35

ألفا كروميخ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.898	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1	11.4733	5.207	.985	.	.801
x2	11.6769	5.549	.822	.	.834
b1	11.4120	5.452	.549	.	.897
b2	11.4311	6.153	.656	.	.870
b3	11.5977	4.297	.752	.	.859

الملحق رقم (05): نتائج المتوسطات والانحرافات المعيارية

توجد دورات تدريبية الكترونية.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق	13	1.37	1.37	1.37
محاييد	12	3.34	3.34	4.71
غير موافق	9	7.25	7.25	1.97
غير موافق بشدة	1	9.2	9.2	0.100
Total	35	0.100	0.100	

أنت راض عن مستوى الدورات التدريبية لتنمية المهارات.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق	11	4.31	4.31	4.31
محاييد	12	3.34	3.34	7.65
غير موافق	11	4.31	4.31	1.97
غير موافق بشدة	1	9.2	9.2	0.100
Total	35	0.100	0.100	

المادة العلمية المتاحة في الدورات كافية و مفيدة.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق بشدة	1	9.2	9.2	9.2
موافق	11	4.31	4.31	3.34
محاييد	10	6.28	6.28	9.62
غير موافق	13	1.37	1.37	0.100
Total	35	0.100	0.100	

حدث تغيير في أسلوبك في التعامل بعد اجتياز الدورات.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق	14	0.40	0.40	0.40
محاييد	10	6.28	6.28	6.68
غير موافق	10	6.28	6.28	1.97

غير موافق بشدة	1	9.2	9.2	0.100
Total	35	0.100	0.100	

يعمل التدريب الإلكتروني على تنمية وتطوير وتوسيع أفق السلوكيات الإدارية.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق بشدة	6	1.71	1.71	1.71
موافق	18	4.51	4.51	6.68
محايد	5	3.14	3.14	9.82
غير موافق	6	1.71	1.71	0.100
Total	35	0.100	0.100	

إمكانية الإتصال والتفاعل الإلكتروني المباشر بين المدرب والمتدربين.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق بشدة	1	9.2	9.2	9.2
موافق	22	9.62	9.62	7.65
محايد	9	7.25	7.25	4.91
غير موافق	2	7.5	7.5	1.97
غير موافق بشدة	1	9.2	9.2	0.100
Total	35	0.100	0.100	

تعمل الكلية على وضع الإستراتيجيات والإجراءات اللازمة لتطوير أداء المتدربين

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق	8	9.22	9.22	9.22
محايد	13	1.37	1.37	0.60
غير موافق	14	0.40	0.40	0.100
Total	35	0.100	0.100	

تتبع الكلية الأسلوب المتزامن في التدريب

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق	11	4.31	4.31	4.31
محايد	11	4.31	4.31	9.62

غير موافق	12	3٠34	3٠34	1٠97
غير موافق بشدة	1	9٠2	9٠2	0٠100
Total	35	0٠100	0٠100	

تتبع الكلية الأسلوب الغير المتزامن في التدريب

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق	5	3٠14	3٠14	3٠14
محايد	17	6٠48	6٠48	9٠62
غير موافق	12	3٠34	3٠34	1٠97
غير موافق بشدة	1	9٠2	9٠2	0٠100
Total	35	0٠100	0٠100	

تطبيق الكلية التدريب المتمازج

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق بشدة	1	9٠2	9٠2	9٠2
موافق	6	1٠17	1٠17	0٠20
محايد	5	3٠14	3٠14	3٠34
غير موافق	19	3٠54	3٠54	6٠88
غير موافق بشدة	4	4٠11	4٠11	0٠100
Total	35	0٠100	0٠100	

تطوير الموظفين على أحدث الطرق والمهارات وإكتسابهم الكفاءات المناسبة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق بشدة	1	9٠2	9٠2	9٠2
موافق	21	0٠60	0٠60	9٠62
محايد	5	3٠14	3٠14	1٠77
غير موافق	6	1٠17	1٠17	3٠94
غير موافق بشدة	2	7٠5	7٠5	0٠100
Total	35	0٠100	0٠100	

تصميم التدريب الإلكتروني التفاعلي.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق بشدة	1	9.2	9.2	9.2
موافق	15	9.42	9.42	7.45
محايد	9	7.25	7.25	4.71
غير موافق	5	3.14	3.14	7.85
غير موافق بشدة	5	3.14	3.14	0.100
Total	35	0.100	0.100	

