الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامـعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

الرقم التسلسلي: ...../2024

دور المنصات الرقمية في تحسين جودة الخدمات التعليمية لذوي الاحتياجات الخاصة

ـدراسة ميدانية للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة المسيلة ـ

مذكـرة مكملـة لنيـل شهـادة الماسـتر فـي شعبة علم الاجتماع

تخصـص: علم الاجتماع التربية

إعداد الطالبة:

- بن نويوة ثورية

تحت اشراف:

- أ.د ناجح مخلوف

أمام لجنة المناقشة المكونة من السادة الأساتذة:

أ د. قندوزمنير	أستاذ التعليم العالي	رئيسا
أ د. ناجح مخلوف	أستاذة دكتور	مشرفا ومقررا
د. زعيترلمياء	أستاذة مساعدة	مناقشا

السنة الجامعية: 2024/2023

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامـعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

الرقم التسلسلي: ...../2024

دور المنصات الرقمية في تحسين جودة الخدمات التعليمية لذوي الاحتياجات الخاصة

ـدراسة ميدانية للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة المسيلة ـ

مذكـرة مكملـة لنيـل شهـادة الماسـتر فـي شعبة علم الاجتماع

تخصـص: علم الاجتماع التربية

إعداد الطالبة:

- بن نويوة ثورية

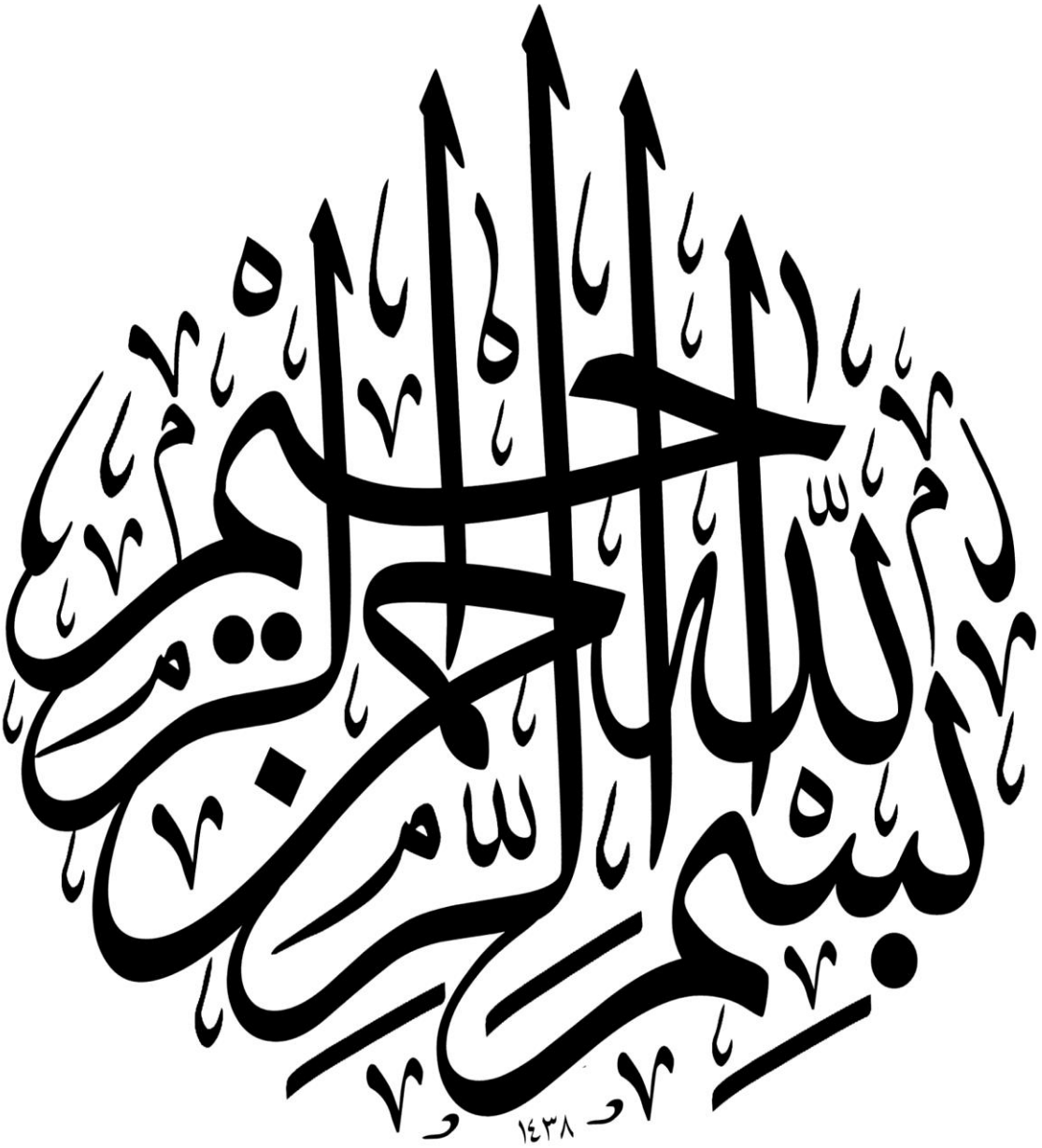
تحت اشراف:

