الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية العلوم الإقتصادية و التجارية
و علوم التسيير
قسم علوم التسيير
رقم: .....

ميدان: العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
فرع: علوم التسيير
تخصص: إدارة إستراتيجية

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمـــي

إعداد الطالب(ة): فاطمة نصري

تحت عنوان

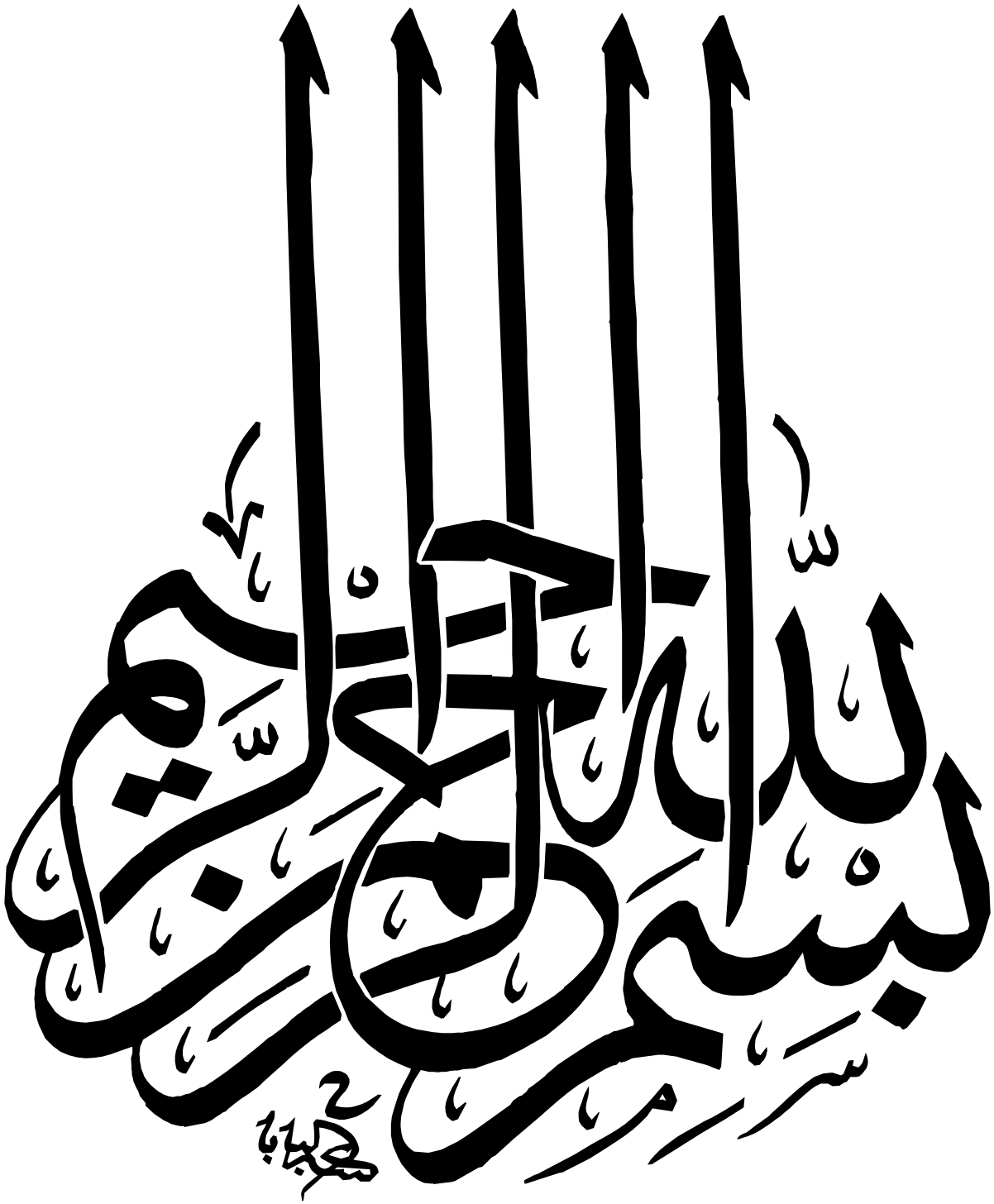
أثر إستخدام الحوسبة السحابية في تحسين جودة التعليم العالي

دراسة حالة : الأرضية الإلكترونية لنشر الدروس على الخط Moodle بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير جامعة محمد بوضياف بالمسيلة – الجزائر –

لجنة المناقشة:

عمرون بوجمعة	جامعة المسيلة	رئيســـا
بتقة صونية	جامعة المسيلة	مشرفا و مقررا
قرواط يونس	جامعة المسيلة	مناقشا

السنة الجامعية: 2019/2018


بسم الله الرحمن الرحيم

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

والصلاة والسلام على نبينا محمد الرسول الأمين خاتم الأنبياء وأشرف المرسلين شفيعنا يوم الدين

أما بعد :

أحييكم بتحية الاسلام : السلام عليكم ورحمة الله تعالى و بركاته

الحمد لله الذي أنار عقولنا بالعلم و المعرفة و أنار قلوبنا بالتقوى و الطمأنينة و أنار أعيننا بالبصيرة

لا اله الا الله وحده لا شريك له له الملك و له الحمد و هو على كل شيء قدير نحمده و نستغفره و بالجنة ندعوه

إلى من حملتني و أنجبتني و رعتني أمي الفاضلة: حجاب عائشة التي ربتني و بالعاطفة و الحنان أنعمتني

حفظها الله و رعاها و أحسن اليها فالدنيا و الآخرة و رزقها الجنة التي هي تحت أقدامها فاللهم ارزقني برها و طاعتها واجمعنا في الجنة ان شاء الله

الى روح أبي الفاضل: نصري اسعيد تغمده الله برحمته و رزقه جنته

إلى توائم روحي أخواتي العزيزات: ميساء، هاجر و إيمان

إلى رجال و فخر العائلة أخوتي الأعزاء: النوري، أحمد، جمال، حسام، أيمن

إلى عائلتي الكبيرة جدتي حجاب حفصية الخالات و العمات و الأخوال و الأعمام وبالأخص ملائكة العائلة

إلى أستاذاتي الفضليات و أساتذتي الأفاضل من صنعوا باقتدار مساري التعليمي

و أخص بالذكر أستاذتي الفاضلة التي شرفتني بإشرافها علي: بتقة صونية و لجنة المناقشة الموقرة على رأسها الأب الروحي لقسم التسيير الدكتور القدير عمرون بوجمعة والأستاذ المناقش الدكتور المحترم قرواط يونس

إلى كل من قاسمني مشوار دراستي و حياتي صديقاتي الوفيات و بالأخص صديقات عمري قديشي مها، بن زاوي هاجر و بودراع أمنية

إلى منقذات الأرواح و ملائكة الرحمة بمستشفى الزهراوي و أخص بالذكر منقذتي : الدكتورة رحموني

إلى كل من يبتغي طلب العلم

أهدي لكم بكل فخر و امتنان ثمرة جهدي المتواضع و حصاد سنوات تعليمي بكرم الله و فضله عز و جل

الطالبة: نصري فاطمة

كلمة شكر وعرفان

الحمد لله رب العالمين و الصلاة و السلام على نبينا محمد أشرف المرسلين

يقول الله عز و جل في محكم تنزيله الحكيم:

بسم الله الرحمن الرحيم

{بل الله فاعبد و كن من الشاكرين} [الزمر: 66]

نحمد الله و نشكره على فضله إذ من علينا بنعمه و أعاننا برحمته على إتمام هذا العمل

و أدعو الله أن يحفظ الوالدة الكريمة أمي العزيزة حجاب عائشة نور عيني و رفيقة دربي

و أسمى آيات الشكر و العرفان لعائلتي الكريمة سندي و فخري و اعتزازي

كما أتقدم بجزيل الشكر و التقدير و فائق الاحترام للأستاذة الفاضلة المشرفة : بتقة صونية

ونعم الأخت الناصحة بارك الله فيها و حفظها و رعاها و سدد خطاها

كما أتقدم بالشكر و العرفان إلى جامعة محمد بوضياف بالمسيلة التي تخرجت منها و عدت اليها طالبة علم

فائق التقدير و الاحترام إلى كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

و فائق الاحترام و التقدير إلى أستاذاتنا الفضليات و أساتذتنا الأفاضل الذين أنارو عقولنا بالعلم و المعرفة

و الدعوات الصادقة لكل من ساهم في انجاز هذا العمل المتواضع

الطالبة : نصري فاطمة

الدعاء

اللهم إفتح لي أبواب حكمتك وأنشر علّي من رحمتك و أنرني بالعلم و حسن أخلاقي بالحلم و أكرمني بالحفظ و نور الفهم ، و ارزقني الحكمة و المعرفة و العفو و العافية و التقوى سُبحانك لا عِلمَ لنا إلا ما علمتنا إنك أنت العليم الحكيم، ربِ إشرح لي صدري ويسر لي أمري وأحلل عقدةً من لساني يفقهوا قولي، اللهم ذكرّني ما نسيت ، وإحفظ عليّ ما علمت ، وزدني علماً.

للهم نور بالكتاب بصري وإشرح به صدري وأسرع به فهمي وقوي به عزمي بحولك وقوتك فإنه لاحول ولا قوة إلا بك بحق.

للهم ألهمني علماً أعرف به أوامرك وأجتنب به نواهيك وارزقني بلاغة فهم النبيين وفصاحة حفظ المرسلين وسرعة إلهام الملائكة المقربين وعلمني أسرار حكمتك يا حي يا قيوم .

اللهم يا من قلت وقولك الحق (وإتقوا الله ويعلمكم الله) إجعلني من عبادك المتقين وعلمني ما ينفعني وانفعني بما علمتني وزدني علماً وعملاً وفِقهاً وإخلاصاً في الدين

اللهم انا نسألك علماً نافعاً ، ورزقاً طيباً ، وعملاً متقبلاً

اللهم صل على سيدنا محمد صلاةً تكرمنا بها بنور الفهم و تنيرنا بنور العلم وتفتح علينا بها فتوح العارفين وتجعلنا بها من العلماء العاملين المخلصين ومن خيرة خلقك وصفوة عبادك وأحبابك وأهل طاعتك وحفظة كتابك يا رب العالمين

مقدمة

نحن نعيش في عصر أصبحت فيه المعرفة منبعا أساسيا للنمو ومحركا فعالا لجميع الأنشطة الاقتصادية، فقد أصبح تطور وتنمية المجتمعات المعاصرة يتأثر أكثر فأكثر بدرجة امتلاكها لمصادر المعرفة وقدرتها على إنتاجها بعدما تأكد عدم جدوى امتلاك الموارد المادية لوحدها، ويعدّ التعليم بصفة عامة والتعليم العالي بصفة خاصة من أهم ركائز اقتصاد ومجتمع المعرفة، حيث تسهم مؤسسات التعليم العالي بدور أساسي في تعظيم القدرة المعرفية للمجتمع بحثا واستخداما وتطبيقا من خلال ممارسة وظائفها من تدريس (نشر المعرفة)، وبحث علمي (إنتاج المعرفة)، وخدمة المجتمع (تطبيق المعرفة) إلا أنّ نجاح هذه المؤسسات، في إعداد الرأس المال البشري المؤهل للإنتاج، وتطوير القدرات الإبداعية له، والرفع من مستوى تأهيله لتلبية مختلف حاجات المجتمع من التنمية المستدامة، في جميع المجالات الاجتماعية، البشرية، الاقتصادية والثقافية، يتطلب منها ضرورة الاهتمام بقضية ضمان جودة التعليم العالي، خاصة وأن النجاح في تطبيقها مفهوما وممارسة يشكل اللبنة الأساسية لتطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة والوصول نحو الاعتمادية العالمية (قدرة مقدم الخدمة على آداء الخدمة المطلوبة منه بدرجة عالية من الدقة و الإتقان و تفادي حدوث أخطاء) .

وفي الجزائر، يعرف قطاع التعليم العالي منذ الاستقلال العديد من التحسينات تماشيا مع التطور الذي يشهده العالم والتحديات التي تواجهه سواء على المستوى المحلي أو على المستوى العالمي، وذلك لجعل مؤسسات التعليم العالي منارة لإشعاع العلم والمعرفة وانفتاحها مع محيطها الاجتماعي والاقتصادي ومساهمتها في تنمية البلاد والنهوض بالاقتصاد الوطني. ولعل خير معبر عن ذلك ، هو شروع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي منذ الموسم الجامعي 2004 / 2005 في إحداث نظام تعليم عالي جديد يعرف بنظام الليسانس، الماستر والدكتوراه (ل.م.د)، والذي يهدف إلى مواكبة الجامعات العالمية في إطار مشروع عالمي يدعو إلى المنافسة في امتلاك المعرفة، كما جاء هذا الإجراء لمعالجة الاختلال الذي يعاني منه النظام الكلاسيكي سواء على مستوى المرافق وتنظيم المؤسسات أو على المستوى البيداغوجي، لدعم مسار هذا الارتقاء، قامت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بتنظيم كل من المؤتمر الوطني للتعليم العالي والبحث العلمي في ماي 2008، الذي كان تحت عنوان" :الحوصلة المرحلية بعد أربع سنوات من تطبيق نظام ل .م .د"،

والمؤتمر الدولي حول الجودة في التعليم العالي في جوان 2008، والذي كان تحت عنوان" :ضمان الجودة في التعليم العالي بين الواقع والمتطلبات"، وقد شارك فيه إلى جانب أساتذة جامعيين، خبراء من البنك الدولي، اليونسكو، الاتحاد الأوروبي والبلدان المغاربية، وقد أوصى المؤتمران بحتمية تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية .ونتيجة لذلك، انبثقت فرقة عمل كلفت من طرف الوزارة الوصية بالتفكير في المشروع مدعمة في البداية ببعض الخبراء الدوليين، و في تاريخ 31 ماي 2010، تمّ ترسيم عمل الفرقة بصدور القرار الوزاري رقم 167 المتضمن تأسيس لجنة وطنية وذلك بهدف دعم وتشجيع مؤسسات ، (**CIAQES**)

لتطبيق نظام الجودة في التعليم العالي التعليم العالي على تطبيق أحسن الممارسات سواء على المستوى المؤسسي أو البرامجي. [1]

ولذلك فقد بدأت المؤسسات الجزائرية للتعليم العالي باستخدام تكنولوجيا المعلومات في عملية التدريس ومن أهم هذه الطرق و أكثرها نجاعة الحوسبة السحابية التي أحدثت نقلة نوعية في مجال التعليم العالي و شجعت على التعليم الأكاديمي الافتراضي كوسيلة لتقريب المعلومة من الطالب بأقل تكلفة و أسرع وقت و أكثر فعالية.

أولا – إشكالية الدراسة

يشهد العصر الحالي ثورة معلوماتية وتطورا تكنولوجيا متسارعا يتم توظيفه في شتى مجالات الحياة الاجتماعية، الاقتصادية، التربوية، التعليمية و الأكاديمية و غيرها. ومن بين الوسائل المتطورة المستخدمة للارتقاء بمستوى الخدمة المقدمة ما يعرف بالحوسبة السحابية Cloud Computing حيث ظهر تطبيقها كأسلوب تعليمي حديث في الجامعات الجزائرية.

مما تقدم في إطار الواقع المشار إليه يمكن طرح الإشكالية التالية:

ما أثر استخدام الحوسبة السحابية في تحسين جودة التعليم العالي، الارضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط (Moodle) نموذجا بجامعة المسيلة؟

وتندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي، الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما المقصود بالحوسبة السحابية ؟
2. ماهي المقومات الأساسية لتحسين جودة التعليم العالي و زيادة نسبة النجاح في الجامعات الجزائرية ؟
3. ما هي معوقات استخدام الحوسبة السحابية في التعليم العالي؟
4. هل توجد علاقة بين استخدام الحوسبة السحابية و تحسين جودة التعليم العالي؟
5. ماهو دور الأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط Moodle في تحسين جودة التعليم العالي في جامعة محمد بوضياف بالمسيلة؟

ثانيا – فرضيات الدراسة

من خلال إشكالية الدراسة يمكن طرح الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: الحوسبة السحابية تكنولوجيا معلومات حديثة.

الفرضية الثانية: عملية إختيار الأساليب التعليمية الحديثة المناسبة تساهم في تحسين جودة التعليم العالي على مستوى جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

الفرضية الثالثة: يشكل الزامية توفر الأنترنت معيقا لاستخدام الحوسبة السحابية كالأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط (Moodle) على مستوى جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

الفرضية الرابعة: توجد علاقة ارتباط بين الحوسبة السحابية و تحسين جودة التعليم العالي.

[1] الجريدة الرسمية، العدد 48، المرسوم التنفيذي رقم 08-265 ، المؤرخ في 19 أوت 2008، النشرة الرسمية للتعليم العالي و البحث االعلمي ، ص ص 5-8.

الفرضية الخامسة: يتمثل دور الأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط Moodle في تسهيل الحصول على المعلومات و مشاركتها من قبل الاساتذة والطلبة.

ثالثا – أسباب اختيار الموضوع

تعد المواضيع المرتبطة بالحوسبة السحابية من المواضيع الحديثة المتداولة ولذلك فقد تم اختيارها للأسباب التالية:

- **أسباب ذاتية:** اهتمام الطالبة بموضوع الرقمنة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، بالإضافة الى الإدارة الإلكترونية بحكم الوظيفة التي تشغلها، وكذلك تشجيع الأستاذة المشرفة على الموضوع.
- **أسباب موضوعية:** تزايد الاهتمام بموضوع الحوسبة السحابية وانتشار استخدامها في مختلف الميادين التي من أهمها مجال التعليم العالي على مستوى الجامعة الجزائرية، ومحاولة قياس مدى تأثيرها في تحسين جودة التعليم العالي الأكاديمي فيها.

رابعا – أهداف البحث

إن الاهداف الأساسية من اختيار هذا الموضوع تتمثل فيما يلي:

1. إبراز أهمية الحوسبة السحابية في تحسين جودة التعليم العالي و أثرها في تطوير أساليبه؛
2. التركيز على المزايا المتاحة من خلال استخدام الحوسبة السحابية لكل من الأستاذ و الطالب؛
3. الإشارة إلى التحديات التي قد يواجهها توظيف الحوسبة السحابية في التعليم العالي؛
4. تقديم مجموعة من التوصيات للتوجه نحو إستراتيجية أفضل للارتقاء بالمستوى التعليمي الأكاديمي في الجامعات الجزائرية.

خامسا – أهمية البحث

تتمثل أهمية الدراسة فيما يلي:

- يعتبر هذا الموضوع ذو أهمية كبيرة من الناحية التعليمة و الأكاديمية حيث أصبح الإنفتاح و الدخول في النظام العالمي الجديد أمر لا بد منه في ظل التكنولوجيا الرائدة حيث أصبحت أغلب التعاملات الإدارية إلكترونية ؛
- مساهمة الجوانب الإيجابية للحوسبة السحابية في تفعيل العملية التعليمية على مستوى الجامعات الجزائرية؛
- البحث على أفضل الاستراتيجيات للارتقاء بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية لمصاف الجامعات الأجنبية.

سادسا – حدود الدراسة

تتمثل حدود البحث فيما يلي:

- **الحدود الموضوعية:** هذه الدراسة تركز على أثر إستخدام الحوسبة السحابية في تحسين جودة التعليم العالي الأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط Moodle نموذجا.

- **الحدود المكانية:** أجريت هذه الدراسة على مستوى كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة
- **الحدود الزمنية:** تم إنجاز هذه الدراسة خلال الفصل الثاني من السنة الجامعية 2019/2018

سابعا – المنهج و أدوات الدراسة

- المنهج المتبع في هذا البحث هو المنهج الوصفي و دراسة حالة، حيث يتعلق الجانب الوصفي بالجزء النظري للبحث، و المنهج دراسة حالة في الجزء التطبيقي من خلال الدراسة الميدانية على مستوى كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، بالتركيز على الأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط (Moodle).أما بالنسبة للأدوات التي تم استخدامها في البحث فهي:
- **المسح المكتبي:** من خلال الإطلاع على مختلف المراجع والمقالات التي تناولت الموضوع، وجمع بعض البيانات من مركز الشبكات بجامعة المسيلة.
- **المقابلات الشخصية:** مع بعض الأساتذة والطلبة و الإداريين المختصين في مجال الحوسبة السحابية، وأيضا من خلال حضور الدورة التكوينية المخصصة للأساتذة والمنظمة من طرف جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
- **الملاحظة:** وذلك في المحيط الجامعي والفضاء الافتراضي المخصص للأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط (Moodle).

ثامنا – الدراسات السابقة

يعتبر موضوع الحوسبة السحابية من أهم المواضيع التكنولوجية الحديثة خاصة بعد توسع استخدامها في مختلف الميادين التي من أهمها مجال التعليم حيث تقوم مؤسسات التعليم العالي باستخدامها للارتقاء بالمستوى التعليمي، وتحسين جودة التعليم العالي في الجامعة الجزائرية. لذلك فقد ساهمت دراسات متعددة في التعريف بالحوسبة السحابية و تطبيقها ميدانيا.