تستند عملية تقويم التدريب على عدد من الأسس والمعايير التي يمكن من خلالها إجراء التعديلات لتطوير نظام التدريب.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق بشدة	1	9.2	9.2	9.2
موافق	19	3.54	3.54	1.57
محايد	6	1.17	1.17	3.74
غير موافق	9	7.25	7.25	0.100
Total	35	0.100	0.100	

بعد عملية التدريب الإلكتروني التي قمت بها صارت رقابة رئيسي على عملي منخفضة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق بشدة	3	6.8	6.8	6.8
موافق	10	6.28	6.28	1.37
محايد	11	4.31	4.31	6.68
غير موافق	7	0.20	0.20	6.88
غير موافق بشدة	4	4.11	4.11	0.100
Total	35	0.100	0.100	

توفر الاتصالات والموارد الإلكترونية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق	18	4.51	4.51	4.51
محايد	12	3.34	3.34	7.85
غير موافق	4	4.11	4.11	1.97
غير موافق بشدة	1	9.2	9.2	0.100

Total	35	0.100	0.100	
-------	----	-------	-------	--

حداثة الأجهزة والمعدات المستخدمة في أداء الخدمة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق بشدة	1	9.2	9.2	9.2
موافق	16	7.45	7.45	6.48
محايد	9	7.25	7.25	3.74
غير موافق	8	9.22	9.22	1.97
غير موافق بشدة	1	9.2	9.2	0.100
Total	35	0.100	0.100	

نجحت الكلية في تطبيق التدريب الإلكتروني

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق بشدة	1	9.2	9.2	9.2
موافق	11	4.31	4.31	3.34
محايد	9	7.25	7.25	0.60
غير موافق	10	6.28	6.28	6.88
غير موافق بشدة	4	4.11	4.11	0.100
Total	35	0.100	0.100	

توفير الكلية خدمات بصورة صحيحة وخدمات عالية في الاتقان والدقة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق بشدة	1	9.2	9.2	9.2
موافق	9	7.25	7.25	6.28
محايد	10	6.28	6.28	1.57
غير موافق	13	1.37	1.37	3.94
غير موافق بشدة	2	7.5	7.5	0.100
Total	35	0.100	0.100	

إمتلاك مقدمي الخدمات للمهارات والمعرفة اللازمة لأداء الخدمة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق بشدة	5	3.14	3.14	3.14
موافق	8	9.22	9.22	1.37
محايد	15	9.42	9.42	0.80
غير موافق	6	1.17	1.17	1.97
غير موافق بشدة	1	9.2	9.2	0.100
Total	35	0.100	0.100	

طبقت الكلية معايير جودة التعليم العالي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق	12	3.34	3.34	3.34
محايد	13	1.37	1.37	4.71
غير موافق	10	6.28	6.28	0.100
Total	35	0.100	0.100	

التزام مؤسسة التعليم العالي بتنفيذ الوعود

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق بشدة	2	7.5	7.5	7.5
موافق	12	3.34	3.34	0.40
محايد	17	6.48	6.48	6.88
غير موافق	4	4.11	4.11	0.100
Total	35	0.100	0.100	

الحاجة الى تحسين فعالية جودة التعليم العالي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق بشدة	12	3.34	3.34	3.34
موافق	12	3.34	3.34	6.68
محايد	7	0.20	0.20	6.88
غير موافق	3	6.8	6.8	1.97
غير موافق بشدة	1	9.2	9.2	0.100
Total	35	0.100	0.100	

هناك تغير ملحوظ في الجودة بعدما طبق التدريب الإلكتروني الحديث بدل التقليدي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق بشدة	6	1.17	1.17	1.17
موافق	10	6.28	6.28	7.45
محايد	10	6.28	6.28	3.74
غير موافق	9	7.25	7.25	0.100
Total	35	0.100	0.100	

تواصل الموظفين بالطرق الإلكترونية يعطي جانب إيجابي للكلية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق بشدة	6	1.17	1.17	1.17
موافق	17	6.48	6.48	7.65
محايد	6	1.17	1.17	9.82
غير موافق	6	1.17	1.17	0.100
Total	35	0.100	0.100	

ساعد التدريب الإلكتروني في تحسين جودة التعليم العالي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق بشدة	3	6.8	6.8	6.8
موافق	12	3.34	3.34	9.42
محايد	13	1.37	1.37	0.80
غير موافق	7	0.20	0.20	0.100
Total	35	0.100	0.100	

