

استعمال تطبيقات التحاضر الالكتروني وأثره في تحقيق جودة الخدمات الجامعية عن بعد -دراسة
توجهات عينة من طلبة الجامعات الجزائرية خلال جائحة كورونا-

The use of online lectures and its impact on the quality of university services achievement by distance - Study of the trends of Algerian university students sample during Corona pandemic-

بسمة بوصيري¹، عبد الرزاق بن الزاوي²

¹ جامعة محمد خيضر -بسكرة- (مخبر العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير لجامعة بسكرة)، الجزائر،

besma.boussairi@univ-biskra.dz

² جامعة محمد خيضر -بسكرة- (مخبر العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير لجامعة بسكرة)، الجزائر،

Abderezzak.benzaoui@univ-biskra.dz

تاريخ النشر: 2022/12/28

تاريخ القبول: 2022/12/20

تاريخ الاستلام: 2022/09/18

ملخص:

هدفت الدراسة لمعالجة أثر استعمال تطبيقات التحاضر الالكتروني على جودة الخدمات المقدمة في الجامعة الجزائرية للطلبة عن بُعد أثناء جائحة كورونا اعتمادًا على المنهج الوصفي التحليلي. وتوصلت الدراسة لعدة نتائج أهمها توجه الرأي العام للعينة المستجوبة للطلبة لعدم تقبل فكرة التعلم عن بعد بواسطة التطبيقات الالكترونية بسبب غياب الامكانيات خاصة فيما يتعلق بتدفق الأنترنت والأجهزة المناسبة، مما أثر على عدم رضا أغلبهم على جودة الخدمات الجامعية المقدمة لهم عن بُعد. كلمات مفتاحية: التطبيقات الالكترونية، التحاضر عن بعد، التعلم الالكتروني، جودة الخدمة، الخدمات الجامعية.

تصنيفات JEL : A2، I210، I230.

Abstract:

The study aimed to address the impact of th use of online lecture applications on quality services provided at the Algerian university to

remote students during the Corona virus pandemic depending on the descriptive analytical approach.

The study reached several results, most importantly is that the public opinion of the interrogated students sample directed to do not accept the idea of e-learning through e-applications due to the absence of capabilities, especially with regard to the internet flow and the appropriate devices, which affected the non satisfaction of the most of them on the university services quality provided to them by distance.

Keywords: E-applications; Online lecture; E-learning; service quality; university services.

Jel Classification Codes: A2, I210, I230.

1. مقدمة:

بعد تفشي فيروس كورونا في كل أنحاء العالم، وتسببه بشل مختلف الوظائف في كل القطاعات، لجأت الدول لتبني سياسة الحجر الصحي حفاظاً على الأرواح وكبحاً لانتشار هذا الفيروس المميت أكثر بين الأفراد، وخلال هاته الظروف الصعبة حاولت كافة المؤسسات إيجاد طريقة للتكيف مع الوضع العالمي الجديد - من أجل اكمال نشاطها وفي نفس الوقت تحمي موظفيها وزبائننها من الخطر - كل حسب طبيعتها.

ولعل المؤسسات الجامعية في كل الدول - بما فيها الجزائر - كانت هي السبّاقة في تبني طريقة أخرى لمواجهة الجائحة الصحية حفاظاً على الأسرة الجامعية، بحيث فضّلت اعتماد أسلوب التعليم عن بعد عن طريق تطبيقات التحاضر الالكتروني كحل بديل لعملية التدريس الحضوري في القاعات الجامعية التي كانت تجمع الطلبة بأساتذتهم لممارسة العملية التعليمية بصورة مباشرة، غير أن هذا الاقتراح سرعان ما أثار الجدل بعد تجربته من قبل الأسرة الجامعية بصفة عامة وبين الطلبة بوجه الخصوص بصفتهم صاحب المصلحة الرئيسي في الحلقة، فاختلّفوا بين مؤيد ومعارض له، لما له من أثر مباشر حسب ادراكهم بجودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم عن بعد مقارنة بما كانت عليه سابقاً في الجامعات الجزائرية قبل فترة كورونا.

1.2 الإشكالية الرئيسية للدراسة:

من خلال الطرح السابق يمكن صياغة الاشكالية الرئيسية الموالية:

- ما أثر استعمال تطبيقات التحاضر الالكتروني في تحقيق جودة الخدمات الجامعية عن بعد من وجهة نظر طلبة الجامعة الجزائرية خلال جائحة كورونا؟

3.1 الأسئلة الفرعية للدراسة:

وللتعمق أكثر في دراسة الإشكالية الرئيسية السابقة، سنقوم بتفكيكها للتساؤلات الفرعية الموالية:

- ما علاقة استعمال تطبيقات التحاضر الالكتروني بتحقيق جودة أداء الأستاذ عن بعد من وجهة نظر طلبة الجامعة الجزائرية خلال جائحة كورونا؟

- ما علاقة استعمال تطبيقات التحاضر الالكتروني بتحقيق جودة عملية الدراسة عن بعد من وجهة نظر طلبة الجامعة الجزائرية خلال جائحة كورونا؟

- ما علاقة استعمال تطبيقات التحاضر الالكتروني بتحقيق جودة شروط الدراسة عن بعد من وجهة نظر طلبة الجامعة الجزائرية خلال جائحة كورونا؟

- ما علاقة استعمال تطبيقات التحاضر الالكتروني بتحقيق جودة أداء ادارة الكلية عن بعد من وجهة نظر طلبة الجامعة الجزائرية خلال جائحة كورونا؟

4.1 الفرضيات الفرعية للدراسة:

- توجد علاقة موجبة بين استعمال تطبيقات التحاضر الالكتروني وتحقيق جودة أداء الأستاذ عن بعد من وجهة نظر الطلبة في الجامعة الجزائرية خلال جائحة كورونا؛

- توجد علاقة موجبة بين استعمال تطبيقات التحاضر الالكتروني وتحقيق جودة عملية الدراسة عن بعد من وجهة نظر الطلبة في الجامعة الجزائرية خلال جائحة كورونا؛

- توجد علاقة موجبة بين استعمال تطبيقات التحاضر الالكتروني وتحقيق جودة شروط الدراسة عن بعد من وجهة نظر الطلبة في الجامعة الجزائرية خلال جائحة كورونا؛

- توجد علاقة موجبة بين استعمال تطبيقات التحاضر الالكتروني وتحقيق جودة أداء ادارة الكلية عن بعد من وجهة نظر الطلبة في الجامعة الجزائرية خلال جائحة كورونا.