أ – الدراسات العربية

الدراسة الأولى:

الدراسة	دراسة غادة محمد سويحل (2014)
عنوان الدراسة	معوقات حوسبة الكتب المدرسية في وزارة التربية و التعليم العالي و سبل التغلب عليها
نوع الدراسة	مذكرة ماجيستير
مجتمع الدراسة	الجامعة الاسلامية، وزارة التربية و التعليم العالي، محافظات غزة، فلسطين
عينة الدراسة	(القادة التربويين العاملين بدائرة المناهج، دائرة الإشراف التربوي والمشرفين التربويين ، وأعضاء لجنة حوسبة المناهج)

أهمية الدراسة	**الأهمية النظرية:** -تنبع أهمية الدراسة الحالية من أهمية استثمار ؛ وتوظيف تقنية الإنترنت في العملية التعليمية لدى الطلبة ليس فقط في الحصول على المعلومات وانما في التفاعل معها. -تسهم الدراسة الحالية في فتح المجال لإجراء دراسات أخرى في مجال حوسبة الكتب. -تسهم هذه الدراسة في إثراء المكتبة التربوية. **الأهمية التعليمية:** -يستفيد من الدراسة المسؤولون في وزارة التربية والتعليم العالي ، وعلى وجه الخصوص دائرة المناهج ؛ والكتب ؛ والمشرفون التربويون ، وأعضاء لجنة حوسبة المناهج ، والباحثون والدارسون في مجال التربية والتعليم العالي.
خطوات الدراسة	المنهج الوصفي التحليلي
الأدوات	الاستبانة
أهم النتائج	1-التوعية الشاملة لجميع أفراد المجتمع بحوسبة الكتب و أهميتها من خلال وسائل الإعلام المختلفة بشتى الصور الإعلامية من خلال بث برامج توعية في جميع وسائل الإعلام المرئية والمسموعة والمقروءة ، وهذه الخطوة يجب أن تسبق أي تنفيذ أو تجريب لمحوسبة لنشر ثقافة الحوسبة بحيث تؤدي هذه التوعية إلي شعور أفراد المجتمع ، أو أغلبهم بأهمية استخدام الكتب المحوسبة في التربية والتعميم. 2-جعل الاهتمام بمسألة الكتب المحوسبة في سلم أولويات القيادات التربوية ، و ايجاد الدعم اللازم سواء عمى المستوى السياسي أم التربوي. 4-أن تتعاون الجهة المشرفة على حوسبة الكتب في وزارة التربية والتعليم العالي مع الجهة المسؤولة عن المناهج والمقررات الدراسية من الصورة المكتوبة إلى الصورة الرقمية. 5-إنجاز خطة تدريبية عمى مدى سنوات محددة(خمس سنوات مثلا)يتم من خلالها تدريب المعلمين والإداريين في المدارس والمشرفين التربويين على برامج الحوسبة لتوظيف التقنية الحديثة داخل حجرة الدراسة.
نقاط الاختلاف عن الدراسة الحالية	الدراسة الحالية تركز على أثر استخدام الحوسبة السحابية في تحسين جودة التعليم العالي أما الدراسة السابقة فكانت حول معوقات حوسبة الكتب المدرسية

الدراسة الثانية:

الدراسة	دراسة صليحة رقاد (2014)
عنوان الدراسة	بعنوان تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية : آفاقه و معوقاته
نوع الدراسة	أطروحة دكتوراه
مجتمع الدراسة	مسؤولي ضمان الجودة بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري كمجتمع بحث مستهدف
عينة الدراسة	جامعة سطيف 1 – الجزائر –
أهمية الدراسة	1. عرض ومناقشة المفاهيم والأفكار المرتبطة بمفهوم نظام ضمان جودة التعليم العالي الذي يعتبر مدخلا حديثا في أدبيات التعليم العالي؛ .2الاطلاع على تجارب بعض الدول المتقدمة والعربية في مجال ضمان جودة التعليم العالي للاستفادة من خبراتها وتجاربها؛ .3ابراز الحاجة الكبيرة إلى تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية؛ .4التعرف على عوامل انجاح تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية وترتيبها حسب أهميتها لتحديد العوامل الأكثر مساهمة في انجاح تطبيق هذا النظام قصد الأخذ؛ .5محاولة التوصل إلى نتائج واقتراحات تساعد متخذي القرار على إيجاد الآليات المناسبة لتطبيق نظام ضمان الجودة بنجاح في مؤسسة التعليم العالي وتجاوز مختلف معوقات تطبيقه.
خطوات الدراسة	المنهج الوصفي التحليلي
الأدوات	الاستبانة
أهم النتائج	.1 موافقة مسؤولي ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي محل الدراسة بدرجة عالية جدا على وجود تحديات داخلية تدفع مؤسساتهم إلى تطبيق نظام ضمان الجودة خاصة فيما يتعلق بالحاجة إلى تحسين فعالية، كفاءة وحوكمة مؤسسة التعليم العالي. .2 عدم وجود اختلافات جوهرية بين إجابات مسؤولي ضمان الجودة حول خيار تحديد المفهوم المناسب للجودة بين المطابقة للمعايير أو المطابقة للأهداف. .3 وجود مجموعة من عوامل نجاح تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية ذات·

	أهمية متفاوتة من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة، فقد وافقوا بدرجة عالية جدا على أغلبية عوامل النجاح والتي اعتبروها تشكل مقومات أساسية لضمان تطبيق نظام ضمان الجودة بفعالية.
نقاط الاختلاف عن الدراسة الحالية	الدراسة الحالية تركز على أثر استخدام الحوسبة السحابية في تحسين جودة التعليم العالي أما الدراسة السابقة فكانت حول تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية : آفاقه و معوقاته

الدراسة الثالثة:

الدراسة	دراسة ابراهيم آدم (2015)
عنوان الدراسة	مشروع عن الحوسبة السحابية
نوع الدراسة	كتاب
مجتمع الدراسة	ولاية الخرطوم – السودان –
عينة الدراسة	بعض الشركات التي تستخدم الحوسبة السحابية
أهمية الدراسة	.1انتشار خدمات الحوسبة السحابية . 2اعتماد عدد كبير من المؤسسات العالمية على خدمات الحوسبة السحابية . 3توفير عدد كبير مف منصات الحوسبة السحابية بصورة مجانية على شبكة الانترنت
خطوات الدراسة	يتبع هذا البحث المنهج التطبيقي والوصفي والتاريخي والعلمي
الأدوات	php , Dreamweaver8 , Mysql , UML
أهم النتائج	تتمثل نتائج البحث في الاتي-: - تصميم منصة برامجية لتقديم خدمات الحوسبة السحابية - النظام لا يسمح لمستخدمين الغير مصرح لي بالولوج الي المنصة - تطبيق كود التخزين السحابي - عمل ويب سايت Web Site تعمل كمنصة برامج تطبيقية عمي الإنترنت تدع قوقل درايف (Google Drive) - ربط الموقع بالمنصة البرامجية
نقاط الاختلاف عن الدراسة الحالية	الدراسة الحالية تركز على أثر استخدام الحوسبة السحابية في تحسين جودة التعليم العالي أما الدراسة السابقة فكانت حول الحوسبة السحابية في الشركات

ب- الدراسات الأجنبية:

الدراسة الأولى:

الدراسة	Dr. Tayseer Andrawes Saleem (2015)
عنوان الدراسة	Cloud computing between theory and practice
نوع الدراسة	مقال في مجلة سيبرارين
مجتمع الدراسة	جامعة البلقاء التطبيقية ، الأردن
عينة الدراسة	كلية اربد
أهمية الدراسة	كان الهدف من هذه الدراسة هو بناء مصفوفة معرفة يوجد فيها شرح لميزات الحوسبة السحابية ومفهومها ونموها وخصائصها وفوائدها وإمكانية تطبيقها في التعليم.
خطوات الدراسة	أجريت الدراسة في ستة مجالات رئيسية: المحور 1: مفهوم الحوسبة السحابية المحور 2: ظهور الحوسبة السحابية المحور 3: فوائد الحوسبة السحابية المحور 4: التطبيقات التعليمية في مجال استخدام الحوسبة السحابية المحور 5: عيوب الحوسبة السحابية المحور 6: مستقبل الحوسبة السحابية والتحديات التي تواجه تطبيقه
الأدوات	يتبنى الباحث المنهج التحليلي في جمع الآراء والحقائق والمفاهيم المتعلقة بتركيز الدراسة.
أهم النتائج	كان لهذا تأثير كبير على دعم وتطوير الخدمات السحابية الإلكترونية المختلفة من أجل تقديم الخدمات في جميع المجالات ، وخاصة التعليم. أنها توفر مرونة مفيدة لمجموعات الأفراد واللجان والمؤسسات والشركات. ومع ذلك ، كانت هناك بعض عيوب هذا المنتج الجديد لأنه يؤثر على البيئة ، والمخاوف الأمنية ، وخصوصية المعلومات والتوثيق والترخيص وحماية الحقوق الفكرية ، وخلصت الدراسة إلى أن الحوسبة السحابية هي المستقبل والعالم يتجه ، تجاهه إذا تم القضاء على التحديات الإدارية والمالية التي تواجه تطبيق خدمات الحوسبة السحابية.
نقاط الاختلاف عن الدراسة	هذه الدراسة تدور حول تأثير الحوسبة السحابية على التأثير على جودة

الحالية	التعليم العالي بينما الدراسة السابقة تدور حول الحوسبة السحابية بين النظرية والتطبيق.

الدراسة الثانية:

الدراسة	Tersesa Martin -Blas, Ana Serrano-Fernandez (2009)
عنوان الدراسة	The role of new technologies in the learning process : Moodle as a teaching tool in physics (N : 52) computers education
نوع الدراسة	مقال في مجلة عالمية
مجتمع الدراسة	مدريد، اسبانيا
عينة الدراسة	Universidad Politicnica
أهمية الدراسة	يجب الإشارة إلى أنه من أجل الحصول على نتائج أكثر دقة ، كان من المرغوب فيه مقارنة النتائج التي تم الحصول عليها من قبل الطلاب في الامتحان مع النتائج التي حصلت عليها مجموعة مراقبة مع الطلاب الذين ينجزون الامتحان النهائي ولكن لا يتم استخدام Moodle لسوء الحظ ، نظرًا للتنظيم الداخلي لأعضاء هيئة التدريس ، لا يمكن إجراء هذه التجربة. في النتائج المقدمة هنا ، كان لدى جميع الطلاب إمكانية استخدام المقرر الافتراضي ، وقرار استخدامه أو عدمه ترك في إرادتهم. ربما في المستقبل سيكون لدينا الفرصة لتنفيذ تجربة أكثر رقابة.
خطوات الدراسة	1. المقدمة 2. خلفيات 3. المواد والأساليب 4. النتائج والمناقشة
الأدوات	المجموعة الأولى والثانية: المعلمون ، الجداول الزمنية ، المنتدى العام ، الدردشات (واحدة لكل مدرس) ، الاختبارات ، وصف المختبر ، تخطيط الدورة ، الواجب المنزلي -الكتلة الثالثة: الحركية ، ديناميات الجسيم المفرد -الكتلة الرابعة: ديناميات كثير من الجسيمات ، جسم صلب

	-الكتلة الخامسة: الكهرباء الساكنة -الكتلة السادسة: المغناطيسية -الكتلة السابعة: الديناميكا الحرارية.
أهم النتائج	بادئ ذي بدء ، يعد Moodle وسيلة رائعة للمعلمين لتنظيم وإدارة وتقديم المواد الدراسية. من وجهة النظر التعليمية ، فإن استخدام أدوات الوسائط المتعددة لإنشاء أنشطة جذابة يجعل عملية التعلم أكثر ودية للطلاب. ونتيجة لذلك ، تزيد هذه الأنشطة من اهتمام الطلاب بدراسة الفيزياء. يمكن للمدرسين تزويد الطلاب بكمية كبيرة من الموارد التي عادةً ما لا يمكنهم عرضها في الفصل بسبب ضيق الوقت. يعمل Moodle أيضًا على تسهيل التفاعل مع الطلاب في الوقت الفعلي ويسمح أيضًا بتلقي آرائهم واقتراحاتهم ؛ كمجتمع تعليمي ، يتيح Moodleللطلاب مشاركة معارفهم وصعوباتهم ، حتى يتمكنوا من مساعدة بعضهم البعض عبر المنتديات والدردشة. يمكن للمعلمين أن يلاحظوا في أي جزء من المادة لديهم المزيد من الصعوبات لفهم المفاهيم التي تم تطويرها في الفصل الدراسي. في بداية العام الدراسي ، كان الطلاب مترددين قليلاً في المشاركة في هذا النشاط ، ربما لأنهم لم يعتادوا على مواجهة مهام جديدة. ثم ، زادوا تدريجيا زياراتهم إلى الموقع. لقد لاحظنا ذلك ، عندما قمنا بتحميل الملاحظات المحاضرة
نقاط الاختلاف عن الدراسة الحالية	تتناول هذه الدراسة تأثير الحوسبة السحابية على التأثير على جودة التعليم العالي ، في حين أن الدراسة السابقة تدور حول دور التقنيات الحديثة في عملية التعلم Moodle :كأداة تعليمية في تعليم الفيزياء (N: 52)للكمبيوتر.

الدراسة الثالثة:

الدراسة	M Alabbadi Mohssen (2011)
عنوان الدراسة	Cloud Computing for Education and learninig as a service (ELaaS)
نوع الدراسة	مقال في مجلة عالمية
مجتمع الدراسة	المملكة العربية السعودية
عينة الدراسة	city for science and Technology (KACST),

أهمية الدراسة	سيكون للحوسبة السحابية تأثير كبير على البيئة التعليمية والتعلمية ، مما يمكّن مستخدميها (أي المتعلمين والمدربين والمسؤولين) من أداء مهامهم بفعالية وبتكلفة أقل من خلال الاستفادة من التطبيقات المستندة إلى السحابة المتاحة التي يقدمها مقدمو الخدمات السحابية
خطوات الدراسة	1. مقدمة 2. الحوسبة السحابية 3. تشكيلات الحوسبة السحابية 4. الأنشطة في المنظمات التعليمية والتعلم 5. استنتاج
الأدوات	يتبنى الباحث المنهج التحليلي في جمع الآراء والحقائق والمفاهيم المتعلقة بتركيز الدراسة.
أهم النتائج	"التعليم والتعلم كخدمة (ELaaS) "، مع التأكيد على فوائدها وعروضها المحتملة. من الضروري لأي مؤسسة تعليمية وتعليمية ، مع قيود الميزانية وتحديات الاستدامة ، أن تستخدم تشكيل السحابة الأنسب لنشاط تكنولوجيا معلومات معين.
نقاط الاختلاف عن الدراسة الحالية	هذه الدراسة تدور حول تأثير الحوسبة السحابية على التأثير على جودة التعليم العالي بينما الدراسة السابقة تدور حول الحوسبة السحابية للتعليم والتعلم.

تاسعا – هيكل البحث

في سبيل معالجة الموضوع ومحاولة الإجابة على الإشكالية المطروحة تم تقسيم البحث إلى فصل نظري وآخر تطبيقي حيث تم وضع هذا التقسيم على النحو التالي:

- **الفصل الأول:** و يتمثل عنوانه في : "مدخل عام للحوسبة السحابية وجودة خدمة التعليم العالي" حيث تناولنا فيه نشأة وماهية الحوسبة السحابية وما يشمله من خصائص ومميزات .كذلك تحفظات استخدامها ، وتطرقنا أيضا إلى الإطار المفاهيمي لجودة خدمة التعليم العالي من خلال تعريفها، أبعادها و محاورها.
- **الفصل الثاني:** وجاء بعنوان " دراسة تطبيقية" : الأرضية الإلكترونية لنشر الدروس على الخط Moodle جامعة محمد بوضياف – المسيلة – حيث بدأنا بتقديم عام لجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، من خلال لمحة تاريخية عن مؤسسة التعليم العالي المذكورة و بعد ذلك تم التطرق إلى مفهوم الأرضية الإلكترونية لنشر الدروس على الخط Moodle و من ثم عرض نتائج الدراسة (المقابلة) .

الفصل الأول: مدخل عام للحوسبة السحابية وجودة خدمة التعليم العالي

تمهيد

في هذا العصر الرقمي أصبح واضحا اهتمام الدول بتطبيق الإدارة الإلكترونية ، ولذلك بدأت الحكومة تسابق الزمن لتوفير الخدمات الإلكترونية البسيطة في القطاعين الحكومي والخاص ، مما كان له الاثر الكبير في دعم مسيرة وتطور خدمات السحب الإلكترونية المتنوعة، لتُقدِّم خدماتها في كل المجالات، وفي مقدمتها التعليم ومن هنا كان لزاما على قطاع التعليم عموما والتعليم العالي بصفة خاصة أن يشهد نقلة نوعية ليواكب النسق العام للحوسبة ، ومن أحدث تلك التقنيات التي يمكن الاستفادة منها في مجال التعليم الأكاديمي هي ما يسمى بالحوسبة السحابية (بالإنجليزية: Cloud computing) ، وهي تمثّل الاتجاه التكنولوجي الجديد للأجيال القادمة خاصة في مجال التعليم، حيث تعدّ هذه الحوسبة البيئة والمنصة الأساسيتين لمستقبل التعلم الإفتراضي، وهي تشير إلى المصادر والأنظمة الحاسوبية المتوافرة عند الطلب عبر الشبكة، والتي تستطيع توفير عدد من الخدمات الحاسوبية المتكاملة دون التقيد بالموارد المحلية بهدف التيسير على المستخدم، وتشمل تلك الموارد مساحة لتخزين البيانات والنسخ الاحتياطي والمزامنة الذاتية، كما تشمل قدرات معالجة برمجية وجدولة للمهام ودفع البريد الإلكتروني والطباعة عن بعد، ويستطيع المستخدم عند اتصاله بالشبكة التحكم في هذه الموارد عن طريق واجهة برمجية تُبَسِّطُ الكثير من التفاصيل والعمليات الداخلية مما يؤثر على جودة خدمة التعليم العالي.

ويتضمن هذا الفصل مبحثين هما :

المبحث الأول: ماهية الحوسبة السحابية

المطلب الأول: مفهوم الحوسبة السحابية

المطلب الثاني: مميزات و معوقات و مقومات إستخدام الحوسبة السحابية

المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي لجودة خدمة التعليم العالي

المطلب الأول: مفهوم جودة خدمة التعليم العالي

المطلب الثاني: أبعاد و محاور جودة خدمة التعليم العالي

المبحث الأول: ماهية الحوسبة السحابية

الحوسبة السحابية تكنولوجيا حديثة رغم أقدمية اكتشافها، لأنه في السنوات الأخيرة أصبحت هناك إمكانية لاستخدامها خارج مراكز الأبحاث والشركات العملاقة، فمُنذ ستينيات القرن الماضي، مرَّ تطور الحوسبة بعدة مراحل، وتنوعت التسميات وفقًا لظروف كُل مرحلة وكان من بينها :الحوسبة باستخدام الحاسبات الكبيرة ، والحوسبة عبر الأجهزة الطرفية خفيفة الإمكانات والحوسبة الشبكية ، والتي يُسمِّيها البعض الحوسبة المتوازية، أو الحوسبة الموزعة والحوسبة العنقودية ، والحوسبة المرافقية ، والحوسبة الإفتراضية، هذه الأخيرة تُعد القاعدة الرئيسة التي بُنيت عليها الحوسبة السحابية.

وقد كان العامل الرئيسي في تعزيز الحوسبة السحابية الاعتراف بأن عدد كبير من مراكز البيانات والجامعات لديها الآلاف من الخوادم التي عادة لا تعمل بكامل طاقتها، وقدرة الحوسبة السحابية على خلق فائض من القدرة الحاسوبية من خلال استخدام هذه الموارد بشكل أكثر كفاءة ومن خلال المحاكاة الافتراضية، كما أن الحوسبة السحابية تمكن الجامعات من تحقيق أكبر للعائد الاستثماري لمراكز البيانات، ويمكنها من إنشاء جامعة في سحابة خاصة بها ضمن البنية التحتية الخاصة بها وأحسن مثال على ذلك : الأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط (Moodle) .

المطلب الأول: مفهوم الحوسبة السحابية

في هذا المطلب سنتعرف على الحوسبة السحابية، ومن ثم سنتطرق إلى نشأتها، مكوناتها ، خصائصها وأنواعها.

أولا: تعريف الحوسبة السحابية

إن العديد من المدراء التنفيذيين لتكنولوجيا المعلومات يؤكدون أن الحوسبة السحابية ما هي إلا بديل آخر لمصادر مماثلة لمركز البيانات تكون من خلال مصادر خارجية، على الرغم من أن هناك بعض أوجه تشابه بين أنواع السحابات، إلا أنها تختلف حسب الخصائص الأساسية المتمثلة في تجميع الموارد، والمرونة السريعة، ودفع الاستحقاقات أولا بأول بالإضافة إلى التسعير و أهم خاصية الطلب على الخدمة الذاتية.

هذه الخصائص تجعلها جذابة للبعض ومعقدة للآخرين، على سبيل المثال، الخدمة الذاتية عند الطلب ومرونة وقوة العمليات الإحصائية والتخزين قد تكون خيارات جذابة للباحثين، ولكنها قد تكون مشكلة محتملة بالنسبة للجامعات المسئولة عن سلامة البيانات البحثية.

ولذلك فقد حظي الموضوع باهتمام كبير من قبل بعض الباحثين والدارسين بالتفسير والتحليل والتعريف، لبيان أهميته ودوره في التعليم والتنمية، في ظل التقدم التكنولوجي والمعلوماتي المذهل الذي يجتاح العالم في شتى نواحي الحياة، ومن هذه التعريفات ما يلي:

– هي تكنولوجيا تعتمد على نقل المعالجة ومساحة التخزين الخاصة بالحاسوب إلى ما يسمى السحابة وهي جهاز خادم يتم الوصول إليه عن طريق الأنترنت، وبهذا تتحول برامج تكنولوجيا المعلومات من منتجات إلى خدمات، وبذلك تساهم هذه التكنولوجيا في تفادي مشاكل صيانة وتطوير برامج تقنية المعلومات عن الشركات المستخدمة لها، وبالتالي يتركز مجهود الجهات المستفيدة على استخدام هذه الخدمات فقط. وتعتمد البنية التحتية للحوسبة السحابية على مراكز البيانات المتطورة والتي تقدم مساحات تخزين كبيرة للمستخدمين كما أنها توفر بعض البرامج كخدمات للمستخدمين، وتعتمد في ذلك على الإمكانيات التي وفرتها تقنيات ويب. [1]

– الحوسبة السحابية هي" حوسبة مبنية على الأنترنت حيث يمكن بفضلها الوصول إلى عدد كبير من الموارد الحوسبية المشتركة كالخوادم وتطبيقات البرمجيات وتطبيقات التخزين عبر أجهزة الكمبيوتر وأجهزة أخرى عبر الأنترنت.[2]

– وتعرف الحوسبة السحابية : أنها تقنية تعتمد على نقل المعالجة ومساحة التخزين والبيانات الخاصة بالحاسوب إلى ما يسمى بالسحابة، وهي جهاز خادم يتم الوصول إليه عن طريق الأنترنت، أي أنها حولت برامج تقنية المعلومات من منتجات إلى خدمات، كما أنها تتميز بحل مشاكل صيانة وتطوير البرامج عن طريق المستخدمين لها، وبالتالي يتركز مجهود الجهات المستفيدة على استخدام هذه الخدمات فقط. [3]

– كما يعرف المركز القومي للمعايير والتكنولوجيا الحوسبة السحابية على أنها: "نموذج لتوفير وصول مناسب ودائم في أي وقت إلى الشبكة، لمشاركة مجموعة كبيرة من المصادر الحوسبية والتي يمكن نشرها وتوفيرها بأدنى مجهود أو تفاعل مع موفر الخدمة". [4]

ويرى باحثون آخرون أن الحوسبة السحابية هي عبارة عن مجموعة من الخوادم التقنية المتصلة معا، والتي تدار مركزيا عبر شبكة اتصال محلية أو الأنترنت، فيما يسمى بالسحابة، لتقديم خدمات حاسوبية متنوعة الى جمهور المستخدمين، بهدف اختصار للوقت وسرعة الانجاز واستغلال قدرات وإمكانيات مزود الخدمة دون الحاجة إلى شراء أجهزة باهظة الثمن، وهذه السحابة يمكن لها أن تكون في مكان واحد أو موزعة عبر عدة أماكن، أو أن تكون داخل شركة خاصة أو في مراكز تؤجر خدمات السحابة.

---

[1] شريهان المنيري ، **الحوسبة السحابية**، المركز العربي لأبحاث الفضاء الالكتروني، سبتمبر 2011، مقال متاح على الموقع الالكتروني : https://sites.google.com/site/mahatytechnologys/alalm-waltknwlwjya/alhwsbte-alshabyte ، تاريخ الاطلاع: 2019/05/27، على 11:00.

[2] سليم تيسير اندراوس، **الحوسبة السحابية بين النظرية والتطبيق**، مجلة سيرارين، عدد 42، يونيو 2016 ، مقال متاح على الموقع الالكتروني : http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=737:tsalem&catid=290:studies&Itemid=105 تاريخ الاطلاع: 2019/05/27، على 11:00.

[3] غادة محمد سحويل، **معوقات حوسبة الكتب المدرسية في وزارة التربية و التعليم العالي بمحافظة غزة و سبل التغلب عليها**، مذكرة ماجستير، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين، 2014 ص 13.

[4] ابراهيم آدم رجال، **مشروع عن الحوسبة السحابية**، مكتبة نور الالكترونية، الخرطوم، السودان، 2015، ص 05.

– ومن ما سبق ذكره يمكن تعريف الحوسبة السحابية على أنها تكنولوجيا تعتمد على نقل المعلومات المعالجة، ومساحة التخزين الخاصة بالحاسوب، إلى جهاز خادم، فيما يعرف بالسحابة (Cloud) يتم دخول المستخدم إليه عن طريق الأنترنت، ومن ثم تتحول برامج تكنولوجيا المعلومات من منتجات إلى خدمات.