ساعدت الدورات التكوينية في تنمية جودة التعليم العالي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق بشدة	2	7.5	7.5	7.5
موافق	12	3.34	3.34	0.40
محايد	11	4.31	4.31	4.71
غير موافق	10	6.28	6.28	0.100
Total	35	0.100	0.100	

هناك تدني في جودة التكوين الجامعي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق بشدة	1	9.2	9.2	9.2
موافق	14	40.0	40.0	49.2
محايد	15	42.9	42.9	92.1
غير موافق	4	11.4	11.4	103.5
غير موافق بشدة	1	2.9	2.9	106.4
Total	35	100.0	100.0	

x1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	2.9	2.9	2.9
2.07	1	2.9	2.9	5.7
2.14	2	5.7	5.7	11.4
2.29	2	5.7	5.7	17.1
2.36	2	5.7	5.7	22.9
2.43	2	5.7	5.7	28.6
2.50	1	2.9	2.9	31.4
2.57	2	5.7	5.7	37.1
2.71	2	5.7	5.7	42.9
2.86	1	2.9	2.9	45.7
2.93	3	8.6	8.6	54.3
3.00	2	5.7	5.7	60.0
3.07	1	2.9	2.9	62.9
3.14	1	2.9	2.9	65.7
3.21	1	2.9	2.9	68.6
3.29	1	2.9	2.9	71.4
3.43	1	2.9	2.9	74.3
3.50	3	8.6	8.6	82.9
3.57	1	2.9	2.9	85.7
3.71	3	8.6	8.6	94.3
3.86	1	2.9	2.9	97.1
3.93	1	2.9	2.9	100.0
Total	35	100.0	100.0	

x2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.62	2	5.7	5.7	5.7
	1.77	1	2.9	2.9	8.6
	1.92	1	2.9	2.9	11.4
	2.00	3	8.6	8.6	20.0
	2.15	1	2.9	2.9	22.9
	2.38	1	2.9	2.9	25.7
	2.46	2	5.7	5.7	31.4
	2.54	1	2.9	2.9	34.3
	2.69	4	11.4	11.4	45.7
	2.77	3	8.6	8.6	54.3
	2.92	4	11.4	11.4	65.7
	3.00	1	2.9	2.9	68.6
	3.08	2	5.7	5.7	74.3
	3.15	3	8.6	8.6	82.9
	3.23	1	2.9	2.9	85.7
	3.31	1	2.9	2.9	88.6
	3.38	2	5.7	5.7	94.3
	3.77	1	2.9	2.9	97.1
	3.85	1	2.9	2.9	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

b1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	9	25.7	25.7	25.7
	2.25	2	5.7	5.7	31.4
	2.50	1	2.9	2.9	34.3
	2.75	3	8.6	8.6	42.9
	3.00	6	17.1	17.1	60.0
	3.25	2	5.7	5.7	65.7
	3.50	3	8.6	8.6	74.3
	4.00	8	22.9	22.9	97.1
	4.25	1	2.9	2.9	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

b2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2:00	2	5.7	5.7	5.7
	2:17	2	5.7	5.7	11.4
	2:33	2	5.7	5.7	17.1
	2:50	1	2.9	2.9	20.0
	2:67	4	11.4	11.4	31.4
	2:83	6	17.1	17.1	48.6
	3:00	4	11.4	11.4	60.0
	3:17	2	5.7	5.7	65.7
	3:33	4	11.4	11.4	77.1
	3:50	4	11.4	11.4	88.6
	3:67	3	8.6	8.6	97.1
	4:00	1	2.9	2.9	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

b3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1:00	1	2.9	2.9	2.9
	1:75	2	5.7	5.7	8.6
	2:00	5	14.3	14.3	22.9
	2:25	8	22.9	22.9	45.7
	2:50	3	8.6	8.6	54.3
	2:75	3	8.6	8.6	62.9
	3:00	2	5.7	5.7	68.6
	3:25	3	8.6	8.6	77.1
	4:00	5	14.3	14.3	91.4
	4:50	1	2.9	2.9	94.3
	4:75	2	5.7	5.7	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

b4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1:67	1	2.9	2.9	2.9
	2:00	7	20.0	20.0	22.9