5.1 أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في أهمية الموضوع ذاته المختار للمعالجة، بحيث بعد تجربة تطبيقات التحاضر الالكتروني من قبل الطلبة، انقسمت آراء البعض منهم لتأييد التجربة، بينما استنكر فاعليتها البعض الآخر، بسبب تأثيرها المباشر على العملية التعليمية وجودتها، لذلك جاءت الدراسة لتسليط الضوء على

طبيعة العلاقة بين المتغيرين وكشف بعض الحقائق حولهما حسب وجهة نظر طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في جامعة محمد خيضر بسكرة.

6.1 أهداف الدراسة:

لدراسة هدف وحيد، بحيث ستحاول قياس طبيعة العلاقة وشدتها، وكذلك الأثر بين المتغير المستقل "استعمال تطبيقات التحاضر الالكتروني" ومختلف أبعاد المتغير التابع "جودة الخدمات الجامعية المقدمة للطلبة عن بعد" للوصول لنتائج يمكن تعميمها.

7.1 منهج الدراسة: اعتمدت هذه الدراسة على:

- المنهج الوصفي: من خلال التعرّيج النظري لمتغيرات الموضوع لتحديد ما ووصفها بدقة؛
- المنهج التحليلي: بحيث تم اعتماده في الدراسة التطبيقية لمعالجة استبيانات العينة المستجوبة من الطلبة ومن ثم تحليلها لاستخلاص النتائج.

2. التعليم عن بعد وتطبيقات التحاضر الالكتروني: لمحة عامة

في الحقيقة لا يمكن القول أن التعليم عن بعد كان وليد جائحة كورونا، فهو موجود من قبل لكن بعد تفشي الظاهرة زادت أهميته وتوسع انتشاره بشكل كبير في كل أرجاء العالم لإتمام العملية التعليمية عن طريق استعمال التطبيقات الالكترونية كوسيط بين الطلبة وأساتذتهم.

1.2 تعريف التعلم عن بعد: هو عملية تلقي الطلبة للدروس والمحاضرات عبر وسائل تعليمية مختلفة تضمن لهم انسياب المعلومات لمكان تواجدهم، والتعلم عن بعد الناجح يتطلب أن يمتلك الطلبة مهارات وخصائص معينة كالنضج، التحفيز، توجيه الأهداف، القدرة على العمل باستقلالية وتعاونية، تحقيق التوازن بين دراستهم ومختلف المسؤوليات الأخرى (Rotar, 2022, p. 1).

2.2 تطبيقات التحاضر الالكتروني: هي برمجيات "software" تم تصميمها وتطويرها لتسهيل مهمة التعلم والتعليم عن بعد عبر الانترنت، عن طريق الإلتقاء الافتراضي بين الطالب والأستاذ في نفس الوقت، وتطبيقات التحاضر عن بعد رغم اختلافات تصميمها وتباين طرق استعمالها إلا أن كلها هدفها مشترك وهو تعزيز واستمرار العملية التعليمية للرفع من نتائج الطلاب، فتستخدم هذه التطبيقات من أجل تسهيل اكتساب المعرفة ونقلها إلى الطلاب، ومحاكاة المواقف التجريبية لتدريبهم، وتقييم الأنشطة داخل الصف الافتراضي لتوفر التغذية العكسية الفورية، وإشراك الطلاب في العملية التعليمية من خلال تحفيزهم عن بعد (Pechenkina, Laurence, Oates, Eldridge, & Hunter, 2017, p. 2).

ولعلّ من أكثر المعايير اعتماداً في عملية اختيار التطبيقات الالكترونية (وبالأخص الأشهر استخداماً zoom و google meet خلال جائحة كورونا في الجامعات) خلال التحاضر عن بعد، نجد:

- سهولة الاستعمال ووضوح الايقونات مع توفر الشرح الوافي لآلية استعمالها؛
- توفر التطبيقات لارشادات التعلم والاستعمال بلغة المستخدم؛
- سلامة التطبيق من الأعطاب التقنية والاعلانات غير المرغوب فيها؛
- عدم تخريب الجهاز (الهاتف، الحاسوب، أو اللوحة الذكية) بعد تحميله؛
- لا يشغل الكثير من مساحة الجهاز أو يستنفد سعة كبيرة من طاقة بطاريته؛
- قابلية استيعاب أكبر عدد ممكن من الطلبة.

فتطبيقات التحاضر الالكترونية استعملتها أغلب الأسر الجامعية كبديل أخير للعملية التعليمية العادية في ظل الظروف الاستثنائية التي مر بها العالم أجمع أثناء فترة الوباء.

3. جودة خدمات العملية التعليمية في الجامعة:

لا يمكن اليوم الاختلاف حول دور الجودة في المؤسسات التعليمية وبالتحديد أهميتها الكبرى في تطور الجامعات على وجه الخصوص، لنجاحها في تغيير العديد من المعطيات فيها، خاصة أنها مؤسسات خدمية كان يصعب قياس مخرجاتها فيما مضى.

1.3 تعريف جودة الخدمة الجامعية:

عرّف الباحث "باراشورامان" وزملاؤه جودة الخدمة 1985 سنة بـ: " مقياس مدى تطابق مستوى أداء الخدمة الذي تم توفيره مع توقعات العملاء" (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985, p. 42)، "ولها عدة أبعاد من بينها: الاعتمادية، الاستجابة، التأكيد، الملموسية، التعاطف (Suginto & Respati, 2022, p. 21)، وهي الأبعاد المكونة لنموذج SERVQUAL الذي يقيس فجوة جودة الخدمة بين مستوى التوقع والادراك (Al-Rabia, Fafous, Eldigre, Aldarmah, Alzahrani, & Atwa, 2021)، فاعتبر "باراشورامان" أن جودة الخدمة بمثابة أداة لقياس الفرق بين مستوى الخدمة المتوقع و مستواها المقدم فعلاً في الواقع للعميل من خلال الأبعاد الخمسة ال

من قبل الجامعات للربط بين الأساتذة وطلابهم، من بينها نذكر ما يلي (حقاين و عربي، 2020، صفحة 404):