- أ.د ناجح مخلوف

أمام لجنة المناقشة المكونة من السادة الأساتذة:

أ د. قندوزمنير	أستاذ التعليم العالي	رئيسا
أ د. ناجح مخلوف	أستاذة دكتور	مشرفا ومقررا
د. زعيترلمياء	أستاذة مساعدة	مناقشا

السنة الجامعية: 2024/2023


بسم الله الرحمن الرحيم
١٤٣٨

شكر وعرفان

أقدم خالص شكري وتقديري إلى كل من كانت له لمسة في هذا العمل المتواضع سواء من قريب أو من بعيد كما لا أنسى أساتذتي وأستاذاتي بقسم علم الاجتماع وكذا زملائي وزميلاتي دفعة ماستر (2022-2024)

وأخص بالذكر الأستاذ الفاضل مخلوف ناجح على مجهوداته المبذولة ونصائحه القيمة التي أفادني بها في إنجاز عملي.

إهـــداء

أهدي تخرجي هذا إلى من أمدّني بالحب والحنان، إلى من لم يبخل عني يوما لدعواته الجميلة، إلى من أمدني بالقوة والشجاعة لمواصلة دربي إلى **روح أبي الغالي (الحاج إبراهيم)** رحمه الله وأسكنه فسيح جناته

إلى **أمي الغالية** حفظها الله ورعاها

إلى ولديا الحبيبين وقرة عيني **نعيم، هيثم حفظهم الله ووفقهم**

إلى ابنتي الحبيبة رنيم شفاها الله وأمدها بالصحة

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى:

- التعرف على المنصات الرقمية التي تعتمد عليها الجامعة الجزائرية.
- تحليل المنصة الرقمية الجامعة المسيلة، واستعراض الجهود المبذولة من أجل التحول الرقمي.
- –التعرف على أهم الصعوبات والعوائق التي تواجه الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في اللجوء إلى تلك المنصات.

خلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج هي:

- ضرورة استخدام التقنيات الحديثة في التعليم، لما له أثر إجابي في تنمية الجانب المعرفي لدى الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة.
- إقامة دورات تدريبية لأطراف العملية التعليمية لتنمية المهاراتهم في استخدام المنصات التعليمية الرقمية.
- ضرورة توحيد استخدام نظام المنصات الرقمية على مستوى كافة الطلبة ذوي الاحياجات الخاصة بكليات الجامعة.
- العمل على حد من المعوقات التي تواجه الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة في استخدام التقنيات الحديثة لمواكبة التكنولوجيات.

الكلمات المفتاحية: المنصات الرقمية، الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة.

Abstract :

This study aimed to:

- Identify the digital platforms relied upon by Algerian universities.
- Analyze the digital platform of the University of M'sila and review the efforts made towards digital transformation.
- Identify the main difficulties and obstacles faced by students with special needs in accessing these platforms.

The study concluded with a set of results:

- The necessity of using modern technologies in education, as they have a positive impact on the cognitive development of students with special needs.
- Conducting training courses for the stakeholders in the educational process to develop their skills in using digital educational platforms.
- The necessity of standardizing the use of digital platform systems across all students with special needs in the university's faculties.
- Working to mitigate the obstacles faced by students with special needs in using modern technologies to keep pace with advancements in technology.

Keywords: digital platforms, students with special needs.

فهرس المحتويات:

مقدمة.....1

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة .....