ثانيا: نشأة الحوسبة السحابية

وترجع فكرة الحوسبة السحابية إلى فترة الستينات من القرن العشرين عندما قال **جون ماكارثي John McCarthy** أنه: " قد تنظم الحوسبة لكي تصبح خدمة عامة في يوم من الأيام"، وكان منطلق الفكرة من شبكة الهواتف الأرضية، ولكن هذه الفكرة لم تتحول إلى ممارسة حقيقية حتى بداية الألفية الثالثة من قبل شركات التكنولوجيا مثل Apple و HP و IBM التي أصبحت تتنافس مع مايكروسوفت ، تليها خدمات الويب الأمازون (Amazon Web Services) ،ثم جاءت تطبيقات Google السحابية ، تليها برامج سديم مفتوحة ، تليها (I cloud) لشركة APPLE، كان لهذا تأثير كبير على دعم وتطوير الخدمات السحابية الإلكترونية المختلفة من أجل تقديم الخدمات في جميع المجالات ، وخاصة التعليم، حيث أنها توفر مرونة مفيدة لمجموعات الأفراد واللجان والمؤسسات والشركات، ومع ذلك كانت هناك بعض عيوب هذا المنتج الجديد لأنه يؤثر على البيئة ، والمخاوف الأمنية ، وخصوصية المعلومات والتوثيق والترخيص وحماية الحقوق الفكرية ، وخلصت الدراسة إلى أن الحوسبة السحابية هي المستقبل والعالم يتجه ، تجاهها إذا من الناحية الفنية يتم الحد من التحديات الإدارية والمالية التي تواجه تطبيق خدمات الحوسبة السحابية.

ثالثا: مكونات الحوسبة السحابية

إن العناصر الرئيسة التي تضم منصات الحوسبة السحابية تتضمن ما يلي: [1]

1 – **Applications**: وهى البرامج والخدمات التي يمكن أن يشغلها العميل في السحابة ، ومع خدمة Software As a Service تم تخفيف أعباء الصيانة والتطوير عن المستخدم.

2– **Client**: وهو المستخدم، الذى يستخدم جهازه (سواء كان موبايل أو كمبيوتر أو جهاز ال آى باد) للإستفادة من الخدمة ومن الممكن أن يمتلك نظام تشغيل يدعم السحابة أو يستخدم المتصفح فقط.

3– **Infrastructure** : وهى البنية التحتية للسحابة، والتى تقدم كخدمة Infrastructure As a Service .

4– **Platform** : وهى المنصة التى تستخدمها السحابة، مثل: Java ،Python Django في قوقل Google Web Toolkit.

5– **Service** : وهى الخدمة التى تستخدمها السحابة ، ويتعلق الموضوع أكثر بمصطلح Software as a Service، هي عملية تحويل منتجات الحاسب إلى خدمات.

[1] ابراهيم آدم رحال، **المرجع السابق**، ص 14.

رابعا: خصائص الحوسبة السحابية

تقدم الحوسبة السحابية البنية التحتية والخدمات والبرامج من خلال شبكة توفر مزايا جذابة لمؤسسات التعليم العالي، بما لديها من قدرة على خفض تكاليف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال عمليات الـ virtualizing للأصول الرأسمالية والتي تعمل على تثبيت أكثر من نظام تشغيل (سواء كان ويندوز – ماك – لينكس – غيرهم) في بيئة افتراضية داخل نظام التشغيل الحالي للتمكن من تجربه النظام وكأنه برنامج مثل بقيه البرامج يتم تصفحه في أي وقت.

يؤكد "**ستيفان ريد**" **Stefan Ried** من مؤسسة "**فورستر**" **Forrester** للأبحاث أنه من المتوقع أن ينمو سوق الحوسبة السحابية من 40.7 بليون دولار في عام 2011 إلى 240 بليون دولار عام 2020. مثل هذا النمو السريع في السوق هو دعوة واضحة إلى جميع أصحاب القرار ومدراء تقنية المعلومات لاستكشاف الإمكانيات التي توفرها السحابة، وتقييم المخاطر، والقلق الذي قد ينشأ في بعض الأحيان عند اختيار سحابة عامة حول الأمن والخصوصية والتوافقية، أو الأداء.

عندما تقوم الجامعات باختيار السحابات الخاصة بها ينبغي عليها التحقق من العديد من الأمور مثل معدلات الطلب على السحابة، إمكانات النشر السريع، وانخفاض التكاليف وتقليل المخاطر.

و للحوسبة السحابية فوائد عديدة نذكر منها: [1]

1. **توفير وخفض التكاليف Cost savings**: يمكن للمنظمات تقليل أو القضاء عليه النفقات الرأسمالية وخفض النفقات التشغيلية الجارية من خلال الدفع فقط للحصول على الخدمات التي يستخدمونها، ويحتمل أن تكون عن طريق خفض أو إعادة توزيع موظفي تكنولوجيا المعلومات. وفقا لدراسة أجرتها شركة "غارتنر" Gartner بينت فيها أن الأشخاص هم الأكثر تكلفة في مجال تكنولوجيا المعلومات، حيث يستهلكون 41٪ من ميزانية تكنولوجيا المعلومات. من خلال الحوسبة السحابية، يمكنك الاستفادة من خبرة الموظفين المختصين دون الحاجة إلى اللجوء للبحث عن الموظفين، وتشغيلهم وتوظيفهم وتدريبهم ودفع مرتباتهم.
2. **سهولة التنفيذ Ease of Implementation**: تستطيع المؤسسة اعتماد ونشر تطبيقات الحوسبة السحابية دون الحاجة لشراء الأجهزة، وتراخيص البرامج، أو خدمات التركيب والتشغيل والصيانة.

[1] هيام حايك، **الحوسبة السحابية في التعليم العالي: مابين التقييم والاعتماد**، متاح على الموقع الالكتروني: http://blog.naseej.com/2013/06/22/ تاريخ الإطلاع: 2019/05/27 على 11:11.

3. **المرونة Flexibility**: الحوسبة السحابية توفر المزيد من المرونة (غالبا ما تسمى بالتمدد) في مطابقة موارد تكنولوجيا المعلومات و وظائف العمل التي كانت تعتمد أساليب الحوسبة الماضية. ويمكن أيضا زيادة تنقل وحركة الموظفين من خلال تمكين الوصول إلى معلومات الأعمال والتطبيقات من خلال مجموعة واسعة من المواقع والخدمات. كما أن مشاركة المصادر من خلال خدمات الحوسبة توفر سهولة ومرونة أكبر عند أداء المهام المختلفة. وتقدم إمكانيات الربط بين عدة موقع إلكترونية، مثل الشبكات الاجتماعية.
4. **قابلية التوسع Scalability**:المنظمات التي تستخدم الحوسبة السحابية لا تحتاج لأن تضيف أجهزة وبرمجيات ذات معايير وكفاءات أعلى عند زيادة عدد المستخدمين، وليست مضطرة لشراء موسعات جديدة (شراء المزيد من الحواسيب وأنظمة التخزين والمحولات وأجهزة التوجيه). في نهاية المطاف، فإن معظم هذه الموارد غير مستغلة طيلة الوقت. ولكن يمكن بدلا من ذلك جمع وطرح القدرات كما تملي أحمال الشبكة، كما أنه بإمكانها التطور والتوسع من خلال النقر على المربعات المناسبة الموجودة على موقع مزود الخدمة، الحوسبة السحابية تضمن السرعة في الانضمام والتعاطي مع التقنيات الحديثة على الأنترنت.
5. **الوصول إلى الحد الأقصى لقدرات تكنولوجيا المعلومات Access to top-end IT capabilities**: وخاصة بالنسبة للمؤسسات الصغيرة، حيث يمكن للحوسبة السحابية أن تسمح للمستخدمين للوصول إلى أعلى كفاءة من البرمجيات التي قد تجذب حتى موظفي التكنولوجيا أنفسهم.
6. **إعادة توزيع الموظفين Redeployment of Staff**: عن طريق خفض أو القضاء على التحديثات التي تتطلبها الخوادم الثابتة ومشاكل الحوسبة الأخرى والتي تخفض من النفقات ومن الوقت والمال أو تطوير التطبيقات، ويمكن لأقسام تكنولوجيا المعلومات التركيز على المهام ذات القيمة الأعلى والتركيز على الكفاءات الأساسية.
7. **التركيز على الكفاءات الأساسية Focusing on core competencies**: من الموضوعات المثيرة للجدل في هذه الأيام وفي ظل تسهيلات تكنولوجية مثل الحوسبة السحابية مدى أهمية أن تكون القدرة على تشغيل مراكز البيانات، والكفاءات الخاصة بتطوير وإدارة تطبيقات البرمجيات من الكفاءات الأساسية لمعظم المنظمات. فالحوسبة السحابية يمكن أن تجعل من مثل هذه القضايا من السهولة بما يسمح للجامعة التركيز على القضايا الهامة مثل السياسة والتخطيط للتحسين المستمر لبيئة التعلم.
8. **الاستدامة Sustainability**: كثير من مراكز البيانات التي تسعى إلى الكفاءة والفعالية، بدأت في البحث عن اقتصاد مستدام. الحوسبة السحابية تزيد من كفاءة استخدام الموارد الحاسوبية، وتوفر الوقت المبذول في الحصول على البرامج والخدمات الالكترونية، وتوفر إمكانية الوصول للخدمات بسهولة كبيرة وبسعة أكبر.

9. **القابلية للقياس Measurability**: وتعني أن استخدام موارد ومصادر الحوسبة السحابية يمكن قياسها ويجب أن يتم ذلك لكل عميلٍ وتطبيقٍ وفقاً لأساس يومي، أسبوعي، شهري وسنوي كذلك.

خامسا: الخدمات التي تقدمها الحوسبة السحابية: الغالبية يستخدم بالفعل بعض جوانب الحوسبة السحابية من الأنواع التالية: [1]

1. **تطبيقات البرمجيات كخدمة (SaaS) Software as a Service** : وهنا أنت كمستخدم لست بحاجة لشراء معدات أو برمجيات، تحميل، تحديث – لأن المطلوب منك فقط أن تشترك بالخدمة وتدخلها عن طريق الانترنت بواسطة متصفح لتستخدمها. من أمثلة تطبيقات البرمجيات كخدمة المجانية بعض البرمجيات الكبيرة مثل جي ميل Gmail وجوجل دوكس Google Docs وبعض البرمجيات الأصغر مثل FreshBooks.

2. **المنصة أو البيئة الحاسوبية كخدمة (PaaS) – Platform as a Service** : والتي هي عبارة عن مجموعة من البرمجيات و أدوات تطوير المنتجات التي يتم استضافتها على البنية التحتية لمزود provider ، وتعتبر Force.com ، و Microsoft Azure من أمثلة "المنصة كخدمة" PaaS .

3. **البنية التحتية كخدمة (LaaS) Infrastructure as Service** : وهي امتداد لـ البيئة الحاسوبية كخدمة حيث يكون المستأجر قادرا على التحكم بأجزاء أكثر من البنية التحتية، من خلال خدمة البنية التحتية، يصبح لدى العملاء منفذاً إلى الخادم الافتراضي في مركز خدمة تمويل البيانات. يستطيع العميل نشر وتشغيل البرمجيات، بما في ذلك أنظمة التشغيل والتطبيقات الموزعة مثل (Amazon Web Services AWS)

1 هيام حايك، **المرجع السابق**، ص 02.

شكل (01) : الخدمات التي تقدمها الحوسبة السحابية

المصدر: ابراهيم آدم رجال، **مشروع عن الحوسبة السحابية**، مكتبة نور الالكترونية، الخرطوم، السودان، 2015، ص 16.

يوضح الشكل الخدمات التي تقدمها الحوسبة السحابية والمتمثلة في: [1]

1. حوسبة سحابيه في التطبيقات: Application AS Services (AAS)

- التعامل مع نظام مالى أو نظام رواتب أو نظام مصرفى أو غير ذلك عبر الأنترنت؛
- عمل شبكة اتصالات خاصة عبر الانترنت مثل الشبكات الاجتماعية وغيرها؛
- عمل نظام انتاج تعاونى فى البرمجيات عبر الانترنت؛
- عمل محتوى والولوج لمحتوى عبر الانترنت مثل محتوى علمي في الحاسوب أو غيره أو محتوى إجتماعى عن قبيلة أو قرية أو دينى أو غيره؛
- عمل تحكم هندسي عبر الأنترنت او تحكم أمني (مراقبة أمنية).

2.حوسبة سحابيه في المنصات: Platforms As Service (PAS)

- التعامل المشترك مع قاعدة البيانات أو ايجار قاعدة البيانات؛
- التعامل مع برنامج معين مثل برنامج SPSS أو غيرها من الحزم البرمجية الجاهزة أو برنامج نظام التشغيل أو برامج أو أدوات حاسوبية؛
- التعامل مع وحدة التخزين لتخزين معلومات أو بيانات لأي غرض مثل تخزين مساند أو حفظ آمن أو تخزين بعض البيانات التاريخية لعد تمكن من حفظ كل البيانات فى الأجهزة؛

[1] ابراهيم آدم رجال، **المرجع السابق**، ص 17.

- التعرف بالهوية او استخراج الهوية مثل الجواز و التعرف على الشخصية عبر البطاقة الإلكترونية.

3. حوسبة سحابيه في البنية التحتية: Infrastructure AS Service

- التعامل مع شبكات الحاسوب عبر الانترنت؛
- التعامل مع التخزيف الجماعى المشترك؛
- عمل حوسبة خاصة.

كما توجد أنواع أخرى للحوسبة السحابية نذكر منها:

- نظام التشغيل Operating System As Service (OAS) ؛
- خدمة البرمجيات Software As Service (SAS) ؛
- خدمة الطباعة Printing As Service (PAS) ؛
- خدمة رسومية Graphic As Service (GAS) .

سادسا: أنواع الحوسبة السحابية:

حدد المعهد الوطني للمعايير والتكنولوجيا (National Institute of Standards and Technology (NIST النماذج التالية للحوسبة السحابية:[1]

1. **السحابة الخاصة Private cloud**: تمثل شبكات خاصة لاستخدام جهة معينة، توفر مراقبة كاملة للبيانات، تضمن الأمن وجودة البيانات...، قد تُدار من قبل منظمة أو طرف ثالث و النفاذ لها من الممكن أن يتم في العمل أو المنزل بعيدا عن مكان العمل.
2. **السحابة المجتمعية المشتركة Community cloud**: يتم تقاسم البنية التحتية السحابية من قبل العديد من المنظمات والذين عادة ما يتمتعون بالمتطلبات والاهتمامات نفسها ومجال العمل المشابه، والنفاذ للسحابة ممكن أن يتم من مقر الشركة/الشركات التي تتشارك هذه الخدمة أو من خلال طرف ثالث حسب الطلب.
3. **السحابة العامة Public cloud**: متاحة لعامة الجمهور أو لقطاع صناعة معينة وهي مبنية على أساس تجاري وعادة ما تكون مملوكة من قبل شركات بيع الخدمات السحابية. هذا ما يسمح للمستخدم بتطوير و العمل على برمجية معينة أو استغلال مورد معين من خدمة في السحاب مع مقومات مادية ضئيلة جدا بالمقارنة مع النفقات الكبيرة المرتبطة عادة بامتلاك تلك الخدمات.
4. **سحابة الهجينة Hybrid cloud**: البنية التحتية السحابية لها مُركبة من اثنين أو أكثر من السحب (الخاصة، والمجتمعية، أو العامة) والتي ترتبط بمعايير موحدة أو تكنولوجيا خاصة تمكنها من السماح للبيانات و/أو التطبيقات لكي يتم نقلها من سحابة إلى أخرى.

[1] هيام حايك، **المرجع السابق**. ص 03.

المطلب الثاني: ايجابيات وسلبيات استخدام الحوسبة السحابية

في هذا المطلب سوف يتم التركيز على أهم المميزات التي يتيحها استخدام الحوسبة السحابية وكذلك معوقاتها، بالإضافة الى مقومات نجاحها.

أولا: ايجابيات استخدام الحوسبة السحابية

تتميز الحوسبة السحابية بمايلي: [1]

- تمكن المستخدم من الدخول على ملفاته وتطبيقاته من خلال هذه السحابة دون الحاجة لتوفر التطبيق في جهاز المستخدم، بالتالي تقل المخاطر الأمنية وموارد العتاد المطلوبة وغيرها، ومنها الاستفادة من الخوادم الضخمة جداً في إجراء عمليات معقدة قد تتطلب أجهزة بمواصفات عالية؛
- توفر الكثير من المال اللازم لشراء البرمجيات التي يحتاجها المستخدم فكل ما يحتاجه هو جهاز حاسب متصل بخط انترنت سريع وأن يكون متصل بأحد المواقع التي تقدم البرمجيات التي يحتاجها؛
- سهولة الوصول إلى التطبيقات المتاحة من خلال تلك التقنية من خلال أي حاسب متصل بشبكة الانترنت؛
- توفير عدد العاملين في علي صيانة النظام والبرمجيات؛
- توفر الحوسبة السحابية عدد من المميزات الجديدة مقارنة بنماذج الحوسبة الأخرى، وهذه المميزات يتم وصفها باختصار في هذا الجزء؛
- قابلية التطوير وتوفر الخدمات عند الطلب؛
- توفر الحوسبة السحابية المصادر والخدمات للمستخدمين عند الطلب، كما أن المصادر قابلة للتطوير عبر مراكز بيانات متعددة؛
- واجهات السحابة تُعد مستقلة الموقع ويمكن الوصول إليها عن طريق واجهات راسخة مثل خدمات الويب ومتصفحات الأنترنت؛
- ضمان جودة الخدمة (QoS)؛
- يمكن للحوسبة السحابية ضمان جود الخدمة للمستخدمين من حيث أداء الأجهزة/وحدة المعالجة المركزية، وعرض معدل نقل البيانات، وسعة الذاكرة؛
- نظام التحكم الذاتي؛

- إن أنظمة الحوسبة السحابية هي أنظمة مستقلة تدار بشفافية للمستخدمين، ومع ذلك، فإن البرامج والبيانات الموجودة داخل السحابة يمكن إعادة تكوينها ودمجها تلقائياً لمنصة بسيطة تبعاً لاحتياجات المستخدم.

[1] أحمد ماهر خفاجة، **الحوسبة السحابية وتطبيقاتها في مجال المكتبات** ،مجلة سيبارين، عدد 22 (يونيو 2010) ، متاح على الموقع الالكتروني :
http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=445:2011-08-10-01-36-53&catid=158:2009-05-20-09-59-42&Itemid=63 ، تاريخ الاطلاع 2019/05/27 على 20:00

أما فيما يتعلق بإيجابيات للحوسبة السحابية في أنها تُمكّن المستخدم من الدخول على ملفاته وتطبيقاته من خلال هذه السحابة دون الحاجة لتوفر التطبيق في جهاز المستخدم، بالتالي تقل المخاطر الأمنية وموارد العتاد المطلوبة وغيرها، ومنها الاستفادة من الخوادم الضخمة جداً في إجراء عمليات معقدة قد تتطلب أجهزة بمواصفات عالية، وتوفر الكثير من المال اللازم لشراء البرمجيات التي يحتاجها المستخدم فكل ما يحتاجه هو جهاز حاسب متصل بخط انترنت سريع وأن يكون متصل بأحد المواقع التي تقدم البرمجيات التي يحتاجها، وأيضا سهولة الوصول إلي التطبيقات المتاحة من خلال تلك التقنية من خلال أي حاسب متصل بشبكة الانترنت .

ثانيا: سلبيات استخدام الحوسبة السحابية

من سلبيات استخدام الحوسبة السحابية مايلي: [1]

1. **الأمن والخصوصية**: كون الملفات والمعلومات مخزنة لدى جهة أخرى، فإن هناك مخاوف بشأن أمن المعلومات وخصوصيتها، فليس هناك ضمان كامل بعدم هجوم لصوص الهكرز وتضيف الباحثات إلى هذه النقطة يتعين على المستخدم التركيز على جوانب الأمان، فسوف نحتاج إلى الاعتماد على طرف ثالث للحفاظ على أمن وخصوصية البيانات والمعلومات.

لكن التساؤل الذي يطرح ويحتاج إلى بعد نظر في الأمن و الخصوصية، إذا مستضيف بياناتك اختفى أين ستذهب البيانات الخاصة بك ؟ لذلك فمن الأفضل للمستخدم أن يعتمد على خدمات الشركات العالمية المرموقة على الأقل، لأنه من غير المرجح تعرضها للإفلاس أو السرقة .

2. **التبعية (فقدان السيطرة)**: تفرض الحوسبة السحابية الاعتماد التام على مزودي الخدمة في كل شيء يخصهم كون السحابة بيئة مغلقة برمجيا .

3. **قلة المرونة**: لا تزال هذه الخدمة غير قادرة على توفير كل حاجات المستخدم وغالبا ما يحدث فقدان للبيانات عند تحديث الأنظمة والبرمجيات للسحابة .

4. **المعرفة والتكامل**: استخدام السحابة يتطلب معرفة تقنية واسعة وخبرة في التعامل مع البرمجيات قد لا يمتلكها البعض.

إن استخدام الحوسبة السحابية يتطلب وجود اتصال دائم وسريع بالانترنت، وإضافة إلى ذلك أن مشكلة توافر الانترنت هي أحد المشاكل الرئيسة خصوصاً في الدول النامية، حيث تتطلب الخدمة توفر الاتصال بشبكة الانترنت بشكل دائم أثناء استخدام تلك الخدمة ، وتعد مشكلة حماية حقوق الملكية الفكرية أحد المشاكل التي تثير مخاوف مستخدمي تلك الخدمات، فلا يوجد ضمانات بعدم انتهاك حقوق الملكية الفكرية للمستخدمين .

[1] أحمد ماهر خفاجة، **المرجع السابق**، ص 07.

المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي لجودة خدمة التعليم العالي

يعد التعليم العالي من أهم ميادين الحياة التي تستأثر الجودة فيها باهتمام قطاعات المجتمع كافة، وذلك بسبب العلاقة المباشرة بين جودة التّعليم العالي والنّمو المجتمعي بصفة عامة والنمو الاقتصادي بصفة خاصة .ومن هذا المنطلق، سنسلط الضوء في هذا الفصل على جودة خدمة التّعليم العالي، باعتبارها من بين أهم الخدمات العامة التي تسعى الدولة الجزائرية إلى تحقيق الجودة فيها، حيث سنناقش من خلاله مختلف المفاهيم المتعلقة بجودة خدمة التّعليم العالي، أهدافها، منافعها، أبعادها ومحاورها.

المطلب الأول: مفهوم جودة خدمة التعليم العالي

سيتم معالجة مفهوم جودة خدمة التعليم العالي بنوع من التفصيل بالتطرق إلى مايلي:

أولا –مفهوم الجودة

يعتبر مفهوم الجودة من المفاهيم التي اختلف حولها المفكرون، كما أنها عرفت العديد من التطورات منذ بداية القرن العشرين تطرق إليها الباحثون من أكثر من زاوية، وهذا ما أدى إلى تنوع وتعدّد التّعريفات الخاصة بهذا المفهوم، نذكر بعضا منها:

عرّف إيشيكاوا (Ishikawa) الجودة على أنها" :القابلية على إشباع الزّبون ." .[1] ويشير هذا التّعريف، إلى أنّ الجودة تعني مدى قابلية المنتج على إشباع حاجات الزّبون.

وعرّف فيشر (Fisher) الجودة على أنها" :درجة التألق والتميز وكون الأداء ممتاز أو كون خصائص أو بعض خصائص المنتج ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعة من منظور المنظمة أو منظور المستفيد/ الزّبون " [2]

ويتبين لنا من خلال هذا التّعريف، أنّ جودة المنتج تكمن في مدى تطابق خصائصه مع المعايير الموضوعة من قبل المنظمة أو مع حاجات وتوقعات الزّبائن.