1. القرص المدمج: ويتم من خلاله تجهيز المناهج الدراسية وتحميلها عليها لتسليمها للطلاب؛
 2. الشبكة الداخلية: يتم من خلالها ربط جميع أجهزة الحاسوب الخاصة بالمؤسسة ببعضها البعض، مما يمكن الأستاذ من ارسال الملفات التعليمية المرجو تقديمها لكل حواسيب الطلاب دون أي اشكال؛
 3. الشبكة العالمية: يمكن توظيفها كوسيط إعلامي وتعليمي في آن واحد، لما تحمله من مزايا وتسهيلات ونجاعة في سيرورة العملية التعليمية؛
 4. مؤتمرات الفيديو: تربط هذه التقنية المشرفين والمختصين الأكاديميين مع طلابهم في مواقع بعيدة ومتفرقة من خلال شبكة تلفزيونية عالية القدرة، بما يسمح بتسهيل الاتصال على نطاق أوسع؛
 5. المؤتمرات الصوتية: تعتبر تقنية المؤتمرات المسموعة الأقل تكلفة بالمقارنة مع مؤتمرات الفيديو، وهي تقنية إلكترونية تستخدم هاتفيا وآلية للمحادثة؛
 6. الفصول الافتراضية: وهي فصول شبيهة بالفصول التقليدية من حيث وجود الاستاذ والطالب، ولكنها غير مقيدة لا بمكان ولا زمان، بالاستعانة بوسائط إلكترونية أهمها **zoom** و **googlemeet** الأكثر استعمالا في جائحة كورونا.
- تعتبر الوسائل السابقة أكثر الوسائل انتشاراً وشيوعاً وليس حصراً لها، خاصة في فترة جائحة كورونا التي ألزمت الجامعات بتبني مجموعة من الوسائل والتكنولوجيا لتمام سير العملية التعليمية.
4. الدراسة التطبيقية لقياس توجهات عينة من طلبة الجامعات الجزائرية لأثر استعمال تطبيقات التحاضر الإلكتروني على جودة الخدمات الجامعية عن بعد خلال جائحة كورونا:
- سنقوم فيما يلي بتوضيح مجال، عينة، أداة الدراسة التي تم اعتمادها في الجانب الإحصائي للدراسة، كما سنورد النتائج الإحصائية لمختلف اجابات عينة الدراسة:

1.4 منهجية الدراسة:

سنقوم من خلال ما يلي بتوضيح حدود إجراء الدراسة التطبيقية، أداؤها وكيفية اختيار عينتها:

1.1.4 حدود الدراسة: للدراسة حدين أساسيين هما:

- الحدود المكانية: تمت الدراسة على عينة من طلبة الجامعات الجزائرية في مختلف الأطوار والتخصصات.
- الحدود الزمنية: تم إجراء هذه الدراسة في الفترة الممتدة من 05 مارس 2022 ل 30 ماي 2022.

2.1.4 أداة الدراسة:

تم الاعتماد على أداة الاستبيان كأداة وحيدة لجمع البيانات من طرف الطلبة لمعرفة توجهاتهم، ولتقصي الحقائق العلمية المتعلقة بمتغيرات الدراسة، بحيث اشتمل الاستبيان على:

- الجزء الأول "المعلومات الشخصية": وتم تخصيصه لمتغيرات: الجنس، العمر، الطور الدراسي.
- الجزء الثاني "محاور متغيرات الدراسة": ويضم محورين:

■ المحور الأول: خاص بالمتغير المستقل "استعمال تطبيقات التحاضر الالكتروني (google meet, zoom)", ويشتمل على 10 عبارات تقريرية تقيس موقف الطلبة حول استعمال تلك التطبيقات الالكترونية عن بعد خلال جائحة كورونا.

■ المحور الثاني: خاص بالمتغير التابع "جودة الخدمات الجامعية عن بعد"، تضم أربع أبعاد: جودة أداء الاستاذ، جودة طريقة الدراسة عن بعد، جودة شروط الدراسة عن بعد، جودة أداء ادارة الكلية عن بعد، ويشتمل على 19 عبارة تقريرية تدرس رأي الطلبة حول جودة الخدمات الجامعية عن بعد.

بحيث تم الاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي لتقييم الإداءات، باعطاء رقم لكل درجة من المقياس لتسهيل عملية المعالجة من أجل تحديد اتجاهات اجابات العينة، كما تم حساب المتوسط المرجح لتحديد اتجاهات اجابات الأفراد المستجوبين، عن طريق حساب طول الفترة الذي يوافق حاصل قسمة العدد "4" (عدد المسافات بين كل درجة استجابة والدرجة التي تليها) على العدد "5" (عدد درجات الاستجابة الاجمالية) وبذلك يكون طول الفترة يساوي "0.80"، والجدول التالي يوضح ذلك أكثر:

الجدول 1: درجات مقياس ليكارت

الدرجات الاستجابة	غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً
رقم الدرجة	1	2	3	4	5
المتوسط المرجح	[1.79-1.00]	[2.59-1.80]	[3.39-2.60]	[4.19-3.40]	[5.00 -4.20]

المصدر: من اعداد الباحثين.

3.1.4 عينة الدراسة:

تم توزيع 40 استمارة مبدئياً كعينة استطلاعية لقياس ثبات عبارات ومحاور الاستبيان المصمم للدراسة والقيام باختبار ألفا كرونباخ التي فاقت قيمته 72%، وهي أكبر من القيمة المرجعية المساوية لـ 60%، ومنه تم عملية توزيع 250 استمارة على طلبة جامعيين في كافة التخصصات في الجامعات الجزائرية بطرق متنوعة: استمارة ورقية، استمارة الكترونية بحيث تم توزيعها في: الجامعات مباشرة، مواقع التواصل الاجتماعي، البريد الالكتروني المهني...، إلا أنه تم استرجاع 187 استمارة فقط، وتم الاعتماد على 171 استمارة نهائية صالحة للدراسة بعد الانتهاء من عملية الفرز.

2.4 عرض نتائج الدراسة الاحصائية:

سنعرض فيما يلي النتائج الاحصائية المتحصل عليها اعتماداً على برنامج SPSS لمختلف المحاور:

1.2.4 عرض نتائج الجزء الأول المتعلق بعبارات المحور الأول الخاص بالبيانات الشخصية:

وسنعرض فيما يلي المعالجة الاحصائية لمتغيرات المحور الأول الخاص بالبيانات الشخصية:

الجنس، العمر، الطور الدراسي لعينة الدراسة المستجوبة ونقوم بتحليلها:

1.1.2.4 الجنس: بلغ عدد الاستمارات الموزعة على كلا الجنسين 171 استمارة، بحيث بينت النتائج بعد المعالجة الاحصائية أن النسبة الأكبر كانت لجنس الاناث بمقدار 69% بينما نسبة الجنس الذكور كانت 31% فقط، وهي نتائج منطقية جداً مقارنة بالواقع الفعلي فأغلب الجامعات تضم عدد أكبر من الاناث مقارنة بعدد الذكور.

2.1.2.4 الفئة العمرية: كانت النسبة الأكبر للفئة العمرية الثانية 21-24 سنة بنسبة مئوية قدرها

40.4%، أما النسبة الثانية فكانت للفئة العمرية الثالثة أكبر من 25 سنة بنسبة مساوية لـ 38% وهم في

الأغلب طلبة الدكتوراه أو طلبة الكلاسيك، أما النسبة الأقل فكانت للفئة العمرية الأولى أقل من 21 سنة بمقدار 21.6% وهم على الأرجح طلبة الليسونس.