.1الإشكالية..... 2

.2أسباب اختيار الموضوع:... 3

.3أهداف الدراسة:.. 4

.4أهمية الدراسة:.. 5

.5الدراسات السابقة:..... 5

.6تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة... 10

الفصل الثاني: المنصات الرقمية.....13

أولا: المنصات الرقمية:.....14

.1مفهوم المنصات الرقمية.....14

.2خصائص المنصات الرقمية التعليمية... 17

.3فوائد وأهمية المنصات الرقمية التعليمية... 18

.4أنواع المنصات الرقمية التعليمية.....20

.5مكونات ووظائف المنصات الرقمية التعليمية:.....22

.6مميزات المنصات الرقمية... 24

الفصل الثالث: جودة الخدمات التعليمية... 28

.1عناصر جودة العملية التعليمية... 28

.2طرق تقويم جودة الخدمة التعليمية... 33
.3أبعاد جودة الخدمة التعليمية..... 37
.4معايير جودة الخدمة التعليمية..... 40
الفصل الرابع: ذوي الاحتياجات الخاصة..... 47
-1مفهوم ذوي الاحتياجات الخاصة... 48
-2خصائص ذوي الاحتياجات الخاصة... 49
-3فئات ذوي الاحتياجات الخاصة..... 49
-4تصنيفات ذوي الاحتياجات الخاصة..... 54
-5أنواع الإعاقات..... 54
الفصل الخامس: الاطار المنهجي للدراسة 57
تعريف ميدان الدراسة: 58
المجال الزماني للدراسة:..... 59
عينة ومنهج الدراسة: 59
أ – منهج الدراسة..... 59
ب- عينة الدراسة..... 59
أدوات جمع البيانات 59
عرض وتحليل البيانات المتوصل اليها 60
مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات 80
خاتمــة..... 81

قائمة المصادر والمراجعخاتمــة.....Erreur ! Signet non défini

قائمة المصادر والمراجع.....**81**

الملاحق..... .....**81**

مقدمة

تحتل التكنولوجيا الرقمية جانبا مهما من جوانب حياتنا اليومية، فلقد أصبحت تلعب دورا بارزا في العمل والتعليم والثقافة والصناعة والصحة وغيرها من المجالات فالمجتمعات على اختلاف أشكالها وتنوع ثقافاتها بدأت في التحول التدريجي نحو عصر الرقمنة خاصة في ظل التطور التكنولوجي المذهل الذي فاق كل التوقعات وعلى الحدود. وبالأخص مع ظهور الحواسيب والهواتف الذكية والانترنت.

ويعتبر التعليم من المجالات الأكثر استعمالا لهذا التطور التكنولوجي. وفي هذا السياق تعتبر المنصات الرقمية من أهم الأدوات التي تساهم في تحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة.

ولا سيما للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة، تسمح هذه المنصات فرصا غير مسبوقة لتوفير لمسة تعليمية شاملة وداعمة، تتسم بالمرونة والتفاعل، مما يساعد هؤلاء الطلبة على تحقيق أقصى استفادة من تجربتهم التعليمية، في هذه المقدمة، سنتناول دور المنصات الرقمية في تحسين جودة الخدمات التعليمية للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة بالجامعات، مع التركيز على الفوائد والاحتياجات التي تنطوي عليها هذه التقنية الحديثة

من هنا جاءت فكرة هذه الدراسة، لتسليط الضوء على الموضوع، ونظرا لأهمية الموضوع وسعينا لتحقيق أهدافه تم تناول الدراسة في جانبين أساسيين وهما أولا الجانب النظري واشتمل على فصلين:

من هنا جاءت فكرة هذه الدراسة؛ لتسليط الضوء على الموضوع، ونظرا لأهمية الموضوع وسعينا لتحقيق أهدافه تم تناول الدراسة في

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة: وتضمن كل من إشكالية الدراسة، تساؤلاتها، فرضياتها، وأهدافها، أهميتها وتحديد المفاهيم الإجرائية والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة.

الفصل الثاني: تضمن المنصات الرقمية.

الفصل الثالث: جودة الخدمات التعليمية.

الفصل الرابع: ذوي الاختياجات الخاصة.

أما الجانب التطبيقي وتناولنا فيه:

الفصل الخامس: تضمن عرض ومناقشة وتفسير النتائج بحيث ضم عرض ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضية العامة والفرضيات الجزئية.

وفي الاخير، تم اقتراح بعض التوصيات والمقترحات للدراسات القادمة.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1- تحديد الإشكالية وصياغتها

2- تساؤلات الدراسة

4- أهمية الدراسة

3- أهداف الدراسة

5- تحديد مفاهيم الدراسة

6- الدراسات السابقة

1. الإشكالية:

عرف العالم في السنوات الأخيرة انتشار فيروس كورونا (كوفيد-19) الذي أحدث تغييرا جذريا في العالم أجمع، وفي سعيها للرفع من مستوى النشاط الاقتصادي والاجتماعي، والمحافظة على النظام التعليمي واستمرار تقديم الخدمات الحكومية، اتجهت الكثير من الدول إلى تقديم هذه الخدمات عن بعد بواسطة الإدارة الإلكترونية، المعروفة بالتحول الرقمي، مستخدمة وسائط التواصل عن بعد مثل تقنية البث المباشر وعقد الحصص التعليمية بتقنية Zoom وغيرها من التطبيقات المشابهة، ونتيجة لذلك تبنت المؤسسات التعليمية الجامعية نظام التعليم عن بعد واتجهت نحو اعتماد المنصات الرقمية كوسيلة للتواصل بين الطلبة والأساتذة بهدف مواجهة الأزمة الصحية وضمان استمرارية العملية التعليمية، حيث مكنت الكثير من الطلاب من متابعة دروسهم ومحاضراتهم وتوصلهم لكافة البيانات و الإشعارات التي تخصهم مهما اختلفت أهميتها كالخدمات المقدمة عبر نظام (Progress) الذي يهتم بالتسيير البيداغوجي وتسيير الموارد البشرية و الخدمات الجامعية ومنصة (Moodle) كذلك التي تعد أرضية رقمية توفر للطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة التواصل عن بعد و استخدام احدث الطرق والتقنيات التكنولوجية في التواصل سارعت المؤسسات التعليمية للاستجابة للتحول إلى التعليم الرقمي أو الالكتروني والجامعة الجزائرية وحرصا منها على الحفاظ على هذه الفئة بالذات خصصت في انخراطها في هذا النظام والتكيف مع التكنولوجيا الحديثة جانبا مهما من التقنيات الرقمية التي تتوافق مع مختلف الاعاقات التي يعاني منها بعض الطلبة الجامعيين، وبالتالي تطوير أنظمة التعليم الجامعية التقليدية المعتمدة على تقنيات كلاسيكية لا تبلي متطلبات الحياة العصرية المتسمة بالسرعة والمرونة والتغيرات المستمرة، إن التوجه إلى التعليم الرقمي ساهم في التحول من التعليم التقليدي عن طريق التلقين المباشر والحضوري إلى التفاعل عن طريق المنصات الرقمية الحديثة مستغلين التكنولوجيات والوسائط المطورة، وعلى رأسها منصة موودل التي تعد من أبرز منصات التعليم الالكتروني في الوقت الحالي عبر العالم

وتعتمد عليها جامعات كثيرة في عديد الدول، خاصة وأنها توفر خدمات تعليمية متنوعة فاتجه الأساتذة والطلبة منهم ذوي الاحتياجات الخاصة لاستخدامها في جامعاتنا نظرا للخدمات التعليمية التي توفرها لكليهما على حد سواء متمثلة خاصة في زيادة التفاعل فيما بينهم، فهذه المنصة تعطي فرصا جديدة وطرقا متطورة للتدريس من شأنها التأثير على التحصيل العلمي للطالب من ذوي الاحتياجات الخاصة.

وعلى هذا الأساس نطرح التساؤل الرئيسي التالي:

- **ما هو الدور الذي تلعبه المنصات الرقمية التعليمية في تحسين جودة الخدمات التعليمية لدى الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة؟**

واندرج ضمن هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

- ماهي عادات وانماط استخدام الطلبة الجامعيين ذوي الاحتياجات الخاصة للمنصة الرقمية؟
- ماهي دوافع استخدام الجامعيين ذوي الاحتياجات الخاصة للمنصة الرقمية؟
- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية نحوا استخدام المنصة الرقمية في التحصيل العلمي تعزى (المتغيرات، الجنس، المستوى الدراسي، التخصص)؟
- ماهي العواقب والصعوبات التي تواجه استخدام الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة للمنصة التعليمية؟

2. أسباب اختيار الموضوع:

إن اختيار هذا الموضوع يأتي استجابة المجموعة من الدوافع الشخصية والموضوعية، خاصة في ظل توجه الدولة الجزائرية إلى الرقمنة في كل القطاعات، وعلى رأسها الرقمنة في الجامعات، ويمكن حصر اختيارنا لهذا الموضوع للأسباب التالية:

الأسباب الشخصية:

- كون ابنتي من ذوي الاحتياجات الخاصة.
- الرغبة في استكشاف موضوع الرقمنة بصفة عام، والمنصات الرقمية خاصة وأنه من المواضيع الجديدة التي لم تحظ بالقدر الكافي من الدراسات.
- دراسة مدى تطبيق المنصات الرقمية على مستوى جامعة المسيلة بالتحديد على الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة.
- الأهمية البالغة والقيمة التي أحسسناها تجاه الموضوع باعتباره مرتبط مباشرة بتخصص تكويننا الجامعي.

الأسباب الموضوعية:

- موضوع جديد مقارنة بالمواضيع الأخرى.
- معرفة درجة اعتماد الطلبة ذوي الاختياجات الخاصة على المنصات الرقمية خلال مسارهم التعليمي.
- التعرف على دور المنصات الرقمية في تحسين جودة التعليم مقارنة مع التعليم التقليدي وكذا دورها في تسهيل الاتصال بين الأساتذة والطلاب.
- الوقوف على واقع المنصات الرقمية بالجامعات الجزائرية بصفة عامة وجامعة المسيلة بصفة خاصة.