2.33	5	14.3	14.3	37.1
2.67	5	14.3	14.3	51.4
3.00	8	22.9	22.9	74.3
3.33	2	5.7	5.7	80.0
3.67	1	2.9	2.9	82.9
4.00	5	14.3	14.3	97.1
5.00	1	2.9	2.9	100.0
Total	35	100.0	100.0	

b5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.20	1	2.9	2.9	2.9
1.60	1	2.9	2.9	5.7
1.80	2	5.7	5.7	11.4
2.00	4	11.4	11.4	22.9
2.20	3	8.6	8.6	31.4
2.40	3	8.6	8.6	40.0
2.60	7	20.0	20.0	60.0
2.80	1	2.9	2.9	62.9
3.00	3	8.6	8.6	71.4
3.20	4	11.4	11.4	82.9
3.40	1	2.9	2.9	85.7
3.60	5	14.3	14.3	100.0
Total	35	100.0	100.0	

b6

	Frequency	Percent
Missing System	35	100.0

الملحق رقم (06): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		الاستبيان
N		35
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	2.8265
	Std. Deviation	.54246
Most Extreme Differences	Absolute	.096
	Positive	.096
	Negative	-.091
Test Statistic		.096
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test 2

		x1	x2
N		35	35
Uniform Parameters ^{a,b}	Minimum	2.00	1.62
	Maximum	3.93	3.85
Most Extreme Differences	Absolute	.081	.150
	Positive	.081	.150
	Negative	-.035	-.140
Kolmogorov-Smirnov Z		.482	.886
Asymp. Sig. (2-tailed)		.974	.412

- Test distribution is Uniform.
- Calculated from data.

الملحق رقم (07): نتائج إختبار الفرضيات

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.615 ^a	.379	.360	.45644	.379	20.115	1	33	.000

a. Predictors: (Constant), b1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.191	1	4.191	20.115	.000 ^b
	Residual	6.875	33	.208		
	Total	11.066	34			

a. Dependent Variable: x2

b. Predictors: (Constant), b1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
		1	(Constant)	1.387			.307		4.513	.000	
	b1	.447	.100	.615	4.485	.000	.615	.615	.615	1.000	1.000

a. Dependent Variable: x2

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	b1
1	1	1.968	1.000	.02	.02
	2	.032	7.838	.98	.98

a. Dependent Variable: x2

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.572 ^a	.327	.307	.47500	.327	16.047	1	33	.000

a. Predictors: (Constant), b2

b. Dependent Variable: x2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	.832	.478		1.740	.091					
	b2	.637	.159	.572	4.006	.000	.572	.572	.572	1.000	1.000

a. Dependent Variable: x2

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.621	1	3.621	16.047	.000 ^b
	Residual	7.446	33	.226		
	Total	11.066	34			

a. Dependent Variable: x2

b. Predictors: (Constant), b2

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	b2
1	1	1.986	1.000	.01	.01
	2	.014	11.829	.99	.99

a. Dependent Variable: x2

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.572 ^a	.327	.307	.47500	.327	16.047	1	33	.000

a. Predictors: (Constant), b2

b. Dependent Variable: x2

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.1055	3.3787	2.7209	.32633	35
Residual	-.91451	.89185	.00000	.46796	35
Std. Predicted Value	-1.886	2.016	.000	1.000	35
Std. Residual	-1.925	1.878	.000	.985	35

a. Dependent Variable: x2

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.746 ^a	.556	.543	.38575	.556	41.369	1	33	.000

a. Predictors: (Constant), b3

b. Dependent Variable: x2

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.156	1	6.156	41.369	.000 ^b
	Residual	4.910	33	.149		
	Total	11.066	34			

a. Dependent Variable: x2

b. Predictors: (Constant), b3

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.447	.209		6.937	.000					
b3	.455	.071	.746	6.432	.000	.746	.746	.746	1.000	1.000

a. Dependent Variable: x2

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	b3
1	1	1.950	1.000	.03	.03
	2	.050	6.237	.97	.97

a. Dependent Variable: x2

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.815 ^a	.663	.653	.33478	.663	65.048	1	33	.000

a. Predictors: (Constant), x2

b. Dependent Variable: x1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.291	1	7.291	65.048	.000 ^b
	Residual	3.699	33	.112		
	Total	10.989	34			

a. Dependent Variable: x1

b. Predictors: (Constant), x2

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	x2
1	1	1.979	1.000	.01	.01
	2	.021	9.780	.99	.99

a. Dependent Variable: x1

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.0272	3.8378	2.9245	.46306	35
Residual	-.80289	.62568	.00000	.32982	35
Std. Predicted Value	-1.938	1.972	.000	1.000	35
Std. Residual	-2.398	1.869	.000	.985	35

a. Dependent Variable: x1

الملحق رقم (09): إتفاقية التربص

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي التبسي تبسة
كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
قسم : علوم التسيير
الرقم: /ق.ع.ت /ك.ع.إ.ق.ت.ع.ج.ت/ح.ت/2021

إتفاقية التربص

المادة الأولى:
هذه الإتفاقية تضبط علاقات جامعة تبسة ممثلة من طرف عميد كلية العلوم الاقتصادية، والتجارة وعلوم التسيير مع المؤسسة :
مقرها في :
ممثلة من طرف :
الرتبة :

هذه الإتفاقية تهدف إلى تنظيم تربص تطبيقي للطلبة الآتية أسماؤهم :

- 1-
2-
3-
4-

وذلك طبقا للمرسوم رقم : 88-90 المؤرخ في 03/05/1988 القرار الوزاري المؤرخ في ماي 1989.