3.1.2.4 الطور التعليمي: كان عدد المستجوبين من طور الماستر الحصة الأكبر في المساهمة في هذه الدراسة بنسبة 45.6%، بينما طلبة الدكتوراه فهم في الترتيب الثاني بما نسبته 30.4%، في حين طلبة الليسانس كانوا الأقل مشاركة في هذه الدراسة بما نسبته 24%، وهذا ما يمكن تفسيره بنظام التفويج بحيث كان طلبة الماستر والدكتوراه أكثر حضوراً أثناء توزيع الاستمارات، وهذه النتائج تؤكد النتائج السابقة للفئات العمرية الأكثر تكراراً خلال الدراسة.

2.2.4 عرض نتائج عبارات الجزء الثاني الخاص بمحاور متغيرات الدراسة "استعمال تطبيقات التحاضر الالكتروني" و "جودة الخدمات الجامعية عن بعد" وتحليلها:

بحيث سنقوم فيما يلي بعرض وتحليل عبارات الجزء الثاني المتعلقة بعبارات محور المتغير المستقل "استعمال تطبيقات التحاضر الالكتروني" أولاً، ومن ثمة نتقل لعبارات أبعاد المتغير الثاني والمتمثل في المتغير التابع وهو "جودة الخدمات الجامعية عن بعد":

1.2.2.4 عرض نتائج المحور الأول استعمال تطبيقات التحاضر الالكتروني وتفسيرها:

سنقوم فيما يلي بعرض وتحليل عبارات الجزء الثاني "استعمال تطبيقات التحاضر الالكتروني":

الجدول 02: النتائج الاحصائية لمحور استعمال تطبيقات التحاضر عن بعد

اتجاه العبارة	المؤشرات الاحصائية		العبارة	
	الانحراف	المتوسط		
محايد	0.8230	3.2398	تطبيقات التحاضر واضحة وسهلة الاستعمال	01
محايد	0.8574	2.6942	تطبيقات التحاضر توفر لي فضاء علمي تفاعلي مع الاساتذة وبقية زملائي الطلبة	02
محايد	0.9047	3.0702	تطبيقات التحاضر سهلت تقريبي من الاساتذة واستمرار عملية التعليم والتواصل بينهم	03
محايد	0.7931	3.3158	تطبيقات التحاضر سرية وتحافظ على خصوصياتي الشخصية بعد الاستعمال	04
غير موافق	0.5707	2.2924	تطبيقات التحاضر خالية من المشاكل التقنية والاعطاب الفنية	05
محايد	0.6077	2.9371	تطبيقات التحاضر توفر الجهد، الوقت والمال	06

07	تطبيقات التحاضر تسع لعددنا في المحاضرات	2.6266	0.7252	محايد
08	تطبيقات التحاضر لا تشغل مساحة كبيرة من جهازي	2.3457	0.5346	غير موافق
09	تطبيقات التحاضر أثرت على سلامة جهازي	3.2452	0.8097	محايد
10	تطبيقات التحاضر تغني عن الدراسة الحضورية	2.3879	0.3974	غير موافق
	المجموع	2.8154	0.6478	محايد

المصدر: من اعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.20.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن عبارات المحور الأول "استعمال تطبيقات التحاضر عن بعد"، قد تراوحت ما بين درجة غير موافق، محايد، فقد جاءت العبارة "تطبيقات التعليم عن بعد آمنة وسرية وتحافظ على خصوصياتي الشخصية بعد الاستعمال" بأعلى متوسط حسابي بمقدار 3.3158 وبانحراف معياري بمقدار 0.7931 وبدرجة "محايد" لاتجاه اجابات هذه العبارة، والعبارة "تطبيقات التعليم عن بعد خالية من الاختلالات التقنية والاعطاب الفنية" بأدنى متوسط حسابي بمقدار 2.2924، وبانحراف معياري بمقدار 0.5707 وبدرجة "غير موافق" لاتجاه اجابات هذه العبارة، وكان اجمالي المتوسط الحسابي المحور بمقدار 2.8154 واطمالي الانحراف المعياري للعبارات ككل بمقدار 0.6478 كدليل على ضعف تشتت عبارات المحور، مما جعل اتجاه اجابات أفراد عينة الدراسة ينزع نحو درجة "محايد".

2.2.2.4 عرض نتائج عبارات أبعاد المحور الثالث "جودة الخدمات الجامعية" وتحليلها:

سنقوم فيما يلي بتحليل عبارات المحور الثالث "جودة الخدمات الجامعية عن بعد" والذي يتكون من أربع أبعاد وهي: بُعد جودة أداء الأستاذ، بُعد جودة طريقة الدراسة عن بعد، بُعد جودة شروط الدراسة عن بعد، بُعد جودة أداء ادارة الكلية عن بعد:

1.2.2.2.4 عرض نتائج البعد الأول "جودة أداء الأستاذ عن بعد" وتحليلها:

سنعرض تحليل نتائج بعد "جودة أداء الأستاذ عن بعد" اعتماداً على برنامج SPSS.20 فيما يلي:

يلي:

الجدول 3: النتائج الاحصائية لبعء "جودة أداء الأستاذ عن بعد"

اتجاه العبارة	المؤشرات الاحصائية		العبارة	
	الانحراف	المتوسط		
محايد	.81206	2.7719	يمكن للأستاذ أن يقدم الدرس عن بعد بسهولة وبطريقة سلسة تمكنا من الاستيعاب	06
محايد	.75435	2.8421	صوت الأستاذ مسموع وجلي أثناء تقديم الدرس	07
محايد	.86490	3.3898	يمكنني أن أسأل الأستاذ بأريحية تامة في حالة لبس في الدرس أو عدم الفهم	08
محايد	.81426	3.1991	الأستاذ دائم الحضور والالتزام بالمواعيد في اللقاءات الافتراضية	09
محايد	.79121	3.3321	استفيد من الدروس التي يقدمها الأستاذ عن بعد	10
محايد	0.1915	3.1070	المجموع	

المصدر: من اعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.20.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن عبارات البعد الأول "جودة أداء الأستاذ عن بعد" للمحور الثاني "جودة الخدمات الجامعية عن بعد"، قد جاءت كلها بنفس الدرجة "محايد"، إلا أن العبارة "يمكنني أن أسأل الأستاذ بأريحية تامة في حالة لبس في الدرس أو عدم الفهم" جاءت بأعلى متوسط حسابي بمقدار 3.3898 وانحراف معياري بمقدار 0.8649 وبدرجة "محايد" لاتجاه اجابات هذه العبارة، والعبارة "يمكن للأستاذ أن يقدم الدرس عن بعد بسهولة وبطريقة سلسة تمكنا من الاستيعاب" بأدنى متوسط حسابي بمقدار 2.7719، وانحراف معياري بمقدار 0.81206 وبدرجة "محايد" أيضاً لاتجاه اجابات هذه العبارة، وكان اجمالي المتوسط الحسابي لهذا البعد ككل هو 3.1070 واجمالي الانحراف المعياري للعبارات ككل بمقدار 0.1915 كدليل على ضعف تشتت عبارات البعد، مما جعل اتجاه اجابات أفراد عينة في هذا البعد للدراسة ينزع نحو درجة "محايد".