3. أهداف الدراسة:

حاولنا من خلال هذه الدراسة معرفة الدور الأساسي الذي تلعبه المنصات الرقمية في إبراز صورة فريدة من نوعها للجامعات الجزائرية وتسليط الضوء على أهم ما أضافته الرقمنة في قطاع التعليم العالي، وفي هذا السياق سعينا لتحقيق الغايات التالية:

- التعرف على المنصات الرقمية التي تعتمد عليها الجامعة الجزائرية.

- تحليل المنصة الرقمية الجامعة المسيلة، واستعراض الجهود المبذولة من أجل التحول الرقمي.
- –التعرف على أهم الصعوبات والعوائق التي تواجه الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في اللجوء إلى تلك المنصات.

4. أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية البحث في التعرف على التعليم الرقمي في الجامعة، في ظل الثورة الرقمية الحاصلة في العالم والتطور المذهل لتكنولوجيات الإعلام والاتصال والتوجه نحو التحويل الكلي للمعلومات والبيانات إلى معلومات رقمية، ومعرفة مدى اعتماد الجامعة الجزائرية على هذا النوع من التعليم ودواعي ومتطلبات تطبيقه وكذا المنصات الرقمية المعتمد عليها في ذلك، مع تحديد تأثير هذه المنصات على التحصيل العلمي لدى الطلبة والصعوبات التي يوجهها الطلبة والأساتذة في التعامل مع التكنولوجيا الحديثة في الجامعة.

5. الدراسات السابقة:

من خلال عملية البحث الذي قمنا بها، تعرضنا الى مجموعة من الدراسات حيث تمثل الدراسات السابقة أهم العناصر المعينة على حل مشكلة البحث كما أن الباحث يمكن أن يوظفها في المقارنة، أو الإثبات أو النفي.

ومن هذه الدراسات نجد ما يلي:

دراسة الأولى: دراسة رفيدة عدنان الأنصاري **بعنوان "الاتجاه نحو استخدام المنصات التعليمية الإلكترونية لدى طلبة جامعة طيبة" جامعة طيبة المملكة العربية السعودية، 2021**" مقال منشور ضمن مجلة العلوم التربوية و النفسية، 5(7)، 51-33.

تناولت هذه الدراسة الاتجاه نحو استخدام المنصات التعليمية الإلكترونية؛ ومن ثم تحديد الفروق التي تعزى لمتغير التخصص الأكاديمي في الاتجاه نحو استخدام المنصات التعليمية الإلكترونية، وتحديد المنصات التعليمية المفضلة لدى عينة الدراسة.

وتحددت مشكلة الدراسة في الأسئلة الآتية:

- ما الاتجاه نحو استخدام المنصات التعليمية الإلكترونية لدى طالبات جامعة طيبة؟
- المنصات التعليمية الإلكترونية المفضلة لدى طالبات جامعة طيبة؟

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي في تحليل الدراسات والبحوث السابقة في المجال وإعداد الإطار النظري وإعداد أداة البحث، بالإضافة إلى المنهج شبه التجريبي وشمل مجتمع الدراسة طالبات مقرر القيم الجامعية والبالغ عددهن مائة وأربعة وثلاثين طالبة كمجتمع الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من مائة وست وعشرين طالبة تم اختيارهن كعينة قصدية، حيث تم توجيه الطلبة إلى المنصات التعليمية الإلكترونية وترك لهن حرية اختيار المقرر الذي ترغب بدراسته.

خلصت الدراسة الى:

- اتجاه أفراد عينة الدراسة نحو المنصات التعليمية الإلكترونية كان إيجابيا مما يدل أن درجة تأثير التوجه نحو استخدام المنصات التعليمية الإلكترونية كبير بحسب وجهة نظر عينة الدراسة.
- بروز المعززات الإيجابية في الاتجاه نحو استخدام المنصات التعليمية الإلكترونية وزيادة التحصيل وتشجيع طرق البحث العلمي وفي تحسين طرق التعلم وتقليل الطرق التقليدية.
- في حين برزت المعززات السلبية في الاتجاه نحو المنصات الإلكترونية في عدم الشعور بالرضا عن اتقان التعلم من خلال المنصات التعليمية والشعور بصعوبة التعامل مع

أدوات المنصات التعليمية كونها تحتاج إلى جهد مستمر من قبل المتعلم يعوق استفادته منها إذ يتسبب الانشغال بجهاز الحاسب الآلي إلى الانصراف عن الدروس العلمية، حيث يغلب على أساليب التعلم من خلال المنصات التعليمية فقدان التفاعل الاجتماع كما نأن اعتماد المنصات التعليمية على الأنترانت يعيق الاستفادة منها في بعض المناطق وبخاصة لبعض الطبقات الاجتماعية ذات الدخل المحدود.