عرّفت المنظمة الأوروبية للجودة (EOQ): الجودة على أنها" :مجموعة من الصفات التي يتميز به منتج معين، تحدد قدراته على تلبية حاجات المستهلكين ومتطلباتهم" [3]

عرّفت المنظمة الدولية للمقاييس وفقا للمواصفة ISO 9000 (إصدار 2000) الجودة على أنها عبارة عن" :قابلية مجموعة من الخصائص الجوهرية لمنتج، نظام، سيرورة على إرضاء متطلبات الزّبائن وباقي الأطراف المعنية"[4] ويشير هذا التّعريف، إلى أن مفهوم الجودة يشمل مختلف مكونات نظام المنظمة والتي تتفاعل فيما بينها لتلبية متطلبات الزّبائن ومختلف الأطراف المتعاملة مع المنظمة.

تتفق التعاريف السابقة على أن الجودة هي مدى قابلية المنتج على إشباع حاجات الزبون و توقعاته و متطلباته.

---

[1] نجم عبود نجم،" **إدارة الجودة الشاملة في الجامعات** "مداخلة في الملتقى الدولي الأول حول رهانات ضمان جودة التّعليم العالي، الأردن ، 2003، ص48 .

[2] سوسن شاكر مجيد ومحمد عواد الزيادات، **الجودة في التعليم :دراسات تطبيقية**، عمان :دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2008 ، ص113 .

[3] فتيحة حبشي،" **إدارة الجودة الشاملة** "أطروحة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2006 ، ص23.

[4] Abdallah SEDDIKI, **Management de la Qualité**, Alger: office des Publications Universitaires, 2003, P.23

ثانيا – مفهوم جودة الخدمة

حظي مفهوم جودة الخدمة باهتمام كبير من قبل الباحثين، وقد أعطيت له عدة تعاريف، من بينها التعريف التالي:" تعتبر جودة الخدمة من المجالات الرئيسية التي يمكن لمنظمات الخدمات أن تميّز نفسها بها، وهي : "تقديم نوعية عالية وبشكل مستمر وبصورة تفوق قدرة المنافسين الآخرين "[1] والملاحظ من هذا التّعريف، أن الباحث ربط مفهوم جودة الخدمة بتقديم خدمة متميزة مقارنة بالمنافسين في السوق.

ثالثا– مفهوم خدمة التّعليم

يعدّ التّعليم الأسلوب الأمثل للحصول على نوعية متميزة من الأفراد القادرين على بناء حضارة قوية متماشية مع متطلبات العصر، كما يحقق لهم مكاسب اضافية كالتسلح بالمهارات الفنية واللغوية التي تساعدهم في الاندماج مع التطورات العالمية .وقد أعطيت عدة تعاريف لخدمة التّعليم فقد عرفه **غايتس** (**Gates**) على أنّه : "تغير في السلوك له صفة الاستمرار وصفة بذل الجهود المتكررة حتى يصل الفرد إلى استجابة ترضي دوافعه وتحقق رغباته ."[2] وبهذا، يكون التّعليم هو عملية تعديل مستمرة في سلوك الفرد لتحقيق حاجاته ورغباته .كما ينظر إلى التّعليم إلى أنه" :عملية تدفق للمعرّفة من المصدر إلى المتعلم، وعلى أساس هذه العملية يحدث التعلم وفقا للخطوات الآتية:

– يتسلم المتعلم المادة ويدرك على أنها عناصر جديدة من المعرفة؛

– يتم فحص العناصر الجديدة لاكتشاف صحتها أو خطأها، ومن ثم قبولها أو رفضها؛

– يتم تذويب عناصر المعرّفة الجديدة من قبل المتعلم من خلال ترميزها وتمثيلها وتنظيمها حسب الأولويات " [3]

إذن، يمكن القول أن التعليم يعدل من سلوك الفرد، ويجعله أكثر قدرة على التأقلم مع البيئة المحيطة به لتلبية حاجاته ورغباته، من خلال تنمية معارفه وتطوير أدائه وتحسين مستواه.

رابعا: مفهوم خدمة التعليم العالي

يقوم جوهر التعليم العالي على نقيض التعليم القائم على التلقين، إذ يرتكز على آلية أساسها فن الانتقاء والتحليل والتركيب، فهو لا يعني مجرد جمع المعلومات فحسب وإنما التركيز على ابتداع أدوات للتعامل مع هذه المعلومات .

وهذا ما أشارت إليه غالبية التعاريف التي أعطيت لتوضيح مفهوم التعليم العالي، نذكر منها:

---

[1] خضير كاظم حمود، **إدارة الجودة وخدمة العملاء**، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2002 ، ص 215 .

[2] هاشم دباس العبادي وآخرون، **إدارة التّعليم العالي :مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر**،الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص34 .

[3] ليث عبد الحكيم و آخرون،" **تحسين جودة خدمة التّعليم الجامعي باستخدام نموذج QFD**" في مجلة مركز دراسات الكوفة، العدد12 ، 2009، ص . 187

عرفه **محمد نجيب بن حمزة أبو عظمة** على أنه ":ذلك التعليم المستقطب للمخرجات المميزة من التعليم العام بعد الثانوية العامة، ويقوم بمسؤولياته لتدريب الموظفين على رأس العمل، ويتحمل توفير الكوادر البشرية المناسبة لسوق العمل في مجالات الاختصاص"[1]

أما **القانون الجزائري** فعرّفه على أنّه ":كل نمط للتكوين أو التكوين للبحث يقدم على مستوى ما بعد الثانوي من طرف مؤسسات التّعليم العالي، ويمكن أن يقدّم تكوين تقني على مستوى عالي، من طرف مؤسسات معتمدة من طرف الدولة [2] "

مما سبق يمكننا القول بأن التعليم العالي يتميز بمايلي:

- مرحلة من التعليم تلي مرحلة التعليم الثانوي؛
- ينفرد به الطلبة الذين اثبتوا نجاحهم في مرحلة التعليم الثانوي؛
- تقدمه جامعات أو معاهد أو مدارس عليا معتمدة من طرف السلطات الرسمية للدولة؛
- يرتبط ارتباطا وثيقا بفكرة التخصص وهذا لسد مختلف حاجيات المجتمع ومواجهة التغييرات الحالية والمستقبلية على مستوى جميع الأصعدة ومواكبتها بفعالية وكفاءة.

ومنه فيمكن تعريف خدمة التعليم العالي كما يلي: هي مجموعة المنافع التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي، التي تستقطب المخرجات المميزة في التعليم الثانوي، وتختص في تنميتهم وتطوير معارفهم ومهاراتهم لمسايرة مختلف التغييرات التي تحدث في البيئة الخارجية ومحاولة التكيف معها، وبالتالي تلبية حاجات ورغبات الأطراف المستفيدة من خدماتها وتحقيق رضاهم.

خامسا : مفهوم جودة التّعليم العالي

يشكل تحديد مفهوم الجودة في مجال التعليم العالي تحديا كبيرا بذاته، إذ يصعب تحديد تعريف محدد له أو النظر إليه من زاوية واحدة، فالنظرة يجب أن تكون شمولية وتلبي متطلبات وتوقعات الأطراف ذات المصلحة الداخلية والخارجية (الطلبة، أعضاء هيئة التدريس، أرباب العمل، المجتمع).

تشير أدبيات البحث في مجال الجودة في التّعليم العالي إلى أنه يمكن تعريفها من عدة مداخل على النحو الآتي:

1. **الجودة بمعنى التميز** :يعتبر هذا المدخل هو المفهوم التقليدي السائد في التعليم العالي على اعتبار أن مؤسسة التعليم العالي مؤسسة لها ما يميزها، وذات مستوى عال وطبيعة خاصة .وتقوم فكرة التميز في التعليم العالي بالتركيز على مدخلات ومخرجات النظام التعليمي، من تحديد متطلبات الدخول إليها أو

[1] محمد نجيب بن حمزة أبو عظمة،" **إدارة الجودة الشاملة وإمكانية الإفادة منها في تطوير التعليم العالي في السعودية** "في مجلة : جامعة الملك عبد العزيز العلوم التربوية العدد 14 2001 . ص220 .

[2] الجريدة الرسمية، العدد 24 ، القانون رقم 05/99 المؤرخ في 04 أفريل 1999 المتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي، ص05 .

التخرج منها، مثل الشروط القياسية لقبول الطلبة فيها، صعوبة مقررا والامتحانات التي يخضع لها الطلبة . وفي هذا المدخل، لا ينطبق مفهوم الجودة إلا على المؤسسات والبرامج التي تمارس مثل هذه الاصطفائية.

2. **الجودة بمعنى المواءمة مع الغايات (الكفاءة الداخلية)** يتمتع هذا المدخل برواج كبير، إذ أنه ينطلق من غايات وأهداف المؤسسة أو البرنامج، ويحاول ضمان الجودة من خلال التأثير على العمليات التي تجرى داخل المؤسسة بالنظر إلى الموارد المتاحة لجعلها تحقق بشكل أفضل الغايات والأهداف المعتمدة .

وبذلك يوازي هذا المدخل الجودة بالكفاءة الداخلية .وعلى الرغم من مايتميز به هذا المدخل من ضرورة إشهار المؤسسة لغايات وأهدافها وتحديدهما بشكل دقيق، إلا أنه يعاب عليه عدم الأخذ بعين الاعتبار وجهة نظر المستفيدين من التعليم العالي سواء كانوا طلبة، أصحاب مؤسسات التشغيل، حكومات وسائر أصحاب الشأن المعنيين من المجتمع ككل.

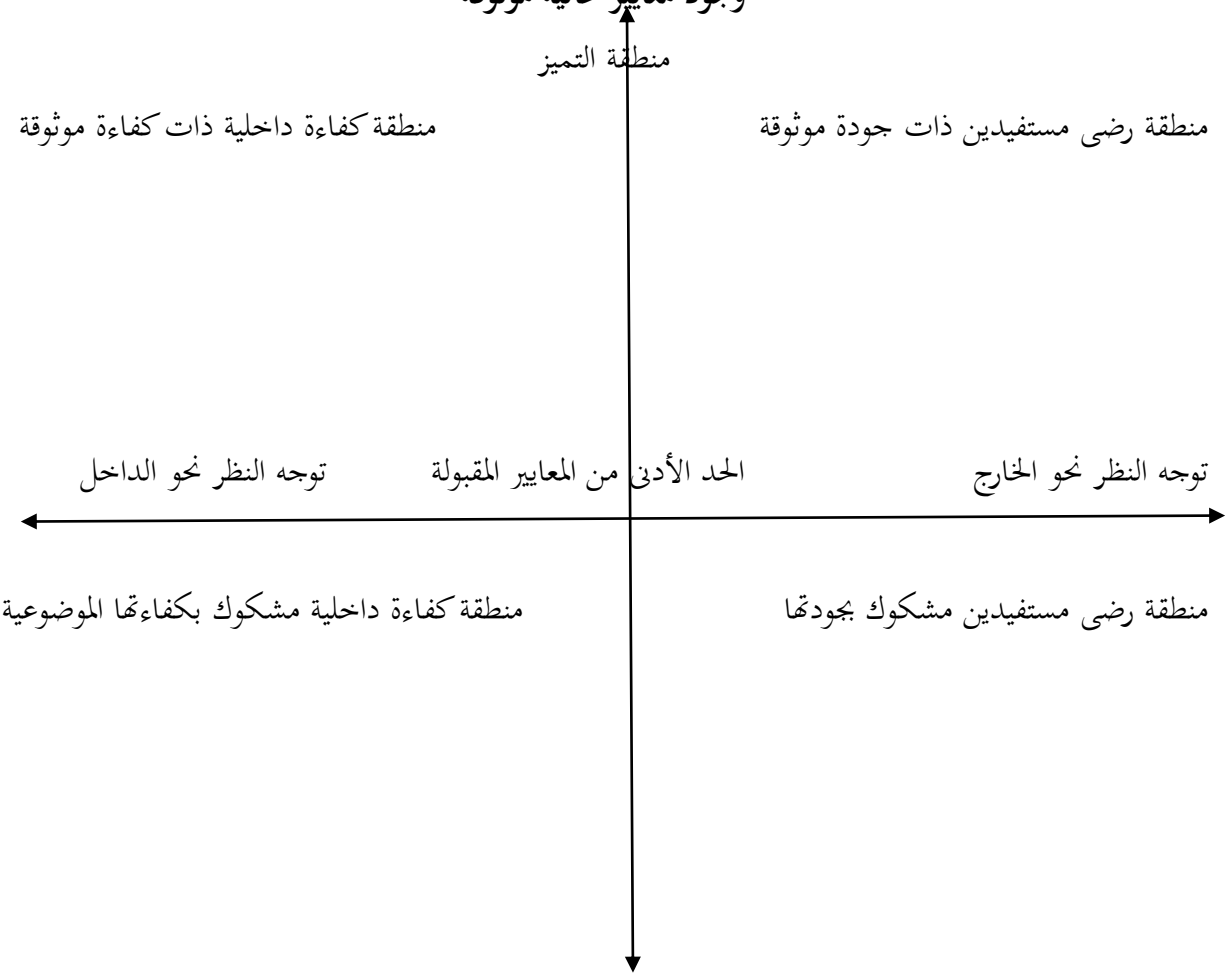
3. **الجودة بمعنى تأمين رضى المستفيدين** : ظهر هذا المدخل على إثر الانتقادات الموجهة لمدخل الجودة من منظور الكفاءة الداخلية، وقد عمد إلى مساواة الجودة بقدرة المؤسسة أو البرنامج على الاستجابة لتوقعات المستفيدين، وبذلك، يهتم هذا المدخل بالتوجه نحو الخارج والنظر إلى مجمل عناصر المؤسسة أو البرنامج من هذا المنظور، بما في ذلك تقييم الغايات والأهداف لقياس مدى ملاءمتها مع الاحتياجات المجتمعية، وتقييم العمليات من وجهة نظر الطلبة وتوسيع نطاق التّقييم ليشمل جودة المخرجات ومدى ملاءمتها لاحتياجات سوق العمل.

4. **الجودة بمعنى تأمين معايير الحد الأدنى** :يعتبر هذا المدخل بمثابة الضمانة للسلطات الحكومية والمجتمع ككل، بشأن احترام مؤسسات التّعليم العالي للحد الأدنى من متطلبات الجودة. [1]

ويتميز هذا المدخل عن بقية المداخل، من جهة، بأنه يعتمد على سلسلة من المعايير المحددة مسبقا بشكل واضح والواجب احترامها؛ ومن جهة ثانية، يقضي هذا المدخل بأن تجرى عمليات ضمان الجودة تحت إشراف جهات خارجية مستقلة عن مؤسسة التعليم العالي لتأمين الثقة المجتمعية هذه العمليات وبنتائجها .ويمكن تمثيل المداخل الأربعة السابق عرضها في الشكل التالي:

[1] صليحة رقاد، **تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه و معوقاته**، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف 1، 2014، ص-ص 30،31.

الشكل رقم 02 : مناطق الجودة بناء على متغيري وجهة النظر وقبول المعايير



المصدر: رمزي سلامة، **ضمان الجودة في الجامعات العربية**، بيروت، الهيئة اللبنانية للعلوم التربوية 2005، ص 34.

نلاحظ من خلال الشكل رقم 02 ، وجود خمس مناطق للجودة :اثنتان منها تتسمان بجودة متدنية ومشكوك فيها لعدم تحقيقهما للحد الأدنى من المعايير المقبولة، على الرغم من تحقيق إحداها لدرجة عالية من رضى المستفيدين، ومن الأمثلة على ذلك المؤسسات المدعوة ب" طواحين الشهادات "التي تصل إلى درجة عالية من رضى المستفيدين الذين يكتفون بدفع الأموال لقاء حصولهم على الشهادة؛ وتحقيق الأخرى لدرجة عالية من الكفاءة الداخلية، وتدخل في هذا الإطار المؤسسات التي تحقق درجة مقبولة من الكفاءة الداخلية بالنظر إلى المعايير التي تعتمدها من ناحية الغايات والأهداف والتي لا تجاري الحد الأدنى المعترف به من أصحاب

الاختصاص .واثنتان منها تتمتعان بدرجة عالية من الجودة نسبة إلى تحقيق المعايير المتعارف عليها، إما بالنظر إلى رضى المستفيدين أو بالنظر إلى الكفاءة الداخلية .أما منطقة التميز، فتنحصر بالحالات التي تحقق المعايير بمستويات عالية جدا لا يصل إليها سوى القلة، وهذا بالنظر إلى رضى المستفيدين وإلى الكفاءة الداخلية في آن واحد.

4. **مفهوم الجودة في التّعليم العالي من وجهة نظر رواد الجودة** :يرى المختصون في مجال الجودة أن مفهوم الجودة عند تطبيقه في التّعليم العالي يأخذ أبعادا أوسع تنعكس في المفاهيم الآتية: [1]

– **القيمة المضافة في التّعليم**: وهذا من وجهة نظر **فاينبوم** (**Feignbaum**) **1951**

و تعني تحقيق كفاءة وفعالية في التّعليم من خلال تحقيق معايير عالية للجودة عند تكاليف معقولة.

– **تجنب الانحرافات في العملية التّعليمية**: وهذا من وجهة نظر **غروسبي** (**Grosby**) **1979**

التركيز على الالتزام بالمواصفات المحددة لتحقيق مفهوم صفر عيب.

– **التفوق في التّعليم**: وهذا من وجهة نظر **بيترز و وترمان** (**Peters & Waterman**) **1982**

وتعني القدرة على بلوغ ومطابقة معايير جودة مميزة جدا.

– **المواءمة للغرض**: وهذا من وجهة **رينولدز وبرينان** (**Reynolds et Brennan**) **1986**

وتعني، قدرة نشاط التّعليم على تحقيق الأهداف التي صمم من أجلها.

– **مواءمة المخرجات التّعليمية للاستخدام**: وهذا من وجهة نظر **جوران وغرينا** (**Juran & Gryna**) **1988** ويقصد بها، مدى قدرة الخريجين على تلبية حاجات الأطراف المستفيدة منهم وتحقيق رضاهم.

5. **مفهوم الجودة في التّعليم العالي من وجهة الأطراف المستفيدة** :يختلف مفهوم الجودة أيضا باختلاف حاجات الأطراف ذات الصلة بمؤسسة التّعليم العالي سواء كانوا أساتذة، طلبة، عائلات أو أرباب العمل، **فأعضاء هيئة التدريس**، ينظرون للجودة في التّعليم العالي على أنّها التركيز على أصالة وإنتاجية البحث أكثر من التركيز على الابتكار وفعالية التّعليم.كما تعني الجودة لهم أيضا :التنمية المهنية المستمرة للبقاء في ذروة الأداء المتميز؛ علاقات إيجابية مع الطلبة؛ العمل بروح الفريق مع الزملاء والإدارة والأطراف ذات المصلحة لتحسين عمليات التّعليم وتقدير جهودهم ومشاركتهم في عملية اتخاذ القرارات .أما وجهة نظر **الطلبة** للجودة في التّعليم العالي، فتتعلق قبل كل شيء بالتدريس والخبرة وبيئة التعلم .كما تعني الجودة لهم أيضا: تحسين دافعيتهم للتعلم؛ تحسين نتائج تعلمهم باستمرار وعلاقات أفضل مع أعضاء هيئة التدريس .في حين ينظر **أرباب العمل** إلى الجودة في التّعليم العالي، على أنّها ما يمتلكه الطلاب من مهارات ومعارف مرتبطة بالمهن المختارة.

[1] إيثار عبد الهادي آل فيحان،" **تقييم جودة الخدمة التّعليمية باستخدام أداة نشر وظيفة الجودة في مجلة الإدارةQFD" والاقتصاد**، العدد 67، 2007.

أما **المجتمع**، فتعني الجودة له الثقة بأداء مؤسسة التعليم العالي. [1]

6. مفهوم جودة خدمة التّعليم العالي من وجهة نظر منظمة الأمم المتحدة للتعليم

مفهوم الجودة وفقا لما تم الإتفاق عليه في **مؤتمر اليونسكو للتعليم** الذي انعقد في باريس في أكتوبر 1998 ، فينص على ما يلي" :للجودة في التعليم مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي أن يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطتة مثل : المناهج الدّراسية، البرامج التعليمية، البحوث العلمية، الطلبة، المباني والمرافق والأدوات، توفير الخدمات للمجتمع، التّعليم الذاتي الداخلي وتحديد معايير مقارنة للجودة معترف بها دوليا [2]." ويشير هذا التّعريف، إلى أنّ مفهوم الجودة في التّعليم لا بدّ أن يشمل جودة جميع عناصر نظام التعليم العالي من مدخلات، عمليات، مخرجات وتغذية عكسية.

المطلب الثاني :أبعاد و محاور جودة خدمة التّعليم العالي

إن لتطبيق الجودة في التعليم العالي أبعاد و محاور عديدة، سنحاول من خلال هذا المطلب إبراز أهمها:

أولا: أبعاد جودة خدمة التعليم العالي

تتباين آراء الباحثين في عدد الأبعاد الأساسية للجودة، غير أنّ مؤسسة التّعليم العالي بإمكانها دراسة وتحليل جميع الأبعاد التي يتناولها الباحثون، وخاصة تلك الأبعاد ذات الصلة الوثيقة بالعملية التّعليمية وبحاجات الطالب لدخول سوق العمل .وقد عكف الباحثون في مجال دراسة على تحديد عشرة أبعاد لجودة الخدمة التي ينبغي اتباعها ومن بينهم الباحث على إدارة مؤسسة التّعليم العالي صياغة وتنفيذ الخطط الكفيلة بتحقيق كل بعد منها، وهي تتمثل في:الاعتمادية؛ الاستجابة؛ الكفاءة؛ سهولة الحصول على الخدمة؛ اللباقة؛ الاتصال؛ المصداقية؛ الأمان؛ معرّفة وتفهم العميل؛ الجوانب المادية.

وفيما يأتي إيضاحات مختصرة لدلالات كل بعد من هذه الأبعاد في مؤسسة التّعليم العالي [3]

1. **الاعتمادية** :ونعني بها، قدرة مقدّم الخدمة على أداء الخدمة المطلوبة منه بدرجة عالية من الدّقة والإتقان (عدم حدوث الأخطاء) وفي مجال الخدمة التّعليمية، فإنه ينبغي على القائمين في مؤسسة التّعليم العالي توفير خدمات بصورة صحيحة وبدرجة عالية من الإتقان وفي المواعيد المحددة؛

2. **الكفاءة** :وتعني، امتلاك مقدّمي الخدمات للمهارة والمعرّفة اللازمة لأداء الخدمة .ويمكن لمؤسسة التّعليم العالي كمؤسسة تعليمية تحقيق هذا البعد، من خلال الحرص على توفير الخبرات الأكاديمية والإدارية التي تجعل مؤسسة التّعليم العالي قادرة على تقديم خدمات بمستوى مرتفع من الجودة، كما ينبغي أن توفر أعضاء هيئة تدريس يمتلكون تأهيلا عاليا، معرّفة علمية كافية، مهارات البحث العلمي والقيم الأخلاقية التي تتواءم مع أهداف

[1] رافدة عمر الحريري وسعد زناد دروش، **القيادة وإدارة الجودة في التّعليم العالي**،الطبعة الأولى، دار الثقافة، عمان، الأردن ،2010 / ص.ص 22،23.

[2] UNESCO, "**Déclaration Mondiale Sur L'enseignement Supérieur Pour Le XXIe Siècle : Vision et Actions**", Conférence Mondiale Sur l'enseignement Supérieur, op.cit.

[3] عز الدين يونس ناجي ابو عائشة وعبد الله أحمد الفزاني،" **نشر ثقافة الجودة في السياقات الجامعية المعاصرة في ليبيا المفهوم و الأبعاد** ، 4 **أفريل** / 2014 "في المؤتمر العربي الدولي الرابع لضمان جودة التّعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن3 /4 ص77 .