2.2.2.2.4 عرض نتائج البعد الثاني "جودة طريقة الدراسة عن بعد" وتحليلها:

سنعرض تحليل نتائج بعد "جودة طريقة الدراسة عن بعد" اعتماداً على برنامج SPSS.20 فيما يلي:

يلي:

الجدول (03): النتائج الاحصائية لبعء "جودة طريقة الدراسة عن بعء"

اتجاه العبارة	المؤشرات الاحصائية		العبارة	
	الانحراف	المتوسط		
محايد	.87510	3.2515	طبيعة المقاييس النظرية تسمح لي بفهمها عن بعء أكثر من المقاييس التطبيقية	11
غير موافق	.73016	2.4737	أمتلك قابلية لاستيعاب المقاييس التطبيقية عن بعء أكثر من المقاييس النظرية	12
محايد	.74434	2.6959	يمكنني استيعاب الدروس النظرية والتطبيقية معاً بسهولة عن بعء	13
محايد	.79177	2.6901	أكون في كامل تركيزي أثناء شرح الأستاذ للدروس عن بعء	14
غير موافق	.75023	2.5789	طريقة تقديم الاستاذ للدرس عن بعء (عرض، فيديو، صوت،...) تشبه تقديم الدرس حضورياً	15
محايد	0.3657	2.7380	المجموع	

المصدر: من اعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.20.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن عبارات البعء الثاني "جودة طريقة الدراسة عن بعء" للمحور الثاني "جودة الخدمات الجامعية عن بعء"، قد جاءت بين درجتي "محايد" و"غير موافق"، وكانت العبارة "طبيعة المقاييس النظرية تسمح بفهمها عن بعء أكثر من المقاييس التطبيقية" ذات أعلى متوسط حسابي بمقدار 3.2515، وانحراف معياري بمقدار 0.87510 وبدرجة "محايد" لاتجاه اجابات هذه العبارة، والعبارة "أمتلك قابلية لاستيعاب المقاييس التطبيقية عن بعء أكثر من المقاييس النظرية" بأدنى متوسط حسابي بمقدار 2.4737، وانحراف معياري بمقدار 0.73016 وبدرجة "غير موافق" لاتجاه اجابات هذه العبارة، وكان اجمالي المتوسط الحسابي لهذا لبعء ككل هو 2.7380 واطمالي الانحراف المعياري للعبارات ككل بمقدار 0.36576 كدليل على ضعف تشتت عبارات البعء، مما جعل اتجاه اجابات أفراد العينة في هذا البعء للدراسة ينزع نحو درجة "محايد".

3.2.2.2.4 عرض نتائج البعد الثالث "جودة شروط الدراسة عن بعد" وتحليلها:

سنعرض تحليل نتائج بعد "جودة شروط الدراسة عن بعد" اعتمادًا على برنامج SPSS.20 فيما يلي:

الجدول: عرض نتائج الاحصائية لبعد "جودة شروط الدراسة"

اتجاه العبارة	المؤشرات الاحصائية		العبارة	
	الانحراف	المتوسط		
غير موافق	.70776	2.4035	تدفق الانترنت يسمح لي بمزاولة الدراسة عن بعد بشكل جيد وفي الوقت المناسب	16
موافق تماما	.79981	4.2029	أمتلك حاسوب شخصي، لوحة الكترونية، هاتف ذكي،... بمواصفات تسمح باستعمله (أ) للدراسة عن بعد	17
موافق	.78453	3.4737	أحرص على الاشتراك بشبكة الانترنت في كل مرة للتمكن من الدراسة والتواصل المستمر مع الاساتذة عن بعد	18
محايد	.89111	3.3558	مكاني خارج الجامعة يسمح لي بمزاولة الدراسة عن بعد بدون أي عوائق	19
محايد	0.3750	3.3589	المجموع	

المصدر: من اعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.20.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن عبارات البعد الثالث "جودة شروط الدراسة عن بعد" للمحور الثاني "جودة الخدمات الجامعية عن بعد"، قد تراوحت ما بين درجة غير موافق، محايد، موافق و موافق تماما فقد جاءت العبارة "أمتلك حاسوب شخصي، لوحة الكترونية، هاتف ذكي،... بمواصفات تسمح باستعمله (أ) للدراسة عن بعد" بأعلى متوسط حسابي بمقدار 4.2029، والانحراف معياري بمقدار 0.79981 وبدرجة "موافق تماما" لاتجاه اجابات هذه العبارة، أما العبارة "تدفق الانترنت يسمح لي بمزاولة الدراسة عن بعد بشكل جيد وفي الوقت المناسب" هي ذات أدنى متوسط حسابي في هذا البعد بمقدار 2.4035، وانحراف معياري بمقدار 0.70776 وبدرجة "غير موافق" لاتجاه اجابات هذه العبارة، وكان اجمالي المتوسط الحسابي المحور بمقدار 3.3589 واجمالي الانحراف المعياري للعبارات ككل بمقدار 0.3750 كدليل على ضعف تشتت عبارات البعد، مما جعل اتجاه اجابات أفراد عينة الدراسة ينزع نحو درجة "محايد".