دراسة ثانية: دراسة رؤى أحمد جاسم وبشرى إبراهيم سلمان بعنوان "**أثر التعليم الرقمي على التحصيل العلمي للطالب**" مجلة مقدمة من طرف جامعة العراق لطلبة المرحلة الرابعة لقسم العلوم المالية والمصرفية في كلية الرشيد الجامعة، تخصص تاريخ – كلية الرشيد الجامعة – العراق، كلية الكوت الجامعة للعلوم الإنسانية،2020.

هدفه الدراسة الى:

- التعريف بالتعليم الرقمي.
- ماهية التعليم الرقمي.
- التعرف على أنواع التعليم الرقمي.
- التعرف على أهداف التعليم الرقمي.

.تم استخدام المنهج الاستقرائي لأجل التحليل والمقارنة لبيان أثر التعليم الرقمي

.يمثل مجتمع البحث كلية الرشيد الجامعة، أما عينة البحث فتتمثل الأساتذة والطلبة الخريجين المرحلة الرابعة لقسم علوم المالية والمصرفية.

خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- عدم توفر خدمة انترنت المجانية في العراق يجعل من الطلبة ذوي المستوى المعيشي الضعيف غير قادرين على الاستمرار في الدراسة..

- لا يراعي التعليم الإلكتروني الفروقات الفردية بين المستوى العلمي للطلبة.
- نتيجة لاعتماد نماذج Google Forms حدد التدريسي بنوع عينة من الأسئلة الامتحانية (فراغات، مقابلة ... وغيرها). امر الذي أدى التي رفع درجات الطلبة بشكل غير خيارات من متعدد، مألوف مقارنة مع درجات الامتحان في الوضع التقليدي الامتحان في القاعات الدراسية.
- وضع حدود دنيا لسعي الطلبة ما لا يقل عن نصف درجة السعي أدى إلي تمادي الطلبة وتقصيرهم في إداء واجباتهم.
- يعاني التعليم الالكتروني في العراق من الكثير من المعوقات بدء بعدم توفير البنية التحتية ووصولا إلى تدريب الكادر الإداري والتعليمي. غدت ضرورة للاستمرار في التعلم واكتساب المعرفة كونها المستقبل الواعد للتعلم الإلكتروني.

الدراسة الثالثة: من اعداد أمدور ريان وآخرون بعنوان " دور المنصات الرقمية التعليمية في تحصيل الطالب الجامعي –منصة مودل نموذجا– دراسة على طلبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية –جامعة 08 ماي 1945 قالمة– مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر شعبة علوم الاعلام والاتصال.

هدفت الدراسة الى:

- التعرف على المنصات الرقمية التي تعتمد عليها الجامعة الجزائرية.
- تحليل المنصة الرقمية لجامعة قالمة واستعراض الجهود المبذولة من أجل التحول الرقمي.
- التعرف على أهم الصعوبات والعوائق التي تواجه الطلبة والأساتذة في اللجوء إلى تلك المنصات.
- تسليط الضوء على المنصات الرقمية التعليمية في الجامعة الجزائرية وأثرها في زيادة التحصيل العلمي للطالب.

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، ولمعالجة هذه الدراسة تم الاعتماد على أداة الاستبيان.

تمثل مجتمع الدراسة في طلبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة 8 ماي 45 قالمة.

وفي الأخير وفي ضوء ما تم التوصل إليه من نتائج يمكن أن نوصي بما يلي:

- ضرورة استخدام التقنيات الحديثة في التعليم، لما له أثر إجابي في تنمية الجانب المعرفي لدى المتعلمين.
- إقامة دورات تدريبية لأطراف العملية التعليمية لتنمية مهاراتهم في استخدام المنصات التعليمية موودل.
- ضرورة توحيد استخدام نضام موودل على مستوى كافة طابة الكليات الجامعة.
- العمل على حد من المعوقات التي تواجه الطلاب والأساتذة في استخدام التقنيات الحديثة لمواكبة التكنولوجيات.
- عمل دورات تكونية تعرف بأهم التقنيات ومهام المنصة التعليمية موودل.

الاستفادة من الدراسات السابقة:

من خلال التطرق الى الدراسات السابقة المذكورة اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي الذي اتفقت عليه جميع الدراسات المذكورة، أيضا نفس الشيء بالنسبة لأداة الدراسة حيث اعتمدنا في دراستنا على أداة الاستبيان بالإضافة الى الملاحظة، اما بالنسبة للعينة المدروسة لم تتفق الدراسة الحالية مع باقي الدراسات حيث جاءت الدراسات الأخرى لدراسة عينة من الطلبة مثل دراسة أمدور ريان (2022)، اما عينة دراستنا فكانت الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة التي ارتأينا أن نقوم بدراسة هذه الفئة التي لم تدرس من قبل.

6. تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة

هناك عدة مفاهيم ومصطلحات تخدم الدراسة نذكر منها ما يلي:

1- تعريف الرقمنة:

تعرف الرقمنة على أنها عملية استنساخ راقية تمكن من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعائها إلى سلسلة رقمية يواكب هذا العمل التقني عمل فكري ومكتبي لتنظيم ما بعد المعلومات، من أجل فهرستها وجدولتها وتمثيل محتوى النص المرقمن، كذلك فإن الرقمنة أو اللغة الرقمية هي لغة تعد خصيصا طبقا لقواعد معينة لتستخدم في الحاسبات الإلكترونية وتتحول بواسطتها النصوص والكلام والموسيقى والشكال والقوانين والقواعد إلى أرقام.

التعريف الاجرائي للرقمنة: هي تحويل العمليات التقليدية والأنظمة القائمة إلى شكل رقمي باستخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين الكفاءة وتوفير الوقت والموارد

2-المنصات الرقمية:

حيث عرفت المنصة على أنها هي المكان الذي يجتمع فيه مجموعات أصحاب المصلحة المختلفة بموجب قواعد اشتباك محددة بموضوع من اجل تبادل الأفكار والسلع والخدمات واي شيء آخر يمكن تبادله بين شخص وآخر أو أجهزة الكمبيوتر أو آلات والأجهزة التي تعمل بالنيابة عن البشر."

التعريف الاجرائي المنصة الإلكترونية: هي أجهزة أو برامج تستخدم لإضافة تطبيق أو خدمة ما تعمل وفق نظام وتنسيق البرامج التي تستخدم مجموعة من التعليمات المعالج معين.

3-تعريف المنصات الرقمية التعليمية:

تعرف بأنها أرضيات للتكوين عن بعد قائمة على التكنولوجيا الويب وهي بمثابة المساحات التي يقم بواسطتها عرض الأعمال وجميع ما يخص بالتعليم الالكتروني، وتشمل

المقررات الالكترونية وما تحتويه من نشاطات من خلالها تتحقق عملية التعلم بالاستعمال مجموعة من أدوات الاتصال والتواصل التي تمكن المتعلم من الحصول على ما يحتاجه من قرارته دراسية وبرامج ومعلومات.

ومن خلال التعريفات:

فالمنصات الرقمية او الإلكترونية عادة ما تشير إلى نظام تشغيل الكمبيوتر، وغالباً ما يستخدم مصطلح منصة عند الإشارة إلى أي نوع من أنظمة الكمبيوتر برنامج معين مثل المنصات التعليمية. 3 إذا فمنصات التعلم الرقمية عبارة عن واجهات تعليمية مهمة ولكنها ذات طبيعة أكثر تعقيدا، أو بيئة تعليمية، تفاعلية، وهي عبارة عن أرضيات للتكوين عن بعد قائمة على تكنولوجيات الويب، وساحات لعرض كلما يخص التعليم الإلكتروني التي من خلالها يتحصل المتعلم على كل ما يحتاجه من مقررات دراسية وبرامج وغيرها من النشاطات التي تحقق عملية التعلم.

ومن هذا فالمنصات التعليمية هي نفسها المنصات الرقمية او يمكن أن تكون جزء منها.

4-جودة التعليم:

هو تحديد المعايير والإجراءات التي يمكن من خلالها قياس وتحسين مدى فعالية العملية التعليمية وتأثيرها على تحصيل الطلاب وتطوير مهاراتهم

5- تعريف تحسين جودة الخدمة التعليمية:

يرى " إبراهيم حسن" أن التحصيل الدراسي هو كل أداء يقوم به الطالب في الموضوعات الدراسية المختلفة والذي يمكن إخضاعه للقياس عن طريق درجات الاختبار وتقديرات المدرسين

أو كليهما، وحسب "عبد الرحمان حامد عبد القادر" التحصيل هو الاكتساب للمعرفة والمهارة وهذا من ناحيتين:

الناحية الأولى: تتصل بالمواد العلمية التي تقوم وتدرس بالمدارس على أنواع درجاتها.

الناحية الثانية: تتصل بالنشطات التي يدرسها الانسان بجد ومهارة في المدرسة كالفنون وخارج المدرسة كالمهن والصناعات.

6-تعريف الجامعة:

تعرف على أنها مجموعة من الأشخاص يجمعهم نظام ونسق خاصين تستعمل وسائل وتنسق بين مهام مختلفة للوصول بطرق ما إلى المعرفة العليا. إذ تعتبر المصدر الأساسي للخبرة والمحور الذي يدور حوله النشاط الثقافي في الآداب والعلوم والقانون، ومهما كانت أدوات التكوين وأساليبه فإن المهمة الأولى للجامعة يجب أن تكون دائما التوصيلية الخلاق للمعرفة الإنسانية مجالاتها النظرية والتطبيقية).