المؤسسة التّعليمية ورسالتها المجتمعية من أجل تطوير المعرفة النظرية والتطبيقية للطالب في مجال اختصاصه وإعداده إعدادا جيدا ؛

3. **الاستجابة** :وتشير إلى رغبة واستعداد مقدمي الخدمات لخدمة ومساعدة الزبائن، مهما كانت الظروف، ومن أهم التغيرات التي تطرأ على البيئة التعليمية، نذكر :التغير في احتياجات سوق العمل والتغير في منظومة التطور الاقتصادي والاجتماعي، الأمر الذي يتطلب من مؤسسة التّعليم العالي أن تمتلك المرونة الكافية للاستجابة لها، وذلك من خلال توفير عدد كاف من الكوادر الأكاديمية والإدارية وجميع المستلزمات والتسهيلات المالية والمادية التي تكفل استمرار العملية التعليمية دون توقف؛

4.**الأمان** :ونعني به، غياب المخاطرة والشّك في التعامل مع المؤسسة .ويستخدم هذا المؤشر، للتعبير عن درجة الشعور بالأمان في الخدمة المقدّمة وفي من يقدّمها .وحتى توفر مؤسسة التّعليم العالي الخدمة التّعليمية للطالب في جو آمن يخلو من المخاطر، فإنه ينبغي عليها أن تخصص قوة وفيما يأتي إيضاحات مختصرة لدلالات كل بعد من هذه الأبعاد في مؤسسة التّعليم العالي أمن خاصة بمؤسسة التّعليم العالي، تشكلها الإدارة لتوفير جوانب الأمان المختلفة مثل منع السرقات وحوادث الاعتداء والمتاجرة في الممنوعات، هذا بالإضافة إلى اعتماد برنامج صحي متكامل يوفر للطلبة أطباء وصيدليات وسيارات إسعاف مع توفير تأمين صحي وخدمات بريد؛

5. **المصداقية** :ويقصد بها مدى قدرة المؤسسة التعليمية على الوفاء بالتزاماتها وتعهداتها للطالب قبل وأثناء التحاقها . ويتضح ذلك جليا وبصورة خاصة في المحاولات التي تقوم بها مؤسسات التعليم العالي الخاصة لاستقطاب الطلبة الجدد من خلال إعلاناتها في وسائل الاعلام المختلفة، حول ما يمتلكه أعضاء هيئة التدريس من معارف وخبرات ومهارات، وما تتميز به مؤسسة التّعليم العالي من امكانيات وتسهيلات مادية وبرامج تعليمية رائدة، وتبرز مصداقية مؤسسة التّعليم العالي هنا في تحقيق ما وعدت به في إعلاناتها وفي وعودها للطلبة أثناء زيارتهم لها؛

6. **إمكانية وسهولة الحصول على الخدمة** : والمقصود بها، سهولة الاتصال وتيسير الحصول على الخدمة من طرف الزّبون كتقصير فقرة انتظار الحصول على الخدمة، وتوفير عدد كافي من منافذ الحصول عليها .ويمكن تحقيق هذا البعد في مجال التّعليم العالي، من خلال اختيار الموقع المناسب للجامعة بحيث يمكن وصول الطلبة إليها بيسر، كما تحاول مؤسسة التّعليم العالي أن تراعي مجموعة من العوامل في اختيارها للموقع كالهدوء وتوفير المساحات الكافية التي تتيح امكانية التوسع مستقبلا، هذا بالإضافة إلى توفير الحافلات إلى المناطق المختلفة والسكنات الداخلية للطلبة. وتلجأ بعض مؤسسات التّعليم العالي إلى عدم تركيز كل كلياتها في مكان واحد وتوزيعها في عدة أماكن بهدف عدم الضغط على منطقة جغرافية واحدة ولتحقيق أهداف أخرى تتعلق بالتنمية الاجتماعية؛

7. **الاتصال** :ويقتضي هذا المؤشر، تزويد الزبائن بالمعلومات وباللغة التي يفهمونها، وتقديم التوضيحات اللازمة حول طبيعة الخدمة وتكلفتها .

ويعد تحقيق عملية الاتصال بين مؤسسة التّعليم العالي والطالب من أهم الأبعاد التي تصب في تحقيق جودة خدمة التّعليم العالي، فالاتصال يتيح لعضو هيئة التدريس مناقشة وتحليل وفهم وإدراك كل ما يتعلق بالطالب (حاجاته، مشكلاته ومقترحاته) ، ويتيح للطالب إيصال أفكاره وآرائه وتوفير التغذية العكسية التي تساهم في تحسين وتطوير العملية التّعليمية وكل ما يتعلق بالمدخلات من برامج ومناهج .وحتى تكون عملية الاتصال قادرة على تحقيق أهداف مؤسسة التّعليم العالي فإنه ينبغي أن يمتلك الطالب وعضو هيئة التدريس مهارات الاتصال الناجح ومهارات الإصغاء الفاعل؛

8. **معرفة وتفهم الزبون** :والمقصود بها، بذل الجهود من طرف مقدمي الخدمات لفهم حاجات الزبائن ومعرفة احتياجاتهم الخاصة، وتقديم النصح والاستشارة والتوجيه اللازم .ولتحقيق هذا البعد في مجال التّعليم العالي، ينبغي التركيز على فهم الطالب وإدراك حاجاته وحاجات سوق العمل من خلال القيام بدراسات دورية للطلبة ولسوق العمل، كما يجب الاستماع إلى شكاوي الطالب ومشكلاته والعمل على إيجاد حلول لها، هذا بالإضافة إلى دراسة وتحليل آراء ومشكلات ومقترحات الخريجين؛

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

10. **اللباقة** :ونعني بها، تمتع مقدّمي الخدمات بروح الصداقة، والاحترام، واللطف في التعامل كالاستقبال الطيّب مع التحية والابتسامة مع الزبائن .وفي مؤسسة التّعليم العالي، ينبغي أن يسود جو من الإحرام المتبادل والتعامل الحسن الذي يضمن لكل من عضو هيئة التدريس والطالب والإداري مكانته واحترامه .وفي حالة حدوث أي تجاوزات لا تنسجم مع الأسس الأخلاقية، والتنظيمية والمهنية فإن أنظمة مؤسسة التّعليم العالي وتعليماتها تعالج ذلك بما يكفل استمرارية الأداء الجيد في هذا المجال .وفي دراسة لاحقة، تمكّن الباحث **Parasuraman** من دمج هذه المؤشرات العشرة في خمسة أبعاد رئيسية لجودة الخدمة، هي :المظاهر المادية الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الضّمان والتّعاطف .والجدول التالي، يوضح ذلك:

جدول رقم 01 : أبعاد جودة خدمة التّعليم العالي

المؤشر	البيان
الجوانب الملموسة	–جاذبية المظهر الخارجي لمؤسسة التّعليم العالي. –التصميم الداخلي لمؤسسة التّعليم العالي. –حداثة الأجهزة والمعدات المستخدمة في أداء الخدمة. –توفر الاتصالات والموارد الإلكترونية.

	-المظهر اللائق لمقدمي الخدمات. -المرافق والتسهيلات المادية المتاحة للطلبة من ساحات وقاعات.
الإعتمادية	**-**التزام مؤسسة التّعليم العالي بتقديم الخدمة في المواعيد المحددة. -التزام مؤسسة التّعليم العالي بتقديم الوعود التي قطعتها للطلبة من حيث عملية تقديم الخدمات التّعليمية. -تقديم الخدمة بشكل صحيح عدم حدوث أخطاء. -معلومات دقيقة وصحيحة.
الاستجابة	السرعة في تقديم الخدمة المطلوبة. -الرغبة في مساعدة الطلبة والاستجابة الفورية لطلباتهم. -الرد الفوري على الاستفسارات والشكاوى
الضمان	-الشعور بالأمان في التعامل. -الثقة بمقدّمي الخدمات. -خلو الخدمة التّعليمية من الشك. -امتلاك أعضاء الهيئة التدريسية المعرّفة الأكاديمية والمهارات اللازمة لتقديم الخدمة التّعليمية
التعاطف	-تحلي مقدّمي الخدمات بالأدب وحسن الخلق. -فهم ومعرّفة احتياجات وتوقعات الطلبة. -تقدير ظروف الطالب والتعاطف معه. -اللطف في التعامل مع الطلبة.

المصدر :عماد أبو الرب وآخرون، **ضمان الجودة في مؤسسات التّعليم العالي**، عمان :دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2010 ، ص205 .

ثانيا :محاور جودة التّعليم العالي

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

1.جودة عضو هيئة التدريس

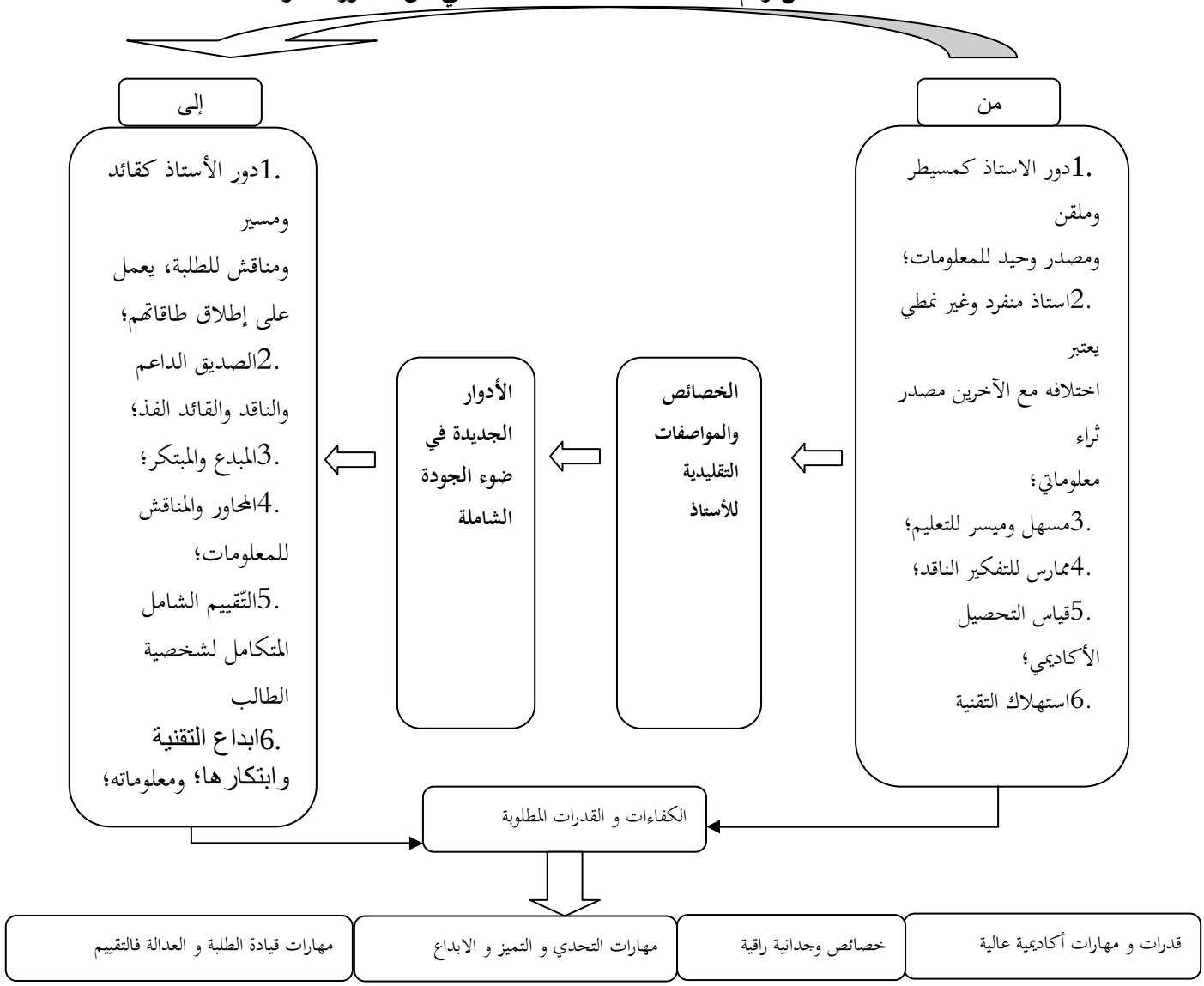
سنحاول التطرق إلى توضيح مدى أهمية الاهتمام بجودة كل من عضو هيئة التدريس، الطلبة، البرامج التعليمية وطرق التدريس في تحقيق جودة التعليم العالي.

1/جودة عضو هيئة 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 منها إذا لم ينفذها أساتذة أكفاء ومؤهلون . وفي نفس السياق، يركز معظم المهتمين بمجال جودة الخدمة التعليمية على أنه إذا كان تحسين جودة التعليم العالي يعتمد على النظر لمدخلات ذلك التعليم، فإن من أهم تلك المدخلات الهيئة التدريسية التي هي عصب التعليم العالي، ويتوقف تحقيق جودة أداء عضو هيئة التدريس على توافر جملة من المواصفات فيه، تتمثل في : [1]

قدرات الإلقاء والعرض؛ هضم المعلومات ونقل الأحاسيس؛ والقياس والتّقييم. والشكل التالي، يبرز كفاءات الأستاذ الجامعي من منظور الجودة.

[1] فتحي سالم أبو زخار،" **تأهيل جودة التّعليم العالي في عيون أعضاء هيئة التدريس** "في المؤتمر العربي الثاني حول تقويم الأداء الجامعي و تحسين الجودة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية /295. ،القاهرة، مصر، ماي 2007 ، ص288 .

الشكل رقم 03 : كفاءة الأستاذ الجامعي من منظور الجودة



المصدر :قوي بوحنية، سالمة ليمار،" **قياس جودة إدارة أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الجزائرية** "في المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التّعليم العالي"، الجامعة الخليجية، مملكة البحرين، ص539 .

2/ –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 منها:

1. مناسبة عدد الطلبة لعضو هيئة التدريس؛
2. توافر الخدمات التي تقدم للطالب؛
3. اكتساب الطلبة مهارات فنية تسهل انخراطهم في سوق العمل؛
4. تعزيز دافعية الطلبة واستعدادهم للتعلم؛
5. زيادة مشاركة الطلبة في اتخاذ القرارات المتعلقة بشؤونهم ؛ الالتزام و الانظباط؛

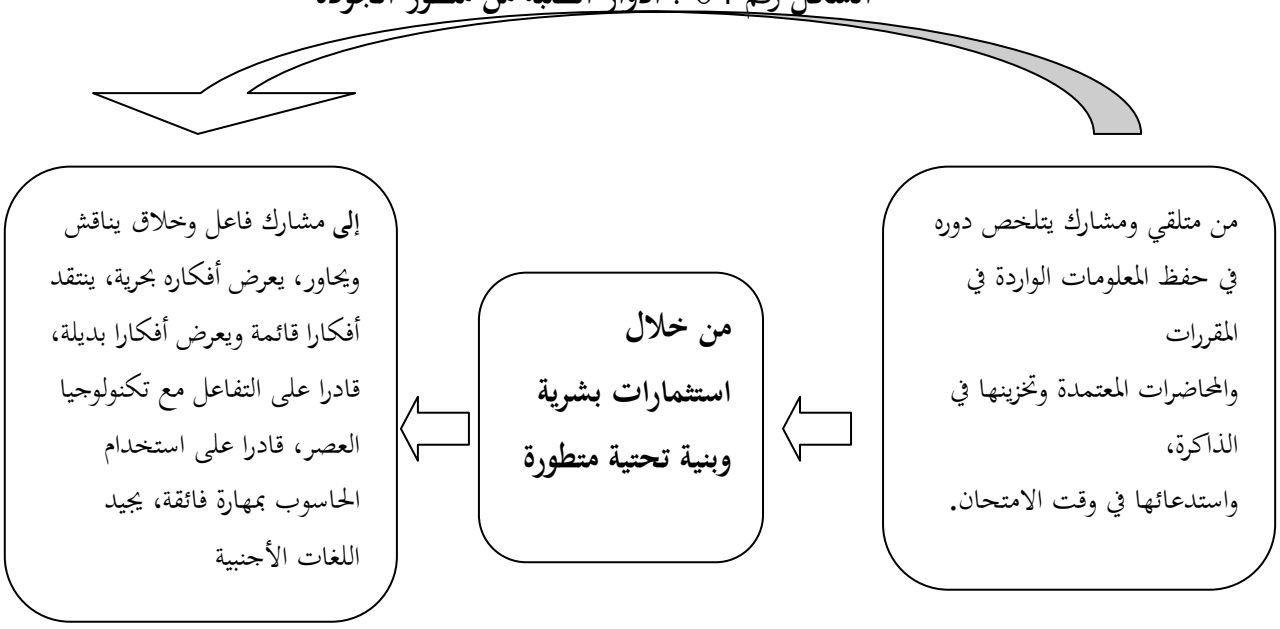
6. شمولية عملية التّقييم والتقويم للطالب، وهذا بالأخذ بعين الاعتبار لجميع الجوانب الشخصية والقدرات العقلية المتنوعة دون الاقتصار على الجانب المعرّفي فقط؛

7. تعزيز صلة الطالب بالمكتبة؛

8. وتعريف الطلبة برسالة الجامعة وبرامجها ومرافقها.

والشكل الموضح أدناه، يبين مختلف أدوار الطلبة من منظور الجودة.

الشكل رقم 04 : أدوار الطلبة من منظور الجودة



المصدر :صباح غربي وشوقي قاسمي،" **تطبيق الجودة في مجال التعليم** "في الملتقى البيداغوجي الرابع حول ضمان جودة التّعليم العالي :المبررات والمتطلبات، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2008 ص 28.

3/ –جودة البرامج التّعليمية :تعدّ العملية التّعليمية نظاما انتاجيا يعتمد على مجموعة متطلبات، تأتي في مقدمتها البرامج التّعليمية التي تعتبر خطة تعليمية ضرورية تعتمدها مؤسسة التّعليم العالي للحصول على الخريجين المؤهلين .ويعرّف كل من **الطائي والعبادي** جودة البرامج التّعليمية على أنّها تلك التي تتميز ب ":شمولها وعمقها ومرونتها واستيعابها لمختلف التحديات العلمية والمعرفية، ومدى تطويرها بما يتناسب مع المتغيرات العامة، وإسهامها في تكوين الشخصية المتكاملة، الأمر الذي من شأنه أن يجعل طرق تدريسها بعيدة تماما عن التلقين ومثيرة لأفكار وعقول الطلبة من خلال الممارسات التطبيقية لتلك البرامج و طرق تدريسها ." [1]

كما تعرّف كل من **رافدة عمر الحريري وسعد زناد دروش** جودة البرامج التعليمية وما تشتمل عليه من موضوعات ومفردات وفصول على أنّها" :المعارف والمهارات التي يمتلكها الخريج في مجالات التخصصات المعرفية والمهنية ".

ولابد أن تتصف البرامج التّعليمية بالخصائص التالية :

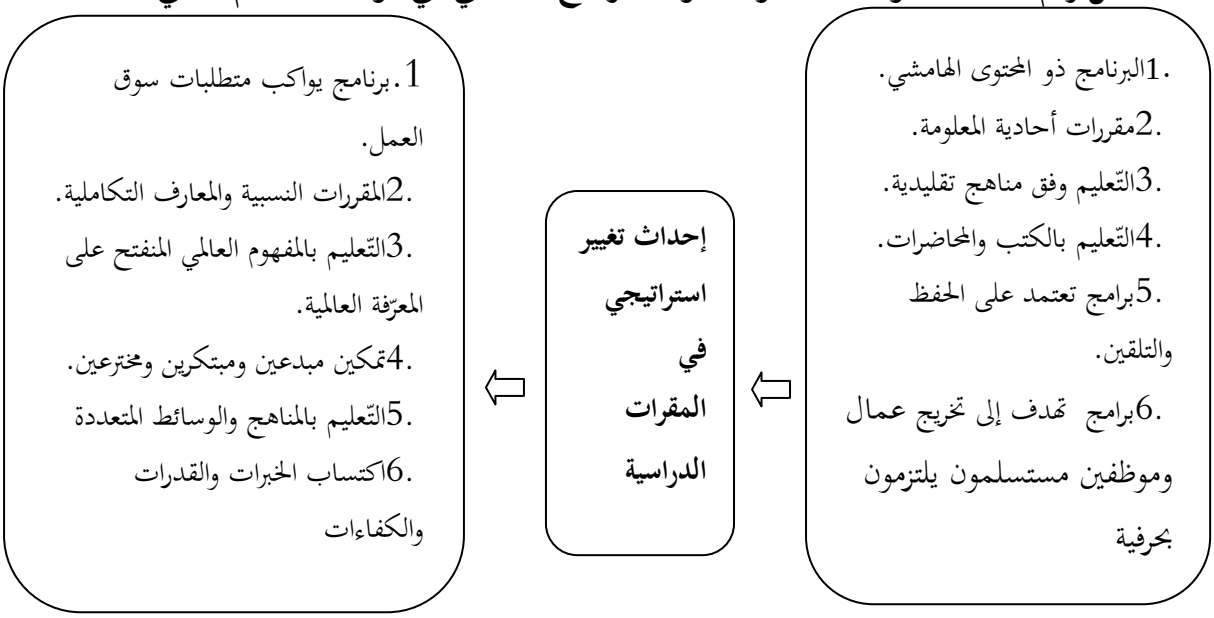
– ملاءمتها لاحتياجات الطالب، سوق العمل والمجتمع؛

[1] هاشم دباس العبادي، يوسف حجيم الطائي، أفنان عبد علي الأسدي، **المرجع السابق**، ص528 .

- قدراتها على ربط الطالب بواقعه؛
- ارتباطها برسالة الجامعة؛
- المرونة والتجدد لمسايرة المستحدثات المصاحبة للتغير المعرّفي وتطورات العصر؛
- ملائمتها لمتطلبات إعداد خريج لديه القدرة على التحليل والتفكير؛
- تنوعها من حيث مصادر التّعليم والتعلم؛
- وتكامل الجانبين النظري والتطبيقي .

والشكل رقم 05 ، يلخص مختلف التحولات المطلوبة لجودة البرنامج التّعليمي في مؤسسة التّعليم العالي.

الشكل رقم 05 : التحولات المطلوبة لجودة البرنامج التّعليمي في مؤسسة التّعليم العالي



المصدر :بلقاسم زايري،" **امكانيات وتحديات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجال التّعليم العالي بالجزائر** "في المؤتمر الثاني لتخطيط وتطوير التّعليم والبحث العلمي التطبيقي في الدول العربية، جامعة الظهران، 24 و25 فيفري 2008 المملكة العربية السعودية.

4/ –جودة 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 التّعليمية على أن 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 واسترجاعها ثم نسيانها بعد ذلك .ولتحقيق جودة التدريس الجامعي، نستعرض بعض متطلبات التدريس الواجب اتباعها من قبل عضو هيئة التدريس. [1]

[1] الطاهر إبراهيمي ووسيلة بن عامر،" **معايير نظم الجودة و تأثيراتها على بيئة التدريس الجامعي في ظل نظام ل.م.د** "في الملتقى البيداغوجي الرابع حول ضمان جودة التّعليم العالي /150، مرجع سبق ذكره، ص.ص149 .

1. تحديد أهداف كل مقرر دراسي ومراجعه ومفرداته وطرق تقييمه في أول لقاء للأستاذ مع الطلبة في بداية الموسم الجامعي؛
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 يستنتج الطلبة بأنّ 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 الدّراسة، فالطلبة يتعلمون أكثر من الدروس التي يشاركون فيها؛
6. استخدام المساعدات البصرية؛
7. تنويع مستوى الصوت، فثبوت الصوت على وتيرة واحدة ولفترة طويلة ممل للطلبة؛
8. المحافظة على الاتصال بالعين لكل طالب وشد انتباههم إلى موضوع المحاضرة وإشعارهم بأنّ الأستاذ مهتم بهم؛
9. وتوضيح كيفية وضع الاختبارات وطرق تصحيحها مما يزيد من ثقة الطلبة.