4.2.2.2.4 عرض نتائج البعد الرابع "جودة أداء ادارة الكلية عن بعد" وتحليلها:

سنعرض تحليل نتائج بعد "جودة أداء ادارة الكلية عن بعد" اعتماداً على برنامج SPSS.20 فيما يلي:

يلي:

الجدول: عرض نتائج الاحصائية لبعد "جودة أداء ادارة الكلية عن بعد"

اتجاه العبارة	المؤشرات الاحصائية		العبارة	
	الانحراف	المتوسط		
غير موافق	.80054	2.5491	تحرص ادارة الكلية على استقبال اقتراحات، شكاوي، شؤون الطلبة عن بعد ومعالجتها	20
محايد	.83351	3.3281	الأرضية الرقمية للكلية تقدم خدمات الكترونية فيما يخص متعلقات الطلبة: دروس، حلول السلاسل،...	21
موافق	.74489	3.4503	الموقع الالكتروني للكلية يقدم أحر المستجديات للطلبة بشأن: النقاط، الملتقيات، الوثائق...	22
محايد	.80786	3.3158	صفحات الكلية تتفاعل بشكل نشط في مواقع التواصل الاجتماعي: فيسبوك، انستاغرام،...	23
محايد	.85042	2.9825	توفر ادارة الكلية قناة تعليمية للطلبة تعرض فيها دروس في شكل فيديوهات في يوتوب، تلغرام،...	24
محايد	0.38868	3.1251	مجموع البعد "جودة أداء ادارة الكلية عن بعد"	
محايد	0.11730	3.0822	مجموع المحور "جودة العملية التعليمية عن بعد"	

المصدر: من اعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.20.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن عبارات البعد الرابع "جودة أداء ادارة الكلية عن بعد" للمحور الثاني "جودة الخدمات الجامعية عن بعد"، قد تراوحت ما بين درجة غير موافق، محايد وموافق، فقد جاءت العبارة "الموقع الالكتروني للكلية يقدم أحر المستجديات للطلبة بشأن: النقاط، الملتقيات، الوثائق... عن بعد" بأعلى متوسط حسابي بمقدار 3.4503، وانحراف معياري بمقدار 0.74489. مما يدل على ضعف التشتت، وبدرجة "موافق" لاتجاه اجابات هذه العبارة، أما العبارة "تحرص ادارة الكلية على استقبال اقتراحات، شكاوي، شؤون الطلبة عن بعد ومعالجتها" هي ذات أدنى متوسط حسابي في هذا البعد بمقدار 2.5491، وانحراف معياري بمقدار 0.80054 مما يدل على ضعف التشتت، وبدرجة "غير موافق" لاتجاه اجابات هذه العبارة، وكان اجمالي المتوسط الحسابي لهذا البعد بمقدار 3.1251

واجمالي الانحراف المعياري للعبارات ككل بمقدار 0.38868 مما يدل على ضعف التشتت، الأمر الذي جعل اتجاه اجابات أفراد عينة الدراسة ينزع نحو درجة "محايد"، أما اجمالي المتوسط الحسابي للمحور الثاني "جودة الخدمات الجامعية عن بعد" ككل فتم تقديره ب 3.0822، والانحراف المعياري للمحور فكان 0.1173 كدليل على ضعف التشتت لعبارات المحور ككل، مما جعل اتجاه اجابات أفراد عينة الدراسة ينزع نحو درجة "محايد" أيضاً.

3.4 اختبار الفرضيات الفرعية:

قبل القيام باختبار الفرضيات الفرعية يجب أولاً إعادة صياغتها الى فرضية صفرية وأخرى بديلة.

1.3.4 اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

H_0 : استعمال تطبيقات التحاضر له علاقة عكسية بتحقيق جودة أداء الاستاذ عن بعد من وجهة نظر الطلبة في الجامعات الجزائرية خلال جائحة كورونا عند مستوى معنوية يساوي 0.05.
 H_1 : استعمال تطبيقات التحاضر له علاقة طردية بتحقيق جودة أداء الاستاذ عن بعد من وجهة نظر الطلبة في الجامعات الجزائرية خلال جائحة كورونا عند مستوى معنوية يساوي 0.05.

الجدول رقم (06) : جدول يوضح الارتباط بين استعمال تطبيقات التحاضر عن بعد وجودة أداء الأستاذ

جودة أداء الأستاذ عن بعد	الارتباط	
0.173	معامل بيرسون	استعمال تطبيقات التحاضر
0.023	الدلالة SIG	

المصدر: من اعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.20.

من نتائج الجدول رقم (06) السابق لمخرجات برنامج SPSS نلاحظ أن: قيمة معامل الارتباط لاستعمال التطبيقات الالكترونية وبعد تحقيق جودة أداء الأستاذ عن بعد من وجهة نظر الطلبة ضعيفة جداً وموجبة (0.173)، ومستوى الدلالة الاحصائية SIG تساوي (0.023) وهي أقل من (0.05) مستوى الدلالة المعنوية.

ومنه نستنتج أنه توجد علاقة ايجابية ضعيفة لاستعمال التطبيقات الالكترونية بتحقيق جودة أداء الأستاذ عن بعد من وجهة نظر الطلبة في الجامعات الجزائرية خلال جائحة كورونا عند مستوى معنوية يساوي 0.05، وبهذا نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 .

2.3.4 اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

H_0 : استعمال تطبيقات التحاضر له علاقة عكسية بجودة طريقة الدراسة عن بعد من وجهة نظر الطلبة في الجامعات الجزائرية خلال جائحة كورونا عند مستوى معنوية يساوي 0.05.

H_1 : استعمال تطبيقات التحاضر له علاقة طردية بجودة طريقة الدراسة عن بعد من وجهة نظر الطلبة في الجامعات الجزائرية خلال جائحة كورونا عند مستوى معنوية يساوي 0.05.

الجدول رقم (07): جدول يوضح الارتباط بين استعمال تطبيقات التحاضر وجودة طريقة الدراسة عن بعد

الارتباط		جودة طريقة الدراسة عن بعد
استعمال تطبيقات التحاضر	معامل بيرسون	-0.515
	الدلالة SIG	0.000

المصدر: من اعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.20.

من نتائج الجدول رقم (07) السابق لمخرجات برنامج SPSS.20 نلاحظ أن: قيمة معامل الارتباط لاستعمال تطبيقات التحاضر وبعد جودة طريقة الدراسة عن بعد من وجهة نظر الطلبة سالبة (-0.515)، ومستوى الدلالة الاحصائية SIG تساوي (0.000) وهي أقل من (0.05) مستوى الدلالة المعنوية.

ومنه نستنتج أنه توجد علاقة عكسية ذات شدة متوسطة وطبيعة سالبة لاستعمال التطبيقات الالكترونية بتحقيق جودة طريقة الدراسة عن بعد من وجهة نظر الطلبة في الجامعات الجزائرية خلال جائحة كورونا عند مستوى معنوية يساوي 0.05، وبهذا نقبل الفرضية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 .

3.3.4 اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

H_0 : استعمال تطبيقات التحاضر له علاقة عكسية بتحقيق جودة شروط الدراسة عن بعد من وجهة نظر الطلبة في الجامعات الجزائرية خلال جائحة كورونا عند مستوى معنوية يساوي 0.05.

H_1 : استعمال تطبيقات التحاضر له علاقة طردية بتحقيق جودة شروط الدراسة عن بعد من وجهة نظر الطلبة في الجامعات الجزائرية خلال جائحة كورونا عند مستوى معنوية يساوي 0.05.