المادة الثانية:
يهدف هذا التربص إلى ضمان تطبيق الدراسات المعطلة في القسم والمطابقة للبرنامج والمخططات التعليمية في تخصص الطلبة المعنيين.
التخصص: إدارة أعمال

المادة الثالثة:
التربص التطبيقي يجرى في: مصلحة : كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
الفترة من : 28 أغسطس إلى : 16 جويلي

المادة الرابعة :

برنامج التريص المعد من طرف الكلية مراقب عند تنفيذه من طرف جامعة تبسة والمؤسسة المعنية.

المادة الخامسة:

وعلى غرار ذلك تتكفل المؤسسة بتعيين عون أو أكثر يكلف بمناخفة تنفيذ التريص التطبيقي هؤء الاسخاس مكلفون أيضا بالحصول على المسابقات الضرورية للتنفيذ الأمل للبرنامج وكل غياب للتريص ينبغي أن يكون على استمارة السيرة الذاتية المسلمة من طرف الكلية.

المادة السادسة::

خلال التريص التطبيقي والمحدد بثلاثين يوما يتبع المتريص مجموع الموظفين في وجانه المحددة في النظام الداخلي وعليه يحسب على المؤسسة أن توضع للطلبة عند وصولهم لاماكن تريصهم مجموع التدابير المتعلقة بالنظام الداخلي في مجال الأمن والنظافة وتبين لم الأخطاء الممكنة.

المادة السابعة :

في حالة الإخلال بهذه القواعد فالمؤسسة لها الحق في إنهاء تريص الطالب بعد إعلام القسم عن طريق رسالة مسجلة ومؤمنة الوصول.

المادة الثامنة:

تأخذ المؤسسة كل التدابير لحماية المتريص ضد مجموع مخاطر حوادث العمل وتسهل بالخصوص على تنفيذ كل تدابير النظافة والأمن المتعلقة بمكان العمل المعين لتنفيذ التريص.

المادة التاسعة :

في حالة حادت ما على المتريصين بمكان التوجيه يجب على المؤسسة أن تلجا إلى العلاج الضروري كما يجب أن ترسل تقريرا مفصلا مباشرة إلى القسم.

المادة العاشرة:

تتحمل المؤسسة التكفل بالطلبة في حدود إمكانياتها وحسب مجمل الاتفاقية الموقعة بين الطرفين عند الوجود وإلا فإن الطلبة يتكفلون بأنفسهم من ناحية النقل ، المسكن ، المطعم.

12 أفريل 2021

رئيس القسم
 علوم التسيير
 جامعة العربي تبسة في
 حوزة تريبسة

(Signature)

الأمين العام لكلية العلوم الإقتصادية
 و العلوم التجارية و علوم التسيير

مايحي حسين

مدرسي التريبسة تبسة
 الأمين العام للمؤسسة
 علوم الاقتصادية والتجارية

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التدريب الإلكتروني في تحسين جودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، ولتحقيق أهداف الدراسة إعدمتنا على دراسة وصفية تحليلية لمعطيات المؤسسة محل الدراسة إضافة إلى إستخدام الإستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات التي تم تحليلها بالاعتماد على الحزمة الإحصائية (SPSS)، وقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج اهمها وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين تطبيق التدريب الإلكتروني وتحسين جودة التعليم العالي في المؤسسة محل الدراسة، كما قدمت الدراسة في ضوء النتائج المتوصل إليها مجموعة من التوصيات والمقترحات المتعلقة بالموضوع.

الكلمات المفتاحية: التدريب الإلكتروني ، جودة التعليم العالي.

Summary

This study aims to identify the impact of e-training in improving the quality of higher education in the Faculty of Economics, Commercial Sciences and Management Sciences, The study reached a set of results, the most important of which is the existence of a statistically significant impact relationship between the application of e-training and the improvement of the quality of higher education in the institution under study.

Keywords: e-training, quality of higher education.