5/ جودة المباني التعليمية، الوسائل والكتاب التعليمي

تعد كل من المباني التعليمية، الوسائل والكتاب التعليمي أحد أهم العناصر التي يعتمد عليها في القيام بالعملية التعليمية، ولتحقيق الجودة فيها ينبغي الاهتمام بجودة هذه العناصر.

6/ جودة الوسائل :تسمح التقنيات والأجهزة الحديثة بتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لمن يطلبها .ويمكن إجمال مكونات تكنولوجيا المعلومات بالأجهزة والمعدات اللازمة لتشغيل نظام المعلومات، والبرمجيات والاتصالات السلكية واللاسلكية التي تسمح بانتقال المعلومات من أماكن تخزينها إلى المستفيدين منها .

7/ جودة الكتاب التعليمي :ويقصد به جودة محتويات الكتاب وتحديثه المستمر بما يواكب التغيرات المعرفية المستمرة، فهو يساعد الطالب على توعية ذاته في دراسته وأبحاثه، كما يساهم في زيادة الوعي لديه ومن ثم القدرة على التحصيل الذاتي للمعلومات بالبحث والاطلاع.

8/ **جودة الإدارة التّعليمية**: يدخل في إطار جودة إدارة مؤسسة التعليم العالي جودة كل من التخطيط، التنظيم، القيادة والرقابة على مختلف الأنشطة التي تقود إلى خلق ثقافة الجودة .

خلاصة الفصل

لقد حاولنا من خلال هذا الفصل الأول التركيز على مختلف الجوانب التي تخص موضوع الحوسبة السحابية و جودة خدمة التّعليم العالي، وقد تبين لنا من خلاله بأنّ الحوسبة السحابية Cloud computing هي تقنية حديثة مرنة ذاتية الخدمة ذاتية الإدارة فعالة الإستخدام اقتصادية التكلفة أما فيما يخص الجودة في التّعليم العالي فهي تعني قدرة مؤسسة التّعليم العالي على تقديم مختلف خدماتها التدريسية والبحثية والمجتمعية بشكل يتفق مع حاجات ولما لا توقعات الأطراف ذات المصلحة وتحقيق رضاهم، ولا يكون ذلك إلا من خلال الاهتمام بتحقيق الجودة في جميع العناصر التي تدخل في تكوين نظام مؤسسة التّعليم العالي، وتعد جودة خدمة التعليم العالي من أهم وأبرز المداخل التي تسهم في تحقيق ذلك، خاصة في ظل التحديات التي تواجهها مؤسسات التّعليم العالي سواء على مستوى البيئة الداخلية لها أو الخارجية.

ومن خلال الفصل الثاني سيتم التعرف على تطبيق من تطبيقات الحوسبة السحابية يستخدم في التعليم الأكاديمي الإفتراضي في مؤسسات التعليم العالي و المتمثل في الأرضية الإلكترونية لنشر الدروس على الخط (Moodle) .

الفصل الثاني:

دراسة ميدانية للأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط موودل MOODLE بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة المسيلة

تمهيد

بعد تطرقنا في الفصل السابق لأهم الأسس النظرية لموضوع البحث ، والمتمثل في الحوسبة السحابية وجودة التعليم العالي سنتطرق من خلال هذا الفصل إلى دراسة تطبيق جودة التعليم الأكاديمي من خلال تكنولوجيا الحوسبة السحابية في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، التي تجتهد باستمرار للتميز ولضمان الجودة في خدماتها التعليمية والبحثية وفي خدمة المجتمع حتى تكون مخرجاتها متميزة ومتواءمة مع متطلبات السوق المحلي والدولي.

ومن هذا المنطلق، سعت معظم مؤسسات التعليم العالي إلى إنشاء نظام لضمان جودة التعليم العالي تأكيدا منها على التزامها بجودة التعليم لضمان جودة الخريج ومنافسته عالميا.

من خلال هذه الدراسة الميدانية سيتم التركيز على معرفة وجهات نظر كل من الأستاذ والطالب في جودة التعليم العالي لجامعة محمد بوضياف المسيلة بالجزائر، وسيتم التركيز على كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير كمجتمع بحث مستهدف ونختص بالذكر الأرضية الالكترونية Moodle حول أهم الدوافع أو المبررات التي دفعت بالجامعة إلى تطبيق نظام الجودة، وتطبيق الأرضية الالكترونية كأسلوب حديث لتقريب المعلومة من الأستاذ إلى الطالب ، مع ابراز أهم العوائق التي تواجه تطبيقه على مؤسسة التعليم العالي ممثلة في الجانب الاداري لها أو على مستوى الأفراد المعنيين بتطبيق هذه التكنولوجيا من أساتذة ومستفيدين كالطلاب، وفي الأخير سنحاول معرفة وجهات نظرهم عن أهم عوامل انجاح تطبيق هذا النوع من التكنولوجيا الحديثة لتحسين جودة التعليم الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

يتضمن هذا الفصل مبحثين كالآتي :

المبحث الأول: جودة التعليم العالي في العالم و الجزائر

المطلب الأول: دواعي التوجه نحو جودة التعليم العالي

المطلب الثاني: التعريف بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة

المبحث الثاني: الأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط موودل Moodle

المطلب الأول: ماهية الأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط Moodle و واستخدامه في التعليم

المطلب الثاني: استخدام موودل MOODLE بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير جامعة محمد بوضياف المسيلة

المبحث الأول: جودة التعليم العالي في العالم و الجزائر

غدت جودة خدمة التّعليم العالي صيحة العصر، ومطلبا عالميا لا غنى عنه في كل المجتمعات، وتحديا يستنفر الجهود الجماعية لمختلف الأطراف الفاعلة في مؤسسات التّعليم العالي، فهي تعدّ أحد أهم المداخل التي ينبغي أن تركز عليها مؤسسات التّعليم العالي، لتحقيق رضى الطلبة على جودة الخدمة التّعليمية المقدّمة، رضى المجتمع على مستوى المعرّفة المتوصل إليها ورضى سوق العمل عن كفاءة وفعالية مخرجات التعليم العالي.

المطلب الأول: دواعي التوجه نحو جودة التعليم العالي

تزايد الاهتمام في الوقت الحاضر، بضرورة تحقيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي، نتيجة للتحديات الخارجية والداخلية العديدة التي تواجهها والتي يمكن إجمالها فيما يلي: [1]

أولا –التحديات الخارجية

.**1التقدم العلمي والتكنولوجي** : شهد العالم مع بداية الألفية الثالثة، الانتقال من عصر الصناعة الذي يعتمد على رأس المال إلى عصر المعلومات الذي يعتمد على المعرفة والتكنولوجيا المتقدمة، وقد فرض هذا التقدم، على التعليم أن يكون تعليما من أجل الجودة، وخاصة أنّ الثورة التكنولوجية قد قلّلت من فرص العمل أمام الفرد المتعلم تعليما أقل جودة، ولهذا أصبح التعليم مطالبا بإعداد إنسان جديد بمواصفات جديدة يستطيع التعامل مع المواقف المتجددة، ويتابع التطورات المتلاحقة والمتسارعة في مجال عمله وغيره من مجالات اهتمامه.

.**2العولمة** :تشكل العولمة ضغطا كبيرا على التعليم العالي مما جعل عملية الإصلاح مطلبا ضروريا لا مجال للتباطؤ فيه، فقد أصبحت عالمية المناهج الأكاديمية جزءا مهما من التقدم المطلوب للخطط التعليمية ولتطوير المناهج .ومع تطور تكنولوجيا الاتصالات، لم تعد الحاجة إلى الاعتماد الكلي على انتقال الطلبة والأساتذة حول العالم، بل أصبح بالإمكان اشتراك الطلبة في كثير من دول العالم للدراسة معا في صف واحد دون مغادرة منازلهم . كما أدّت كذلك عولمة بعض المهن وزيادة الحراك المهني إلى زيادة الضغط على الدول ومؤسسات التعليم العالي لإنتاج شهادات معترف بها على مستوى سوق العمل الدولية.

.**3الاتفاقية العامة حول تجارة الخدمات وسوق التعليم العالي عبر الحدود** :أضحى التعليم خدمة يتم تداولها وفق الاتفاقات الدولية، مثل ادراجها ضمن اتفاقية تجارة الخدمات،كما أضحى نمو مظهرا من مظاهر العولمة، إذ أدّت هذه (Transnational) التعليم العالي العابر للحدود الوطنية الأخيرة إلى انتقال البرامج الأكاديمية والمؤسسات التعليمية والطلبة عبر الحدود، وهذا يعتبر من تحديات العصر كانت فيه المؤسسات العامة الوطنية لوحدها تقوم بتوفير خدمة التعليم العالي .

.**4السوق الدولية لخدمات ضمان الجودة** :أدى تحرير الخدمات في قطاع التعليم العالي إلى بروز ونمو خدمات ضمان الجودة والاعتماد بشكل متسارع، فقد أصبحت العديد من مؤسسات الاعتماد التي تنشط على المستويات

[1] سوسن شاكر مجيد ومحمد عواد الزيادات، **الجودة في التعليم، المقاييس النوعية والمؤشرات الكمية لضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية أعضاء الاتحاد، اتحاد الجامعات العربية**، الأمانة العامة، ص،ص 160،165.

الوطنية لبعض الدول وفي مجالات عدّة كالتكوين في إدارة المؤسسات، الهندسة والطب تقدم خدماتها لمنظمات دول أخرى.

ثانيا – التحديات الداخلية

1 .تزايد الطلب الاجتماعي على التعليم العالي :تزايد الإقبال على التعليم العالي بشكل ملحوظ في العصر الحالي خاصة في الدول النامية، وأصبح ظاهرة جماهرية بعدما كان مقتصرا على النخب فقط .وفي هذا الإطار، أشار تقرير منظمة اليونسكو لسنة 2010 إلى أنّه على الصعيد العالمي تزايد عدد الطلبة من 68 مليون طالب لسنة 1961 إلى 159 مليون طالب لسنة . 2008 أما بالنسبة لدول شرق آسيا والمحيط الهادي، فقد تزايد عدد الطلبة من 14 مليون طالب سنة 1991 إلى 49 مليون طالب في سنة 2010 ، في حين بلغ عدد الطلبة في دولة الصين لوحدها 26 مليون طالب.

2 .التنويع في التعليم العالي :أدى تزايد الطلب الاجتماعي على التعليم العالي إلى تزايد الحاجة إلى تنويع مؤسساته وتكييف برامجه لتتماشى مع تنوع احتياجات الطلبة واحتياجات سوق العمل .وقد انعكس تنوع التعليم العالي في بروز التعليم العالي غير الجامعي وأنماط جديدة غير تقليدية من التعليم مثل التدريب المتطور وتحديث المعلومات من خلال التعليم المستمر، التعليم عن بعد والتعليم العابر للحدود، مما أدى إلى ضرورة الاهتمام بضمان جودة هذه الأنماط الجديدة من التعليم والمؤسسات التي تعنى بها والبرامج التي تقدّمها، حيث أثبتت الطرق القديمة عدم مسايرتها لهذا التطور وعدم نجاعتها.

3 .خوصصة التعليم العالي :نظرا لضخامة حجم الموارد المالية المطلوبة للاستجابة لمختلف احتياجات التعليم العالي وعدم كفايتها، لجأت العديد من الدول التي كانت تعتبر التعليم جزء هاما وأساسيا من المسؤوليات الوطنية للدولة (خدمات عامة) إلى فتح الباب للقطاع الوطني الخاص للتكفل بالتعليم العالي، وفي كثير من الأحيان للمؤسسات الأجنبية للإسهام في نشاط التعليم بما في ذلك التعليم العالي، ويمثل هذا التوجه أهم التوجهات التي يعرفها قطاع التعليم العالي منذ العشرية الأخيرة.

4 .التغير في متطلبات سوق العمل :أدت ثورة التكنولوجيا والمعلومات والتغيرات الاقتصادية العالمية إلى حدوث تغيرات جوهرية في سوق العمل، حيث اندثرت مهن وتخصصات تقليدية وظهرت مهن وتخصصات لم تكن موجودة من قبل، وتزايد الطلب على المؤهلات القادرة على التعامل مع تكنولوجيا العصر، ومن ناحية أخرى، أدّت هذه التغيرات إلى عدم قدرة الخرجين بمهاراتهم الحالية على التكيّف مع متطلبات سوق العمل، مما يفرض على مؤسسات التعليم العالي ضرورة الاهتمام بضمان جودة خرجيها وقدرتهم على مواكبة الجديد في مجال التخصص والتغيرات التي تطرأ في سوق العمل، وكذا البحث عن نماذج وصيغ تعليمية تكسب الطالب المعارف والمهارات والخبرات التي تضمن تحقق المعايير العالمية المرتبطة بالإنتاجية والجودة والتميز في أداء العمل.

ثالثا– لمحة عن التطور التاريخي للتعليم العالي في الجزائر

مر نظام التعليم العالي في الجزائر بسلسلة من التطورات والتحولات تبعا لمختلف البرامج التنموية الاقتصادية والاجتماعية المسطرة منذ الاستقلال ، و يمكن تقسيم المراحل التي عرفها تطور نظام التعليم العالي في الجزائر منذ الاستقلال إلى أربع مراحل؛ هي: [1]

- ارساء قواعد الجامعة الوطنية؛
- تنفيذ اصلاح منظومة التعليم العالي سنة 1971 ، والذي تم تدعيمه وتصحيح مساره من خلال، وضع الخريطة الجامعية سنة 1982 والتي تم تحدّيثها سنة1984
- دعم المنظومة وعقلنتها تماشيا مع التحولات التي يشهدها كل من المجتمع والاقتصاد الجزائري .

وقد تمّ الشروع في ذلك من خلال سن القانون رقم99 - 05 المؤرخ في 04 أفريل 1999 والمتعلق بالتعليم العالي؛ وتطبيق النظام العالمي، نظام ليسانس، ماستر ودكتوراه، والشروع في تطبيق نظام ضمان الجودة .

1. **ارساء قواعد الجامعة الوطنية** :يعود نظام التعليم العالي في الجزائر إلى العهد الاستعماري، حيث أنشأت بالجزائر في عام 1859 كلية الطب والعلوم الصيدلانية، وفي عام 1879 أضيف لها على التوالي كل من كلية العلوم ثم كلية الآداب فكلية الحقوق، وأعطى لتجميع الكليات في عام 1909م اسم جامعة الجزائر والتي تعدّ من أقدم الجامعات في الوطن العربي.

وبعد الاستقلال، ورثت الجزائر جامعة مكونة من كليات أكاديمية حسب الاختصاص، هي :كلية الطب، كلية العلوم، كلية الآداب والعلوم الانسانية وكلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، والمدرسة المتعددة التقنيات بالحراش، والمدرسة العليا للتجارة، وهي هياكل ذات نمط فرنسي، تفتقر لهوية وطنية خاصة بها، وتسير بالأسلوب نفسه الذي تركه الاستعمار وهذا من حيث البرامج التعليمية وهيئة التدريس وأنظمة الامتحانات والشهادات، وقد بدا هذا الامتداد للجامعة الفرنسية واضحا جدا إلى درجة أن الدولة الفرنسية كانت إلى غاية نهاية فترة الستينات تعترف بكامل الحقوق لمعظم الشهادات التي كانت تمنحها الجامعة الجزائرية .وبالإضافة إلى ذلك، تميز قطاع التعليم العالي غداة الاستقلال حسب ما ورد في عدد من المصادر التوثيقية، ب : [2]

.1النقص في الإطارات والذي وصل حد 100.000 إطار في مختلف الأصناف؛

.2النقص في الهياكل الخاصة بالتعليم العالي وتمركزها في العاصمة فقط؛

.3العجز في الأساتذة المؤطرين مما دفع الدولة إلى الاستعانة بالبلدان الشقيقة.

وأمام هذا الوضع الصعب، اتجهت الجزائر إلى الاهتمام بالتعليم العالي معتمدة في ذلك على سياسة التوازن الجهوي، لتجنب الازدحام الذي قد يسببه تمركز الطلبة في عاصمة البلاد، والعمل على تطوير التعليم العالي ليصبح

[1] **l'enseignement Supérieur et la Recherche Scientifique en Algérie: 50 Années au service du développement, 19962-2012** , P. 19 Au site web :
http://www.djazair50.dz/index.php, date de cosultation: 13/08/2013.

[2] A. AMRANI, "**Analyse Des Principaux Facteurs D'inefficience De L'enseignement Supérieure Par Référence Aux Universités Du Centre Et De l'Est Algérien : Une Approche Statistique**", **thèse de doctorat**, université Ferhat Abbas ; Setif 1, Faculté De Sciences Economiques Et Science De Gestion, MAI 2005, p. 97.

وظيفيا يخدم حاجات ومتطلبات كل منطقة يوجد فيها عن طريق مؤسساته، وقد تمّ بموجب ذلك إنشاء مؤسسات التعليم العالي في غرب البلاد) جامعة وهران سنة (1966).وفي شرقها) جامعة قسنطينة سنة 1967 وبالنظر أيضا إلى ما كانت تعيشه الجزائر غداة الاستقلال من أوضاع مأساوية في جميع الميادين، تم الشروع في تنفيذ برامج التنمية الوطنية ابتداء من اطلاق المخطط الثلاثي الأول سنة 1969/1967 ، والذي كان من متطلبات تنفيذه إعادة هيكلة عميقة لمنظومة التربية والتكوين بشكل عام والتعليم العالي بشكل خاص . وبالفعل قد نتج عن هذا المخطط حاجة ملحة لإطارات سامية رجال خدمة التنمية (ومن ثم تحدّ يد توجه جديد

2. **الانجازات الأولى 1971**

التعليم العالي والبحث العلمي سنة 1970 ، فقبل هذا التاريخ كانت الجامعة تحت وصاية وزارة التربية الوطنية ، وقد قامت الدولة الجزائرية خلال هذه المرحلة، بالعديد من الاصلاحات لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، فجاءت اصلاحات السبعينات لاصلاح التعليم العالي لتمكينه من الاستجابة لاحتياجات التنمية من الإطارات الجزائرية .وقد تزامنت عملية الاصلاح هذه مع (1973 -1977).والمخطط الرباعي الثاني - 1974) كل من المخطط الرباعي الأول1970)

3. **المخطط الرباعي الأول 1970-1974** سعت الدولة من خلاله إلى تحقيق جملة من الأهداف، لعل من أهمها :ضرورة الربط بين التعليم العالي والمجتمع ليساهم في تحقيق التنمية المنشودة .وعموما يمكن ايجاز محتويات هذا الاصلاح في النقاط الآتية:

أ .تكوين الإطارات الوطنية؛

ب . تكوين أكبر عدد نم الاطارات وبأقل التكاليف، أين يتضح اهتمام الدولة بمردودية الاستثمار في قطاع التكوين؛

ت . تكوين أنواع الإطارات التي تحتاجها الدولة.

4. **المخطط الرباعي الثاني 1974-1977**: حدد هذا المخطط بطريقة أوضح الأهداف المراد تحقيقها ومدى تكيفها مع الاحتياجات الاجتماعية والاقتصادية ومن أهم أهداف هذا الاصلاح نذكر : [1]

– التعريب :حيث كان يجب أن تحتل اللغة الوطنية المكانة التي تليق بها في التكوين الجامعي؛

–ديموقراطية التعليم :وهذا بإتاحة الفرص المتكافئة لجميع الطلبة الجزائريين للالتحاق بمؤسسات التعليم العالي؛

– الجزأرة :هي استراتيجية وطنية تهدف إلى الاعتماد على الكفاءات العلمية الجزائرية وتجسدت عبر برنامج تكوين أعضاء هيئة تدريس جزائريين لاستخلاف الأساتذة الأجانب من جهة، ولتلبية احتياجات التنمية من اطارات وتقنيين، من جهة أخرى؛ إعادة توجيه محتويات التعليم والتكوين وفقا لسياسة التوظيف وسياسة التنمية، وذلك من خلال الربط بين الجامعة ومختلف القطاعات الاقتصادية.

[1] زين الدين بروش ويوسف بركان،" **مشروع تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر** "في المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، ص807 .

وبعد عملية التقييم التربوي في نهاية كل مخطط تنموي في الجزائر، تمّ التأكيد على الاستمرار في سياسة الإصلاح المقررة خلال المراحل التخطيطية السابقة، فجاء المخطط الخماسي الأول (1980- 1984) لتدعيم إصلاح التعليم العالي وتجسيد (1980-1984 والمخطط الخماسي الثاني(1985) أكثر لديمقراطية التعليم، الجزأرة، التعريب وتحقيق التوازن الجهوي وذلك من خلال توجيه الطلبة إلى التخصصات التي يتطلبها سوق العمل لضمان ملاءمة أفضل بين التكوين العالي واحتياجات الاقتصاد الوطني، حيث تمّ في هذا الإطار تحدّ يد أهداف كمية دقيقة للتعليم العالي فيما يخص تكوين الاطا رات حسب فروع وقطاعات النشاط، وقد تمثل ذلك في إعداد الخريطة الجامعية سنة 1982 التي تم تحدّ يثها سنة 1984 والتي تعبر عن الحاجيات السنوية للمتخرجين من حاملي الشهادات حسب اختصاصات وشعب التكوين

5. **تعزيز المنظومة وعقلنتها** :بعد تدهور الأوضاع السياسية والاقتصادية خلال فترة التسعينات من القرن الماضي وما صاحبها من فشل كل المبادرات الوزارية في هذه الفترة للنهوض بالتعليم العالي والحد من البيروقراطية المركزية مشروع استقلال الجامعات سنة(1989)؛ عرفت الدولة في نهاية هذه الفترة نوعا من الاستقرار في الأوضاع الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، لتصحيح الأخطاء، فشرعت في وضع مخطط تنموي خماسي 1998 رقم 99-05 الصادر بتاريخ : 05بتاريخ 4 أفريل1999 والمتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي والبحث العلمي الذي يمثل لحظة فارقة وهامة بالنسبة إلى تطور منظومة التعليم العالي. [1]

- جعل الجامعة

المطلب الثاني : التعريف بجامعة محمد بوضياف و كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بالمسيلة

إن جامعة محمد بوضياف بالمسيلة من أعرق الجامعات بالجزائر و يمكن تناولها من حيث: [2]

أولا : نبذة عن جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

جامعة محمد بوضياف المسيلة بالانجليزية University Mohamed BOUDIAF of M'Sila أو جامعة المسيلة هي جامعة جزائرية حكومية، تقع في ولاية المسيلة .أنشأت جامعة ولاية المسيلة في عام 1985 من خلال فتح معهد للتعليم العالي في الميكانيك، ثم في عام 1989 تم فتح معهد الهندسة المدنية و معهد التقنيات الحضرية. وفي عام 1992 أصبحت مركز جامعي، أما في عام 2001 أصبحت جامعة، مع أربع كليات و23 قسما.

[1] حمزة مرادسي،" **دور جودة التعليم العالي في تعزيز النمو الاقتصادي**"، مذكرة ماجستير، جامعة الحاج لخضر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير 2010/2009 ، ص/ 73 .

[2] نبذة عن جامعة محمد بوضياف المسيلة، الموقع الرسمي لجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، تاريخ الاطلاع: 2019/05/28 على الموقع الالكتروني : https://www.univ-msila.dz/ar/?page_id=473

- حالياً يوجد بالجامعة سبع كليات، معهدين و ثلاثة و عشرون مخبراً للبحث معتمدة من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.كلية التكنولوجيا،كلية الرياضيات و الاعلام الالي، كلية العلوم، كلية العلوم الاقتصادية، كلية الاداب واللغات، كلية العلوم الانسانية، كلية الحقوق، معهد الرياضة والتربية البدنية، ومعهد تسيير التقنيات الحضرية. ويقدر عدد الموظفين بالجامعة حاليا حوالي **1265** موظفا من متعاقدين و دائمين. ومن المعروف عن الجامعة جودة و كفاءة أساتذتها المقدر عددهم بحوالي**1470** و الذين يقدمون دروسا في شتى الميادين لحوالي **29629** طالباً.