الجدول رقم (08) : جدول يوضح الارتباط بين استعمال تطبيقات التحاضر عن بعد وجودة شروط الدراسة عن بعد

الارتباط	جودة شروط الدراسة عن بعد
----------	--------------------------

0.369	معامل بيرسون	استعمال تطبيقات التحاضر
0.000	الدلالة SIG	

المصدر: من اعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.20.

من نتائج الجدول رقم (08) السابق لمخرجات برنامج SPSS.20 نلاحظ أن: قيمة معامل الارتباط لاستعمال تطبيقات التحاضر وبعد تحقيق جودة شروط الدراسة عن بعد من وجهة نظر الطلبة موجبة (0.369)، ومستوى الدلالة الاحصائية SIG تساوي (0.000) وهي أقل من (0.05) مستوى الدلالة المعنوية.

ومنه نستنتج أنه توجد علاقة طردية ذات شدة ضعيفة وطبيعة موجبة لاستعمال تطبيقات التحاضر بتحقيق جودة شروط الدراسة عن بعد من وجهة نظر الطلبة في الجامعات الجزائرية خلال جائحة كورونا عند مستوى معنوية يساوي 0.05، وبهذا نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 .

4.3.4 اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

H_0 : استعمال تطبيقات التحاضر له علاقة عكسية بتحقيق جودة أداء ادارة الكلية عن بعد من وجهة نظر الطلبة في الجامعات الجزائرية خلال جائحة كورونا عند مستوى معنوية يساوي 0.05.

H_1 : استعمال تطبيقات التحاضر له علاقة طردية بتحقيق جودة أداء ادارة الكلية عن بعد من وجهة نظر الطلبة في الجامعات الجزائرية خلال جائحة كورونا عند مستوى معنوية يساوي 0.05.

الجدول رقم (09): جدول يوضح الارتباط بين استعمال التطبيقات التحاضر عن بعد وجودة أداء ادارة الكلية

جودة أداء ادارة الكلية عن بعد	الارتباط	
	معامل بيرسون	استعمال تطبيقات التحاضر
-0.582		
0.000	الدلالة SIG	

المصدر: من اعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.20.

من نتائج الجدول رقم (09) السابق لمخرجات برنامج SPSS.20 نلاحظ أن: قيمة معامل الارتباط لاستعمال تطبيقات التحاضر بتحقيق جودة أداء ادارة الكلية عن بعد من وجهة نظر الطلبة سالبة (-0.582)، ومستوى الدلالة الاحصائية SIG تساوي (0.000) وهي أقل من (0.05) مستوى الدلالة المعنوية.

ومنه نستنتج أنه توجد علاقة عكسية متوسطة الشدة وذات طبيعة سالبة لاستعمال تطبيقات التحاضر بتحقيق جودة أداء ادارة الكلية عن بعد من وجهة نظر الطلبة في الجامعات الجزائرية خلال جائحة كورونا عند مستوى معنوية يساوي 0.05، وبهذا نقبل الفرضية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 .

4.4 اختبار الفرضية الرئيسية:

سنعرض تحليل نتائج الانحدار البسيط لتأثير بعد المتغير المستقل "استعمال تطبيقات التحاضر الالكتروني X" على أبعاد المتغير التابع "جودة الخدمات الجامعية عن بعد Y": بُعد جودة التدريس Y_1 ، بُعد جودة طريقة الدراسة عن بعد Y_2 ، بُعد جودة شروط الدراسة عن بعد Y_3 ، بُعد جودة أداء ادارة الكلية عن بعد Y_4 ، كل على حدى، وفي الأخير نعرض تأثير المتغير المستقل "استعمال تطبيقات التحاضر الالكتروني X" على المتغير التابع "جودة الخدمات الجامعية عن بعد Y" اعتماداً على برنامج SPSS.20 فيما يلي:

الجدول رقم (10) : جدول يوضح الارتباط بين استعمال تطبيقات التحاضر الالكتروني وجودة الخدمات الجامعية

عن بعد ومختلف أبعادها

P	الخطأ المعياري	معامل الانحدار المعياري B	الثابت a	الأثر		
0.023	0.047	0.051	1.903	Y_1	<-	x
0.000	0.042	-0.500	2.729	Y_2	<-	
0.000	0.022	0.502	1.101	Y_3	<-	
0.000	0.012	0.580	0.974	Y_4	<-	
0.000	0.031	0.159	1.667	Y	<-	

المصدر: من اعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.20.

من نتائج الجدول رقم (10) السابق لمخرجات برنامج SPSS.20 نلاحظ أن جميع قيم P دالة احصائياً لأنها أقل من مستوى المعنوية 0.05، ومنه يمكن استخراج المعادلات التالية:

1.4.4 أثر استعمال تطبيقات التحاضر X على جودة أداء الاستاذ Y_1 من وجهة نظر الطلبة في الجامعات الجزائرية في ظل انتشار وباء كورونا: $Y_1 = 1.903 + 0.051X$ ، أي أن كل زيادة في استعمال التطبيقات الالكترونية بوحدة واحدة تؤدي إلى زيادة جودة أداء الاستاذ بـ 0.051 وحدة.

2.4.4 أثر استعمال تطبيقات التحاضر X بجودة طريقة التدريس عن بعد Y_2 من وجهة نظر الطلبة في الجامعات الجزائرية في ظل انتشار وباء كورونا: $Y_2 = 2.729 - 0.500X$ ، كل زيادة في استعمال التطبيقات الالكترونية بوحدة واحدة تؤدي إلى نقصان جودة طريقة التدريس عن بعد بـ 0.5 وحدة، وقد يعود ذلك لمقارنة الطلبة لجودة طريقة الدراسة عن بعد مع الطريقة التعليم الحضوري لأنها مترسخة في أذهانهم لأكثر من 12 سنة على الأقل، فمهما عدد الأستاذ من وسائل رقمية ووسائط تكنولوجية (زوم، يوتوب، موودل، مجموعات التواصل الاجتماعي،... الخ) ليقترّب من الطالب ولو عن بعد، بقي الطالب يفضل طريقة التعليم الحضوري المباشر وجها لوجه مع أستاذه؛

3.4.4 أثر استعمال تطبيقات التحاضر X على جودة شروط التدريس عن بعد Y_3 من وجهة نظر الطلبة في الجامعات الجزائرية في ظل انتشار وباء كورونا: $Y_3 = 1.101 - 0.502X$ ، أي أن كل زيادة في استعمال تطبيقات التحاضر بوحدة واحدة تؤدي إلى نقصان جودة شروط التدريس عن بعد بـ 0.502 وحدة.