ثانيا: نشأة كلية العلوم الاقتصادية والتجـارية وعلوم التسـيير

أول نواة لنشأة الكليـة كان خلال السنة الجامعية 1988-1989 عندما تم فتـح تخصـصين في المدى القصير. شهادة الدراسات الجامعية التطبيقية (DEUA)،**و** محاسبة وضـرائب- تسيير المخزون. في السنة الجامعية 1991-1992 تم تحويل نسبة من طلبة DEUA إلى المدى الطويل في العلوم التجارية وبعدها، تم اعتماد فرع ليسانس علوم تجارية مدى طويل.

في السنة الجامعية 1999-2000 تم فتح فرع ليسانس علوم التسيير، وفي السنة الجامعية 2004-2005 تم فتح فرع ليسانس علوم اقتصادية. وتم اعتمادها ككلية ضمن المرسوم التنفيـذي رقـم: 01-274 المؤرخ في 30 جمادى الثانية عام 1422 الموافق لـ 18 سبتمبر سنة 2001 المتضمن إنشاء جامعة المسيلة.

و بمقتضى القرار رقم 1128 المؤرخ في 29 أكتوبر 2015 المتمم للقرار رقم 136 المؤرخ في 02 مارس 2011 المتضمن إنشاء الأقسام المكونة للكلية،تم اعتماد الأقسام التاليـة:

قسم العلوم التجاريـة، قسم علوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، وقسم العلوم المالية والمحاسبة.

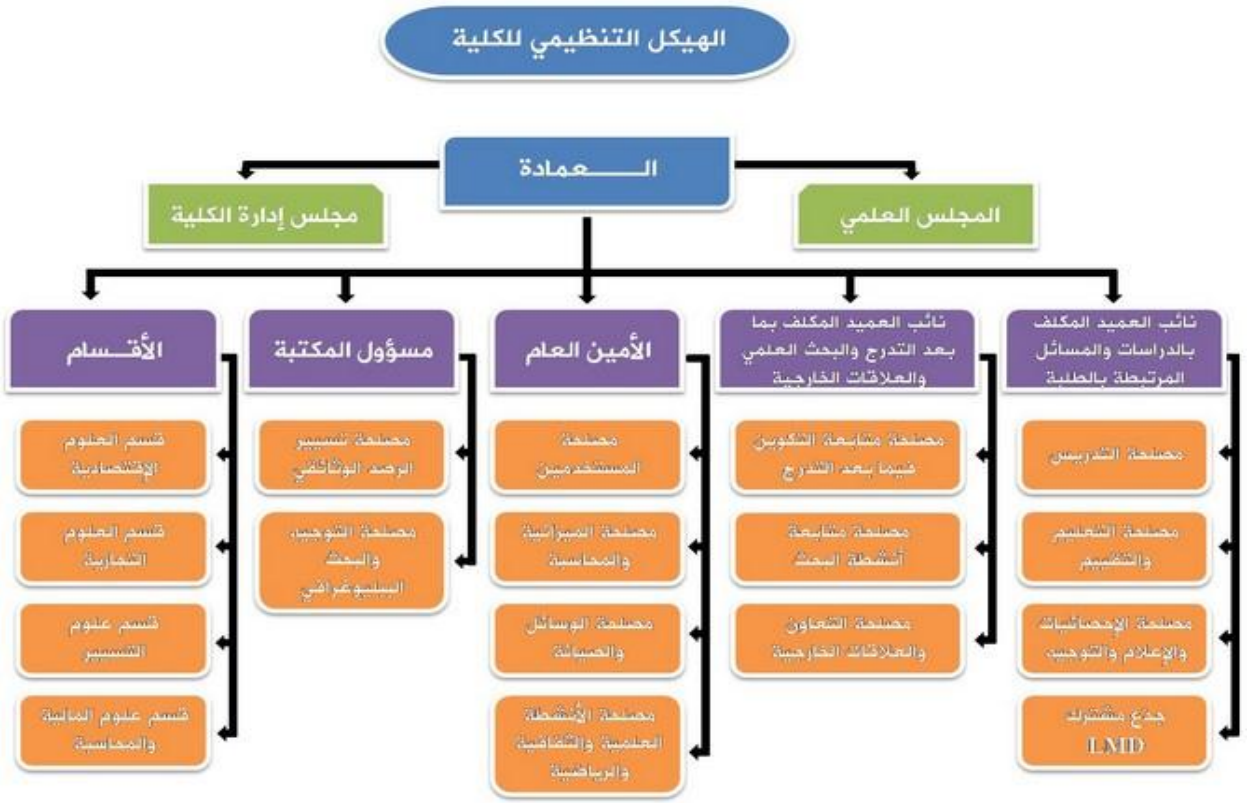
و التسمية الرسمية للكلية حسب القرار 136 المذكور أعلاه هي: **كلية العلوم الاقتصادية والتجـاريـة وعلوم التسـيير**. [1]

[1] الموقع الرسمي لكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير جامعة محمد بوضياف المسيلة، تاريخ الاطلاع: 2019/05/28 على الموقع الالكتروني : http://virtuelcampus.univ-msila.dz/facsegc/?p=478

ثالثا: الهيكل التنظيمي للكلية

الشكل الموالي يوضح أهم تقسيمات الهيكل التنظيمي للكلية.

الشكل رقم 06 : الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير



المصدر : الموقع الرسمي لكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

المبحث الثاني: الأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط Moodle نموذجا للحوسبة السحابية

تعتبر الحوسبة السحابية أحد أهم التقنيات المتطورة التي يتم فيها تقديم المصادر الحاسوبية كخدمات ويتاح للمستفيدين إمكانية الوصول اليها عبر شبكة الانترنت دون الحاجة إلى امتلاك المعرفة أو الخبرة أو حتى التحكم بالبنى التحتية التي تدعم هذه الخدمات و كنموذج لها تستخدم الجامعات الجزائرية الأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط موودل Moodle .

المطلب الأول : ماهية موودل* و استخدامه في التعليم العالي

سوف يتم تقسيم هذا المطلب الى جزئين نتعرف في الأول على **موودل** أما في الجزء الثاني فسيتم التركيز على استخدام **موودل** في التعليم العالي.

أولا : ماهية مودل

يمكن التعرف على **موودل** من خلال ما سيتم تناوله فيما يلي: [2]

1/ تعريف موودل

و كلمة موودل لها معنيين :

أولهما :

Modular Object-Oriented Developmental Learning Environment

و تعني : بيئة التعلم موجهة للكائنات التطويرية القياسية

ثانيها: أن كلمة Moodle كفعل

To let the mind or body wander and do somthing creative but without particular purpose

و تعني لندع العقل أو الجسم يتجولان و يعملان شيء مبدع و لكن بدون غرض مادي معين

* سيتم اعتماد مصطلح "موودل" للتعبير عن الارضية الاكترونية لنشر الدروس على الخط إلى غاية نهاية الدراسة .

[2] مودول، ويكيبيديا الموسوعة الحرة، 16 مارس 2019 ، تاريخ الاطلاع: 2019/05/28 على الموقع الالكتروني :
https://ar.wikipedia.org/wiki/%D9%85%D9%88%D8%AF%D9%84

و هو برنامج حر مفتوح المصدر ومنصّة للتعلّم الالكتروني معروف كذلك بنظام إدارة الفصل (ن إ ف)، أو أنظمة إدارة التعلّم (أ إ ت)، أو بيئة التعلّم الافتراضية ، سعيا منه لتوفير أداة للتربويين تمكنهم من إنشاء مقررات إلكترونية مع إمكانية التفاعل. ويدعم **موودل** أكثر من 70 لغة في أكثر من 196 بلد، له قاعدة مستخدمين هامّة بـ 18,204 موقعا مسجّلا مع 7,270,260 مستخدما في 712,531 فصلا (ابتداء من 15نوفمبر،2006)

و**موودل** هو فكرة وتطوير لعالم الحاسوب **مارتن دوجيماس** من جامعة كورتن بيرث، غرب أستراليا ، تقوم فلسفة **موودل** على أن المعرفة تنبني في عقل المتعلم من خلال ما يقدم له من معلومات ، يكون دور المكون (المنشط أو المعلم) هو خلق بيئة بيداغوجية تجعل من المتعلم (المتلقي) يبني معارفه من خلال تجاربه ومؤهلاته ، هذه الفلسفة تبتعد كل البعد عما هو معمول به الآن، حيث يقوم المنشط باختيار ما يجب تقديمه وما يجب على المتعلم معرفته.

2/ مميزات موودل

موودل له العديد من المميزّات المتوقّعة من تضمين منصّة التعلّم الإلكتروني: منتديات، إدارة محتوى (مصادر)، محرر اختيارات بأشكال مختلفة من الأسئلة، مدوّنات، ويكيات، نشاطات قاعدة بيانات، استطلاعات، دردشة، دعم متعدّد اللّغة (أكثر من 70 لغة مدعومة للواجهة).

3/ مزايا موودل

يتميز **موودل** بما يلي:

- سهل التنصيب والتكيف
- تأريخ لنشاطات الطلبة يسمح للمعلم بمتابعة التقدم.
- مسايرة لتكنولوجيا ويب 2.0 ويكي، مدونات أجاكس، آر إس إس..
- دعم تعدد مصادر البيانات، حيث يمكن من إضافة عدة أنواع من المصادر إلى هذا النظام منها: ملف، رابط على الإنترنت، صفحة، سكورم.
- مستودعات البيانات، يدعم النظام إضافة بيانات من عدة مستودعات للبيانات منها: تطبيقات جوجل، نظام الحقيبة الإلكترونية مهارات Mahara, Flickr, Youtube –، الفريسكو – Alfresco
- نظم الحقيبة الإلكترونية، يدعم نظام المودل تخزين ملفات الاعضاء ضمن عدة نظم للحقيبة الإلكترونية منها: نظام الحقيبة الإلكترونية – مهارا، نظام الفريسكو، نظام فليكر لتخزين الصور، مستندات جوجل.

- توفير واجهة برمجة التطبيقات: يؤمن نظام المودل بروتوكول يسمح للتطبيقات من طرف ثالث بالتعديل على الوظائف الأساسية في النظام.

4/ تظاهرات

تعقد عدة تظاهرات حول مودل لنظرا لشعبيته، منها:

- المؤتمر الفرنكوفوني MoodleMoot (آخر طبعة هي الخامسة بمدينة ليون، فرنسا من 22 إلى 24 يونيو2009)
- المؤتمر العربي (عقد بنسخته الأولى في مدينة دبي بالإمارات العربية المتحدة بين 16 و17 أبريل 2017)

ثانيا: استخدام موودل في التعليم

توفر التقنيات الحديثة (وخاصة الأنترنت) للأساتذة العديد من الأدوات المثيرة للاهتمام التي يمكن استخدامها لتحسين التدريس و عملية التعلم، تجعل فائدة هذه الأدوات من المهم للمعلمين الحصول على مزيد من المعلومات حول المزايا والإمكانيات استخدام التكنولوجيا في الفصل الدراسي، وكذلك حول النتائج المستخلصة من تطبيقها.

ولذلك فالجامعات تضع تحت تصرف المحاضرين منصة موودل Moodle لتطوير الدورات عبر الأنترنت المقترحة كمكمل لدروس الفصل الدراسي، يتم تطوير موودل Moodle بواسطة شبكة منتشرة عالميًا المستخدمين التجاريين وغير التجاريين ، بقيادة Moodle Company ومقرها في بيرث ، أستراليا الغربية ، على الرغم من أن المطور الأصلي هو **Dougiamas Martin** ، واحدة من السمات الأكثر لفتا للنظر في نهج التصميم الذي تفضله Moodle هي السهولة التي يمكن بها تطوير مواد الدورة التدريبية وتنقيحها بطريقة تكرارية. [1]

[1] Tersesa Martin -Blas, Ana Serrano-Fernandez, **The role of new technologies in the learning process : Moodle as a teaching tool in physics** (N : 52) computers education (An intrnational Journal , Universidad Politicnica)– Madrid- Spain 2009.

المطلب الثاني: منهجية الدراسة

أولا : المنهج و الأدوات

المنهج المتبع في هذا البحث هو المنهج الوصفي و التحليلي، حيث يتعلق الجانب الوصفي بالجزء النظري للبحث، و المنهج دراسة حالة في الجزء التطبيقي من خلال الدراسة الميدانية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، بالتركيز على الأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط **موودل** (**Moodle**).أما بالنسبة للأدوات التي تم استخدامها في البحث فهي:

- **المسح المكتبي:** من خلال الإطلاع على مختلف المراجع والمقالات التي تناولت الموضوع، وجمع بعض البيانات من مركز الشبكات بجامعة المسيلة.
- **المقابلات الشخصية:** مع بعض الأساتذة والطلبة والإداريين المختصين في مجال الحوسبة السحابية، وأيضا من خلال حضور الدورة التكوينية المخصصة للأساتذة والمنظمة من طرف جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، حيث كانت هذه المقابلات متقطعة وعلى فترات غير منتظمة ضمت فئات عشوائية من الطلبة و الزملاء حيث أصبح الانضمام إلى الأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط Moodle إجباريا من طرف الإدراة في الآونة الأخيرة بعد أن كان الأساتذة يحفزون الطلبة على التسجيل في منصة التعليم الالكتروني Moodle على مستوى كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير .
- **الملاحظة:** وذلك في المحيط الجامعي والفضاء الافتراضي المخصص للأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط (Moodle)

ثانيا: أسباب اختيار موضوع وعينة الدراسة

تم اختيار جامعة محمد بوضياف بالمسيلة كمجتمع بحث مستهدف فالأسلوب الكيفي للدراسة من خلال المقابلات لكون الباحثة طالبة على مستواها وتم تحديد كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير كعينة بحث لكون الطالبة تدرس تخصص الادارة الاستراتيجية على مستوى قسم التسيير بالكلية.

المطلب الثالث: استخدام موودل بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة

الجامعات الجزائرية وعلى غرار الجامعات الأجنبية تسعى لتطوير أساليبها التعليمية لتحسين جودة التعليم العالي وفي هذا العمل سوف ندرس الأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط **موودل Moodle بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، و** سيتم التركيز على كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير كعينة بحث، حيث سوف نعرض الميزات الرئيسية لدورة التدريس عبر الأنترنت (التي يتم تنفيذها في Moodle) ، و سوف نقدم وصفًا للأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط Moodle، ثم سوف نقوم بتحليل نتائج استجابة كل من الأساتذة و الطلبة لهذه المبادرة عن طريق الملاحظة.

أولا– المميزات الرئيسية لدورة التدريس عبر الانترنت على موودل

يعتبر التعليم الإلكتروني أسلوبا من الأساليب التي تعتمد تكنولوجيات الاعلام و الاتصال في تقديم المحتوى التعليمي وإيصال المفاهيم للمتعلم، بصورة متزامنة أو غير متزامنة في الوقت والمكان والسرعة التي تناسب ظروف المتعلم وقدرته.

و في هذا الإطار ، مركز الشبكات و الأنظمة و التعليم المتلفز و التعليم عن بعد تحت اشراف الأستاذة : دمدوم ريمة يضع تحت تصرف جميع أساتذة و طلبة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة وسائل الكترونية لإنشاء و نشر دروس على الخط من بينها أرضية تعليم الكتروني (Moodle) حيث بدأ العمل بها منذ سنة 2012 و منذ ذلك الوقت و الاقبال على استخدامها و التسجيل لانشاء حساب على الأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط Moodle من طرف الأساتذة و الطلبة في تزايد مستمر حيث يبلغ عدد المسجلين بها حاليا سنة 2019 حوالي :

الأساتذة: 1439

الطلبة: 5755

حيث أن منصة التعليم الالكتروني Moodle يتم الاشراف عليها من طرف مديرية الجامعة بحكم أنها تدخل ضمن استراتيجية الجامعة من أجل الانفتاح على محيطها الخارجي و بالتالي فإن الأساتذة غالبا مايكونون ملتزمين بتعليمات الإدارة بالإضافة إلى التحفيزات المعنوية كزيادة التنقيط على عدد الدروس الموضوعة على Moodle مما يشجع الأساتذة المقبلين على مناقشة رسالة الدكتوراه أو التأهيل أو التربصات بالخارج و عليه فإن نسبة كبيرة من الأساتذة لديهم دروس موضوعة على مستوى منصة Moodle .

أما بخصوص الطلبة و بحكم العدد الهائل فإن العدد المسجل يتزايد تدريجيا و ذلك لوعي الطلبة بضرورة التسجيل في الأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط Moodle حيث باشرت الجامعة على مستوى الكليات بفتح حسابات لطلبة الماستر.

و يعود ذلك للمزايا المتاحة من التعليم الالكتروني الذي يوفر مساحة لنشر الدروس تقدر ب 70M للمحاضرة الواحدة و قابلة للزيادة بالاستعانة بمختلف أشكال الوسائط التعليمية (النصية والمرئية والمسموعة) حيث تتسم المعلومات و الدروس الموضوعة على الأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط Moodle عموما بالحداثة كما أن الأساتذة يعملون نوعا ما على تجديد الدروس بحكم أن هذه الأرضية تفاعلية و قد وضعت الإدارة الوصية نموذجا مقترحا و موحدا لوضع الدروس على مستوى المنصة التعليم الالكتروني Moodle حتى يسهل الاطلاع عليها كما أن هذا النموذج يجمع مابين الدروس المكتوبة والمسموعة

ومختلف الفيديوهات مما يساهم في تدعيم محتوى المادة العلمية و التفاعل عن طريق حل التمارين والمنتديات Forum والمناقشة Chat و هذا ما يوفر الوقت و التكلفة و الجهد للحصول على المعلومات ويبلغ حاليا عدد الدروس الموضوعة على الأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط Moodle حوالي 800 محاضرة.

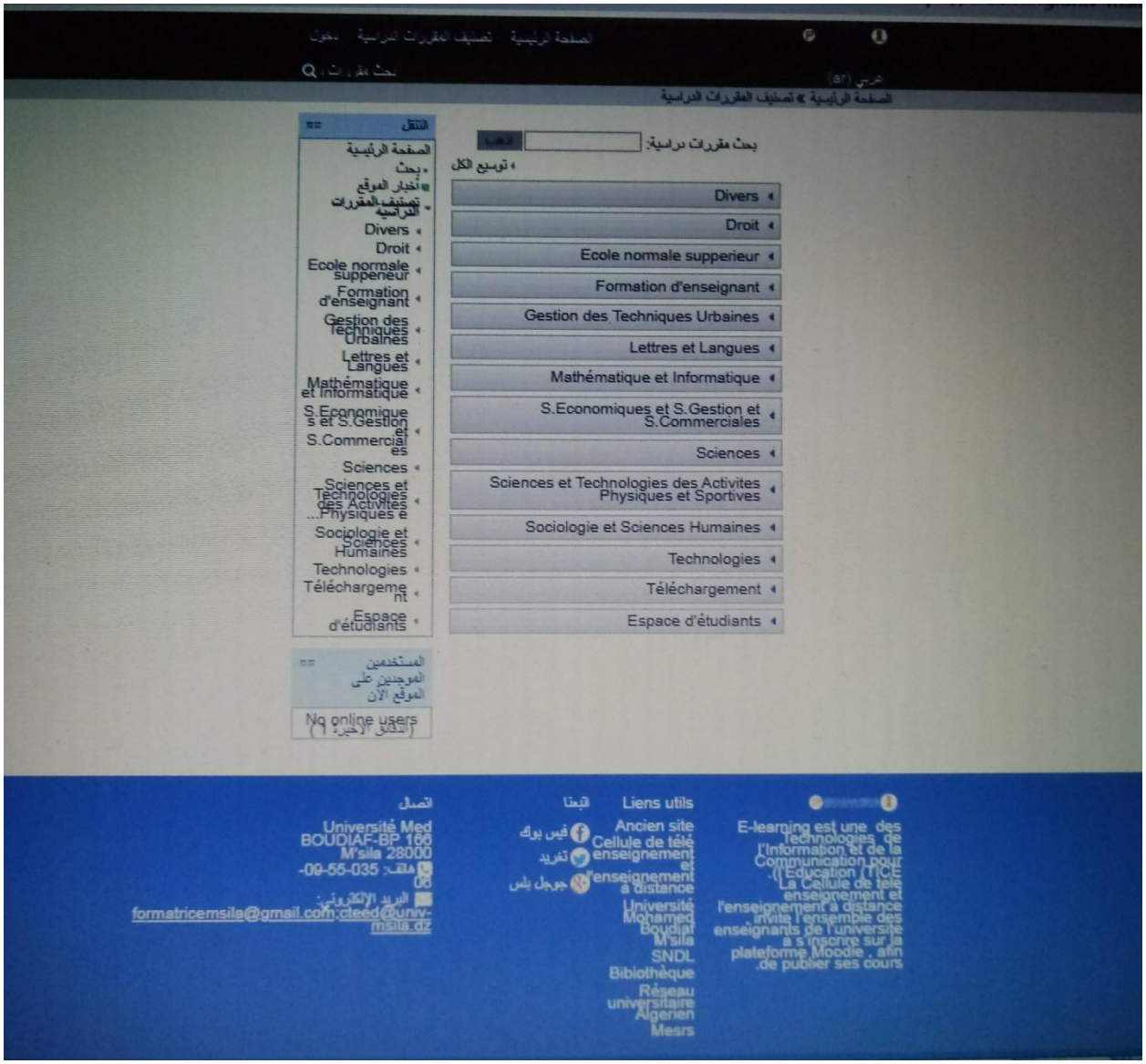
كما أن جامعة محمد بوضياف بالمسيلة تقوم بتنظيم دورات تكوينية خاصة بالأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط Moodle يستفيد منها أساتذة الجامعة في إطار تنمية معارفهم و مكتسباتهم القبلية حيث قام المسؤولون عن الرقمنة بجامعة المسيلة كل من الأستاذين: الدكتور قراهمي كمال و الدكتور زميت عبد الرحيم خلال شهر جانفي 2019 بتكوين المكونين حيث تم اقتراح مابين ستة إلى عشرة مكونين لكل كلية و هم من يقومون بتكوين أساتذة كلياتهم.

و لكن هناك بعض المعوقات لاستخدام موودل فالجامعة نذكر منها ضعف سرعة تدفق الأنترنت الذي يؤثر نوعا ما على إدراج الدروس و قلة تفاعل الطلبة على الأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط و التي يمكن تداركها.

ثانيا– وصف الأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط موودل Moodle

يتسم موقع الأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط بالبساطة و الوضوح في تصميمه حيث يغلب عليه اللون الأزرق و هو لون مريح للعين والنظر حيث نجد في أعلى الصفحة الرئيسية عنوان الموقع مكتوب باللغتين العربية و الفرنسية :**الأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط Plateforme de cours UMB M'sila**. ثم يليه مباشرة أيقونة الدخول: إما عن طريق تسجيل الدخول إلى الحساب ب : **اسم المستخدم و كلمة المرور** ،أو الدخول بصفة : **ضيف**. ويقابله مباشرة أيقونة : **تصنيف المقررات الدراسية** التي يعلوها خانة : **بحث مقررات دراسية** يقابله زر : **اللغة** (عربية، فرنسية ، انجليزية)تليها مباشرة خانة : **توسيع الكل** التي تحتوي على جميع التخصصات على مستوى جامعة محمد بوضياف بالمسيلة .