4.4.4 أثر استعمال تطبيقات التحاضر X على جودة أداء ادارة الكلية عن بعد Y_4 من وجهة نظر الطلبة في الجامعات الجزائرية في ظل انتشار وباء كورونا: $Y_4 = 0.974 - 0.580X$ ، أي كل زيادة في استعمال تطبيقات التحاضر بوحدة واحدة تؤدي نقصان جودة أداء ادارة الكلية عن بعد بـ 0.580 وحدة.

5.4.4 أثر استعمال تطبيقات التحاضر X على جودة الخدمات الجامعية عن بعد Y من وجهة نظر الطلبة في الجامعات الجزائرية في ظل انتشار وباء كورونا: $Y = 1.667 - 0.159X$ ، أي أن كل زيادة في استعمال تطبيقات التحاضر بوحدة واحدة يؤدي إلى نقصان جودة خدمات العملية التعليمية عن بعد بـ 0.159 وحدة.

5. خاتمة:

مما سبق يمكن القول أن تجربة التعليم عن بعد عن طريق تطبيقات التحاضر الالكتروني في الجامعة الجزائرية لا تزال تواجهها الكثير من التحديات، مما جعل هذا الأمر يؤثر سلباً على مستوى جودة الخدمات الجامعية خاصة التعليمية عن بعد المقدمة للطلبة، فلا يمكن مقارنتها بالتعليم الحضوري بأي شكل من الأشكال، غير أنها كانت حل مؤقت لتجاوز فترة الوباء خاصة وأن الجامعة تضم عدد كبير جداً من الأفراد الذين ينحدرون من مناطق مختلفة لمزاولة العملية التعليمية، فكانت تلك التطبيقات الطريقة الأنسب لضمان التواصل الافتراضي بين الطلبة والأسرة الجامعية ككل في فترة الوباء وإن أجمع أغلبية الطلبة على عدم تقبلهم لهذه الطريقة مقارنة مع طريقة التعلم الحضورية المتعارف عليها.

1.5 نتائج الدراسة:

1. توجد علاقة طردية ضعيفة لاستعمال تطبيقات التحاضر الالكتروني على تحقيق جودة أداء الأستاذ عن بعد من وجهة نظر الطلبة في الجامعة الجزائرية خلال جائحة كورونا؛ والفرضية الأولى محققة.
2. توجد علاقة عكسية متوسطة لاستعمال تطبيقات التحاضر الالكتروني على تحقيق جودة طريقة الدراسة عن بعد من وجهة نظر الطلبة في الجامعة الجزائرية خلال جائحة كورونا؛ والفرضية الثانية غير محققة.
3. توجد علاقة طردية ضعيفة لاستعمال تطبيقات التحاضر الالكتروني على تحقيق جودة شروط الدراسة عن بعد من وجهة نظر الطلبة في الجامعة الجزائرية خلال جائحة كورونا؛ والفرضية الثالثة محققة.
4. توجد علاقة عكسية متوسطة بين استعمال تطبيقات التحاضر الالكتروني وتحقيق جودة أداء ادارة الكلية عن بعد من وجهة نظر الطلبة في الجامعة الجزائرية خلال جائحة كورونا، والفرضية الرابعة غير محققة، فنتائج الدراسة الاحصائية أظهرت العكس.
5. كاجابة على الاشكالية الرئيسية توصلت الدراسة في النهاية إلى إتفاق وتوجه الرأي العام للعبينة المستجوبة إلى عدم تقبل فكرة التعلم عن بعد بواسطة تطبيقات التحاضر الالكتروني لأنه لم يحقق مستوى جودة الخدمات الجامعية عن بعد المرغوب في الجامعة الجزائرية حسب تجربة الطلبة مقارنةً مع جودة الخدمات الجامعية خلال التعليم الحضوري المباشر قبل جائحة كورونا.

2.5 اقتراحات الدراسة:

1. تطبيقات التحاضر الالكتروني تحتاج لتوفير بنية تحتية متطورة خاصة فيما يتعلق بتدفق الأنترنت وتوفير الأجهزة المناسبة، وأجواء تعليمية ملائمة لدى الطالب والأستاذ على حد سواء لضمان تقديم خدمات تعليمية بمستوى جودة مميز.
2. لنجاح التعليم الالكتروني عن بعد يتعين على الجامعات إقتناء النسخ المهنية لتطبيقات التحاضر الالكترونية وليس الاعتماد على النسخ التجريبية المجانية ذات الخصائص المحدودة للحصول على النتائج المرجوة.
3. ضرورة تدريب كل الأسرة الجامعية وبالأخص الأساتذة والطلبة على كيفية التعامل مع مختلف الأجهزة الذكية والتطبيقات الالكترونية لنجاح العملية التعليمية والتأكد من سيرها بالشكل المطلوب.

6. المراجع:

1.6 المؤلفات باللغة العربية:

- محمد اسماعيل صادق. (2014). إدارة الجودة الشاملة في التعليم. القاهرة: دار الكتب المصرية.

2.6 المقالات باللغة العربية:

- فاطمة حجوب، منصور بن عمار، و عمر جنينة. (ديسمبر، 2020). مجلة دراسات في الاقتصاد وادارة الاعمال. دور حوكمة الجامعات في تحسين الجودة الشاملة ، الصفحات 164-179.
- فوزية حقاين، و إيمان عربي. (2020). أهمية التعليم الالكتروني بين متطلبات العصر وإلزامية وقع الازمات. مجلة كلية الكوت الجامعة للعلوم الانسانية ، 401-410.

3.6 المقالات باللغة الانجليزية:

- Al-Rabia, M., Fasfous, I., Eldigre, M., Aldarmah, A. i., Alzahrani, S., & Atwa, H. (2021). Exploring educational service quality and improvement priorities from the view points of health sciences students using the SERVQUAL model. *Research Square* , 1-18.
- Brika, S. K., Algamdi, A., Chergu, K., Musa, A. A., & Zouaghi, R. (2021). Quality of Higher Education: A Bibliometric Review Study. *Frontiers in Education* , 06, 1-15.
- Parasuraman, P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its I-mplications for Future Research. *Journal of Marketing* , 49, pp. 41-50.
- Pechenkina, E., Laurence, D., Oates, G., Eldridge, D., & Hunter, D. (2017, August 04). Using a gamified mobile app to increase student engagement, retention and academic achievement. *International Journal of Educational Technology in Higher Education* , pp. 1-12.
- Rotar, O. (2022, January 06). Online student support: a framework for embedding support interventions into the online learning cycle. *Research and Practice in Technology Enhanced Learning* , pp. 01-23.
- Suginto, B. S., & Respati, H. (2022). The Effect of Product Quality and Service Quality on Purchase Decisions Through Word of Mouth at PT Hosana Inti Branch Malang. *Journal of Marketing and Consumer Research* , 85, 20-27.