الشكل رقم 07 : منصة الأرضية الإلكترونية لنشر الدروس على الخط Moodle



المصدر : الموقع الرسمي لمنصة الأرضية الإلكترونية لنشر الدروس على الخط Moodle

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

ثالثا– تحليل نتائج استجابة كل من الأساتذة والطلبة للأرضية موودل

من خلال ملاحظة المحيط العام لجامعة محمد بوضياف بالمسيلة والقيام بصبر لآراء عينة من الأساتذة والطلبة والإداريين و إجراء بعض المقابلات على مستوى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير حول استخدام الأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط موودل Moodle تم استنتاج مايلي*:

1/ بالنسبة للأساتذة

- تزايد اقبال الأساتذة على استخدام الأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط Moodle و يظهر ذلك من خلال عدد الدروس المتوفرة على المنصة والتي بفضلها يتم منح تهنئة و تقدير لأساتذة الكلية من طرف أعضاء المجلس التوجيهي و التشاوري لجامعة المسيلة RCC تشجيعا للأساتذة لبذل كل المجهودات من أجل وضع الدروس على المنصة Moodle و هذا لاستفادة الطالب و الأستاذ و الجامعة.
- ضرورة الدورات التكوينية التي تقوم جامعة محمد بوضياف بالمسيلة بتنظيمها سنويا لاستفادة الاساتذة من المعلومات المقدمة و اكتساب معارف جديدة و طرق تشغيل مستحدثة للمنصة Moodle و معرفة كل جديد عن كيفية العمل بالأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط Moodle.
- تشجيع الأساتذة على تطوير طرق التدريس و الإبداع من خلال تعدد أشكال المادة العلمية المقدمة (نصية، مرئية، مسموعة) على الأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط Moodle .
- توفر الأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط Moodle على الأستاذ الوقت و التكلفة و الجهد لتنظيم الدروس و المعلومات و وضعها على منصة Moodle بدل الطرق التعليمية التقليدية .
- محدودية سعة المساحة المقدمة على الأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط Moodle و المقدرة ب 2M كأقل حجم إلى 70M كأكبر حجم ممكن لتحميل النصوص و الصور و الفيديوهات قد يشكل عائقا لدى الأساتذة لأنه يجب الأخذ بعين الاعتبار سعة Serveur .
- ضرورة ادراج الخلاصة Resumé من طرف الأساتذة عند نشر الدروس لأنه ينشر تلقائيا في Google مما يذكر فيه اسم جامعة محمد بوضياف بالمسيلة و يصبح متداولا على Google .

* أسئلة المقابلة التي أجريت مع مسؤولة خلية التعليم المتلفز والتعليم عن بعد بجامعة المسيلة و مساعد رئيس القسم المكلف بما بعد التدرج و البحث العلمي بقسم التسيير و بعض الأساتذة و الطلبة بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة مدرجة في ملحق الدراسة.

- إجبارية التكوين للأساتذة الجدد في بداية التوظيف لكيفية العمل على الأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط Moodle و التكوين الوطني عبر الأنترنت بجامعة قسنطينة للأساتذة و التقييم النهائي الذي يؤثر على ترتيب الجامعات وطنيا، فجامعة محمد بوضياف بالمسيلة حازت على المرتبة الأولى وطنيا لهذه السنة الجامعية 2019/2018.

2/ بالنسبة للطلبة

- توفر الأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط Moodle على مستوى جامعة محمد بوضياف بالمسيلة الوقت و التكلفة و الجهد للطالب في الحصول على عدد معتبر من الدروس و المعلومات .
- توفر الأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط Moodle على مستوى جامعة محمد بوضياف بالمسيلة عملية التواصل من خلال التفاعل في حل التمارين Activités و المنتديات Forum والمناقشات Chat .
- يتوفر على الأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط Moodle فيديوهات يستفيد منها الطلبة عن كيفية استخدام منصة مودل لجامعة محمد بوضياف بالمسيلة مثل الدروس التي يقدمها الأستاذ : زميت عبد الرحيم بكلية التكنولوجيا عبر منصة التعليم الالكتروني Moodle.
- امكانية تنظيم ملتقيات متلفزة وطنية أو دولية Visioconference عبر موقع خلية التعليم المتلفز والتعليم عن بعد على مستوى جامعة محمد بوضياف بالمسيلة مثل ما يقوم به مركز ابن سينا للتعليم عبر الأنترنت بالعراق AVC .

خلاصة الفصل

من خلال دراستنا لهذا الفصل اتضح لنا أنه بفضل استخدام جامعة محمد بوضياف بالمسيلة للأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط **موودل** Moodle كنوع من أنواع الحوسبة السحابية استطاعت حيازة المرتبة الأولى وطنيا، وذلك بفضل المجهودات المبذولة من طرف الأستاذات الفضليات والأساتذة الأفاضل واجتهاد طالباتها و طلبتها في نيل العلم بكل الطرق والوسائل والسبل المتاحة بما في ذلك التعليم الالكتروني الذي توفره منصة Moodle . كنتيجة لذلك تحسن جودة خدمة التعليم العالي على مستوى جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

خاتمة

حتى تستطيع مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي الجزائرية الارتقاء بمستوى التعليم والتحسين من جودة التعليم الأكاديمي وجب عليها استخدام الوسائل الحديثة والطرق التكنولوجية المتطورة في التدريس كاستخدام الأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط Moodle . وذلك من أجل تدارك الفجوة في الآداء مع مثيلاتها الأجنبية وزيادة القدرة على المنافسة، وذلك بالعمل باستمرار لتطوير هذه التكنولوجيات حسب المتطلبات العالمية لتجعل لها استراتيجيات من أجل تحقيق أهدافها البيداغوجية.

في الوقت الحالي على مؤسسات التعليم العالي الجزائرية أن تركز على استخدام التعليم الالكتروني كمنصة الأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط Moodle لأنها تعتبر المحرك الأساسي لنجاح الجامعات الجزائرية في تحقيق أهدافها و غاياتها الأكاديمية.

أولا – نتائج البحث

بعد قيامنا بهذه الدراسة توصلنا إلى بعض النتائج والتي من أهمها:

1- نتائج الجانب النظري

- الحوسبة السحابية هى تكنولوجيا تعتمد على نقل المعالجة ومساحة التخزين الخاصة بالحاسوب إلى ما يسمى السحابة وهى جهاز خادم يتم الوصول إليه عن طريق الأنترنت، وبهذا تتحول برامج تكنولوجيا المعلومات من منتجات إلى خدمات ، وبذلك تساهم هذه التكنولوجيا في تفادي مشاكل صيانة وتطوير برامج تقنية المعلومات عن الشركات المستخدمة لها، وبالتالي يتركز مجهود الجهات المستفيدة على استخدام هذه الخدمات فقط.
- للحوسبة السحابية **فوائد** عديدة نذكر منها: توفير وخفض التكاليف، سهولة التنفيذ، المرونة، قابلية التوسع، الوصول إلى الحد الأقصى لقدرات تكنولوجيا المعلومات، إعادة توزيع الموظفين، التركيز على الكفاءات الأساسية، الاستدامة، القابلية للقياس .
- للحوسبة السحابية **أنواع** نذكر منها: الخاصة، المجتمعية ، العامة و الهجينة
- **الجودة** هي" :مجموعة من الصفات التي يتميز به منتج معين، تحدد قدراته على تلبية حاجات المستهلكين ومتطلباتهم"
- **خدمة التّعليم العالي** هي :مجموعة المنافع التي تقدمها مؤسسات التّعليم العالي، التي تستقطب المخرجات المميزة في التّعليم الثانوي، وتختص في تنميتهم وتطوير معارفهم ومهاراتهم لمسايرة مختلف

التغييرات التي تحدث في البيئة الخارجية ومحاولة التكيف معها، وبالتالي تلبية حاجات ورغبات الأطراف المستفيدة من خدماتها وتحقيق رضاهم.

- **أبعاد جودة خدمة التّعليم العالي**: الاعتمادية، الكفاءة، الاستجابة، المصداقية، الأمان، إمكانية وسهولة الحصول على خدمة، الاتصال، معرفة و تفهم الزبون، الملموسية، اللباقة.
- **محاور جودة التّعليم العالي**: جودة عضو هيئة التدريس وطرق التدريس، جودة الطالب، جودة البرامج التعليمية، جودة المباني التّعليمية، الوسائل والكتاب التّعليمي، جودة المناهج، التمويل وتقييم الأداء التّعليمي.

2- نتائج الجانب التطبيقي

من خلال الدراسة التطبيقية التي قمنا بها وأسلوب المقابلة الذي اعتمدناه في دراستنا توصلنا إلى قبول جميع الفرضيات كما يلي :

الفرضية الأولى: تم تأكيد هذه الفرضية حيث أن الحوسبة السحابية هي تكنولوجيا معلومات حديثة تعمل على تخزين و معالجة و مشاركة المعلومات كالأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط (Moodle)

الفرضية الثانية: تم تأكيد هذه الفرضية حيث أن عملية إختيار الأساليب التعليمية الحديثة المناسبة يساهم في تحسين جودة التعليم العالي و زيادة نسبة النجاح على مستوى جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

الفرضية الثالثة: تم تأكيد هذه الفرضية حيث أن الزامية توفر الأنترنت و سرعة تدفقها تشكل عائقا لإستخدام الحوسبة السحابية ولكن يوجد إمكانية تدارك بعض معيقات استخدام الحوسبة السحابية كالأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط (Moodle) واستخدامها في تحسين جودة التعليم الأكاديمي على مستوى جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

الفرضية الرابعة: تم تأكيد هذه الفرضية حيث أنه توجد علاقة ارتباط طردية بين الحوسبة السحابية و تحسين جودة التعليم العالي.

الفرضية الخامسة: تم تأكيد هذه الفرضية حيث أنه يتمثل دور الأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط Moodle في تسهيل الحصول على المعلومات و مشاركتها عبر الأنترنت.

ثانيا: الاقتراحات

- على مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي الاهتمام بالتعليم الالكتروني واستخدامها في التدريس كالارضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط Moodle .
- على مؤسسات التعليم العالي الجزائرية الأخذ بعين الاعتبار توجهات التعليم العالمية لتدارك الفجوة في الآداء مع مثيلاتها من الجامعات العالمية .
- ضرورة الاعتماد على الأساتذة على مستوى مؤسسات التعليم العالي و أخذ آرائهم وأفكارهم بعين الاعتبار للارتقاء بمستوى التعليم الأكاديمي والتعليم عن بعد و التحسين من جودة التعليم العالي .
- تشجيع الطلبة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية على التعليم الالكتروني من خلال منصات التعلم عن بعد مثل الأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط Moodle
- تشجيع الطلبة في الجامعات الجزائرية على التفاعل في منصات التعلم عن بعد كالأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط من خلال المنتديات Forum و المناقشات Chat و حل التمارين.
- تركيز مؤسسات التعليم العالي الجزائرية على التعليم الالكتروني لضمان تحسن جودة التعليم العالي على مستواها و خلق روح المنافسة بين الجامعات عن طريق التشجيع لحيازة المراتب الأولى وطنيا.

ثالثا– آفاق الدراسة

يمكن لدراستنا هذه أن تفتح آفاقا جديدة لدراسات أخرى من خلال طرح العديد من الأسئلة التي يمكن أن تكون كمواضيع لدراسات لاحقة نذكر منها:

- دور الحوسبة السحابية في تحسين الإدارة الالكترونية
- دور الحوسبة السحابية في الإدارة العمومية
- أثر الرقمنة في تحسين جودة التعليم العالي
- أثر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة التعليم العالي

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولا: المراجع باللغة العربية

1/ الكتب

1- الحريري رافدة عمر وسعد زناد دروش، **القيادة وإدارة الجودة في التّعليم العالي**، عمان :دار الثقافة، الطبعة الأولى ، 2010.

2- العبادي هاشم دباس ، يوسف حجيم الطائي، أفنان عبد علي الأسدي، **إدارة التّعليم العالي :مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر**، عمان :مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى 2008 .

3- خضير كاظم حمود، **إدارة الجودة وخدمة العملاء**، عمان :دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى،2002

4- رجال ابراهيم آدم ، **مشروع عن الحوسبة السحابية**، مكتبة نور الالكترونية، الخرطوم، السودان، 2015.

5- شاكر سوسن مجيد ومحمد عواد الزيادات، **الجودة في التّعليم :دراسات تطبيقية**، عمان :دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2008 .

2/ الرسائل الجامعية

1- حبشي فتيحة ،" **إدارة الجودة الشاملة** "أطروحة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2007 .،جامعة منتوري، قسنطينة،2006

2- رقاد صليحة ، **تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه و معوقاته**، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف 1، 2014.

3- سويحل غادة محمد ، **معوقات حوسبة الكتب المدرسية في وزارة التربية و التعليم العالي بمحافظة غزة و سبل التغلب عليها**، مذكرة ماجستير، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين، 2014.

4- مرادسي حمزة ،" **دور جودة التعليم العالي في تعزيز النمو الاقتصادي**"، مذكرة ماجستير، جامعة الحاج لخضر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير 2010/2009.

3/ المقالات و الملتقيات الوطنية و الدولية

1- آل فيجان إيثار عبد الهادي ،" **تقييم جودة الخدمة التّعليمية باستخدام أداة نشر وظيفة الجودة** في مجلة الإدارةQFD" والاقتصاد، العدد 67، 2007.

2- – أبو زخار فتحي سالم ، " **تأهيل جودة التّعليم العالي في عيون أعضاء هيئة التدريس** "في المؤتمر العربي الثاني حول تقويم الأداء الجامعي و تحسين الجودة، القاهرة :منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية /295. ، ماي2007 .

3- أبو عظمة محمد نجيب بن حمزة ،" **إدارة الجودة الشاملة وإمكانية الإفادة منها في تطوير التّعليم العالي في السعودية** "**في** مجلة : جامعة الملك عبد العزيز العلوم التربوية العدد 14، 2001.

4- إبراهيمي الطاهر ووسيلة بن عامر،" **معايير نظم الجودة و تأثيراتها على بيئة التدريس الجامعي في ظل نظام ل.م.د** "في الملتقى البيداغوجي الرابع حول ضمان جودة التّعليم العالي /150.، مرجع سبق ذكره، ص.ص149 .

5- الجريدة الرسمية، العدد 24 ، القانون رقم 05/99 المؤرخ في 04 أفريل 1999 المتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي.

6- آل فيجان إيثار عبد الهادي ،" **تقييم جودة الخدمة التّعليمية باستخدام أداة نشر وظيفة الجودة** في مجلة الإدارةQFD" والاقتصاد، العدد 67، 2007.

7- المنيري شريهان، **الحوسبة السحابية**، المركز العربي لأبحاث الفضاء الألكتروني، سبتمبر، 2011

8- أندراوس **سليم تيسير** ، **الحوسبة السحابية بين النظرية والتطبيق**، مجلة سيبرارين، ع 42، يونيو 2016.

9- حايك هيام ، **الحوسبة السحابية في التعليم العالي: مابين التقييم والاعتماد**، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، السعودية ، 2013.

10- خفاجة **أحمد ماهر**، **الحوسبة السحابية وتطبيقاتها في مجال المكتبات** ، مجلة سيبرارين، ع 22 (يونيو 2010).

11- زين الدين بروش ويوسف بركان،" **مشروع تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر** "في المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي .

12- شاكر سوسن مجيد ومحمد عواد الزيادات، **الجودة في التعليم، المقاييس النوعية والمؤشرات الكمية لضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية أعضاء الاتحاد**، اتحاد الجامعات العربية، الأمانة العامة، ص 160/165

13- عز الدين يونس ناجي ابو عائشة وعبد الله أحمد الفزاني،" **نشر ثقافة الجودة في السياقات الجامعية المعاصرة في ليبيا المفهوم و الأبعاد** ، 4 أفريل 2014 في المؤتمر العربي الدولي الرابع لضمان جودة التّعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن3 /4 .

14- ليث عبد الحكيم، عمار عبد الأمير زوين، حاكم أحسوني الميالي،" **تحسين جودة خدمة التّعليم الجامعي باستخدام نموذج ،QFD**" في مجلة مركز دراسات الكوفة، العدد12 ، 2009 .

15- نجم عبود نجم،" **إدارة الجودة الشاملة في الجامعات** "في الملتقى الدولي الأول حول رهانات ضمان جودة التّعليم العالي.

4/ المواقع الالكترونية من الأنترنت:

1- نبذة عن جامعة محمد بوضياف بالميلة، الموقع الرسمي لجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، تاريخ الإطلاع : 2019/05/28 على الموقع الإلكتروني : https://www.univ-msila.dz/ar/?page_id=473

2- الموقع الرسمي لكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير جامعة محمد بوضياف المسيلة، تاريخ الاطلاع: 2019/05/28 على الموقع الالكتروني : http://virtuelcampus.univ-msila.dz/facsegc/?p=478

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

1/ الكتب

1- Abdallah SEDDIKI, **Management de la Qualité**, Alger: office des Publications Universitaires, 2003, P.23

2/ الرسائل الجامعية

1- A. AMRANI, "Analyse Des Principaux Facteurs D'inefficience De L'enseignement Supérieure Par Référence Aux Universités Du Centre Et De l'Est Algérien : Une Approche Statistique", **thèse de doctorat**, université Ferhat Abbas ; Setif 1, Faculté De Sciences Economiques Et Science De Gestion, MAI 2005, p. 97.

3/ المقالات و الملتقيات الوطنية و الدولية

1- UNESCO, **"Déclaration Mondiale Sur L'enseignement Supérieur Pour Le XXIe Siècle : Vision et Actions"**, Conférence Mondiale Sur l'enseignement Supérieur**,** op.cit.

2- l'enseignement Supérieur et la Recherche Scientifique en Algérie: 50 Années au service du développement, 19962-2012 .

3- Tersesa Martin -Blas, Ana Serrano-Fernandez, **The role of new technologies in the learning process : Moodle as a teaching tool in physics** (N : 52) computers education (An intrnational Journal , Universidad Politicnica)– Madrid- Spain 2009.

قائمة الملاحق

المحق رقم 01 : أسئلة المقابلة

1– متى تم استخدام الأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط Moodle لأول مرة على مستوى جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ؟

2– هل تعتبر الحوسبة السحابية كالأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط Moodle تكنولوجيا تعليمية ضرورية؟

3– كيف هو الاقبال على استخدام منصة التعليم الالكتروني Moodle من طرف كل من الأساتذة و الطلبة؟

4– هل الدورات التكوينية الخاصة بالأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط التي تنظمها الجامعة ضرورية بالنسبة للأساتذة؟

5– ما مدى التواصل على الأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط Moodle ؟

6– هل تشجع المنتديات و المناقشات و حل التمارين الطلبة على التفاعل على المنصة الالكترونية لنشر الدروس على الخط Moodle ؟

7– هل عدد الدروس و المعلومات المنشورة على الأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط Moodle يعتبر كافيا ؟

8– هل يشكل تنوع أشكال المادة العلمية المقدمة (نصية، صوتية، سمعية) على الأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط Moodle حافزا لكل من الأساتذة و الطلبة للتفاعل على منصة التعليم الالكتروني؟

9– هل توفر الأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط Moodle مزايا لمستخدميها كتقليل الوقت و التكلفة و الجهد؟

10–هل تشكل محدودية سعة المساحة المقدمة على الأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط عائقا بالنسبة للأساتذة ؟

11–هل عملية تحميل و تحديث المواد العلمية و الدروس الموضوعة على الارضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط عملية بسيطة؟

12–ماهي أهم عوامل انجاح الأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط Moodle ؟

13–هل يشكل ارتباط العمل على الأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط Moodle بالأنترنت عائقا بالنسبة للأساتذة و الطلبة؟

14–هل تساهم الحوسبة السحابية كالأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط Moodle في تحسين جودة التعليم العالي و البحث العلمي ؟

فهرس

المحتويات

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	أبعاد جودة خدمة التّعليم العالي	34

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	الخدمات التي تقدمها الحوسبة السحابية	22
02	مناطق الجودة بناء على متغيري وجهة النظر وقبول المعايير	30
03	كفاءة الأستاذ الجامعي من منظور الجودة	37
04	أدوار الطلبة من منظور الجودة	38
05	التحولات المطلوبة لجودة البرنامج التّعليمي في مؤسسة التّعليم العالي	39
06	الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير	50
07	منصة الأرضية الإلكترونية لنشر الدروس على الخط Moodle	57

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
البسملة	
إهداء	
شكر و تقدير	
دعاء	
مقدمة	أ-ل
الفصل الأول: مدخل عام للحوسبة السحابية و جودة خدمة التعليم العالي	47-15
تمهيد	15
المبحث الأول: ماهية الحوسبة السحابية	16
المطلب الأول: مفهوم الحوسبة السحابية	16
المطلب الثاني: مميزات، معوقات ومقومات إستخدام الحوسبة السحابية	24
المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي لجودة خدمة التعليم العالي	27
المطلب الأول: مفهوم جودة خدمة التعليم العالي	27
المطلب الثاني :أبعاد ومحاور جودة خدمة التّعليم العالي	33
خلاصة	41
الفصل الثاني: دراسة ميدانية للأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط Moodle بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة	61-42
تمهيد	43
المبحث الأول: جودة التعليم العالي في العالم و الجزائر	44
المطلب الأول: دواعي التوجه نحو جودة التعليم العالي	44
المطلب الثاني : التعريف بجامعة محمد بوضياف و كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالمسيلة	48
المبحث الثاني: الأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط Moodle	51
المطلب الأول : ماهية مودل و استخدامه في التعليم	51
المطلب الثاني: منهجية البحث	54
المطلب الثالث: استخدام مودل بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة	54
خلاصة	61
خاتمة	65-63
قائمة المراجع و المصادر	69-67
قائمة الملاحق	71
قائمة الأشكال و الجداول	73
فهرس المحتويات	75

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الحوسبة السحابية في تحسين جودة التعليم العالي، ولمعرفة هذا الأثر عمليا قمنا باختيار جامعة محمد بوضياف بالمسيلة كمجتمع بحث. وقد تم استخدام المقابلة كأداة أساسية نستطيع من خلالها الإجابة على تساؤلات الدراسة و فرضياتها.

وقد توصلنا من خلال دراستنا إلى عدة نتائج تتمثل في ما يلي:

- الحوسبة السحابية هي تكنولوجيا تعليمية ضرورية و أحسن مثال على ذلك الأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط Moodle .
- تساعد الأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط Moodle كل من الأساتذة و الطلبة على التفاعل من خلال المنتديات و حل التمارين و المناقشات.
- للحوسبة السحابية أثر ايجابي في تحسين جودة التعليم العالي و البحث العلمي كالأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط Moodle .
- تشجع الحوسبة السحابية متمثلة في الأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط Moodle الجامعات الجزائرية على بث روح المنافسة من خلال الترتيب الوطني للجامعات و التي حازت جامعة محمد بوضياف بالمسيلة على المرتبة الأولى للسنة الجامعية 2019/2018.

الكلمات المفتاحية: الحوسبة السحابية، جودة التعليم العالي، موودل.

Study Summary

The study aimed to identify the impact of cloud computing in improving the quality of higher education. In order to find out this effect, we chose Mohammed Boudiaf University as a research community.

The interview has been used as an essential tool through which we can answer the study's questions and hypotheses.

In our study, we found several results:

- Cloud computing is a necessary educational technology and the best example of this is the electronic floor to publish lessons on the line Moodle.

- The electronic floor for spreading lessons on the Moodle helps both teachers and students to interact through forums and to solve exercises and discussions.

- Cloud computing has a positive impact on improving the quality of higher education and scientific research as the electronic ground for spreading lessons on the line Moodle.

- Cloud computing in the online publishing platform Moodle encourages Algerian universities to spread the spirit of competition through the national rankings of universities, which has won the University of Mohamed Boudiaf of M'smila first place for the academic year 2018/2019.

Keywords : Cloud Computing, Quality of Higher Education,Moodle.