الفصل الثاني:

المنصات الرقمية

أولا: المنصات الرقمية:

1. مفهوم المنصات الرقمية

1.1. المنصات الرقمية: هي نموذج أعمال قائم على استخدام تكنولوجيا، يسمح لعدة مشاركين من منتجين ومستهلكين بالاتصال من خالها والتفاعل مع بعضهم البعض وخلق قيمة وتبادلها، وهي نماذج سهلة الاستخدام ولا تحتاج إلى تدريبات متخصصة للتعامل معها، كما انها تسمح بتواصل العديد من الشخاص بنفس الوقت وبدون ان يؤثر ذلك على اداء خدمات المنصة، ومن امثلة المنصات الرقمية الإلكترونية المنصات الاجتماعية مثل الفاسبوك وتوتير وغيرها، والمنصات المعرفية مثل المنتديات ومنصات التسويق بالعمولة. (جمال فيروز والشبيني محمد، 2022، ص 468)

كذلك المنصة الرقمية أو الإلكترونية فهي أرضيات للتكوين عن بعد، قائمة على التكنولوجيا الويب وتتكون من عرض تقني وتجاري متماسك من اجل النفاذ إلى العالم من الخدمات البعيدة التفاعلية أو الغير تفاعلية التي يمكن بثها أو توفيرها على الخط، والتي يمكن ان تخضع إما للدفع أو تكون مجانية، والوصول إليها إما محدود أو غير محدود، ويعتمد هذا العرض على تطوير مجتمع من المستخدمين مع كل من مشغل المنصة بإنشاء رابط مباشر ورسمي عقد مع الفرد) وبالتالي فإن العرض يجمع معاً مجموعة من شبكة الإنترنت والتلفزيون، أو حتى المهاتفة والخدمات، كذلك تعد المنصات الرقمية من التطبيقات التكنولوجية الحديثة بواسطتها يتم نقل المحتوى باستخدام وسائل اتصال متنوعة لتوصيل محتوى أو معلومة وتتم إتاحة المحتوى في أي وقت وفي أي مكان دون تقيد. (حرمة وفاء، وتلي سيف الدين 2022،ص 44)

2.1. المنصات الرقمية التعلمية: نظام يساهم في إدارة المحتوى الرقمي التعليمي عبر شبكة الإنترنت، كما أنها بيئة محفزه لأعضاء هيئة التدريس عند استخدام المنصة للتواصل مع الطلبة ومشاركتهم الأنشطة بطرق حديثة وشيقة، وتمكن الطلبة من الاطلاع على الإعلانات والنتائج الفصلية عن بعد، مما يساعد على تحقيق مخرجات تعليمية ذات

جودة عالية، (بن نايف باسم محمد الشريف، 2020 ،ص 359)بما أن المنصات الرقمية تقوم بتوصيل معلومات يمكن أن تقول عنها منصات تعليمية، فالمنصة التعليمية إحدى أدوات التكنولوجيا الحديثة التي يمكن استخدامها في العديد من مجالات العملية التعليمية بهدف تسهيل عملية التعليم في ظل ما توفره من خصائص وميزات تساعد في هذا المجال. وتوفر المنصات التعليمية الإلكترونية عدد من الفوائد للعملية التعليمية، من خلال ما تتمتع به خصائص ومقومات والتي تبرز من خلال توفير إمكانية تصفح شبكة الإنترنت بالإضافة إلى توفير إمكانية الدخول إلى الشبكة الكلية، وإمكانية استخدام البريد الإلكتروني للدخول إلى المنصة التعليمية الإلكترونية"، المنصة التعليمية شبكة تعليمية مجانية، وهي طريقة آمنة وسهلة تستخدم لتبادل الأفكار، والمشاركة في المحتويات التعليمية، كما أنها تتيح فرصة الوصول للواجبات ومشاهدة مشاركات وأعمال مجموعات الطلبة، ويمكن لأولياء الأمور الدخول بالحاسبات الخاصة بهم لرؤية درجات أبنائهم وواجباتهم، ويستطيع المعلم التواصل مع أولياء الأمور واشعارهم بالواجبات المتأخرة، وبالنشطة من خلال الموقع، بالإضافة إلى إمكانية اتصال المعلم بطلبته في الفصل الدراسي، وبطلبة آخرين من فصول دراسية أخرى، وباستطاعة المعلم تقييم أعمال الطلبة والاطلاع على واجباتهم ودرجاتهم، واستخدام تطبيقات وبرامج تعليمية ومواقع مختلفة، كما أنها تسهم في تغيير طريقة التدريس، وجعلها أكثر فاعلية من خلال اعتمادها على المناهج الرقمية والمقررات التفاعلية، والتواصل الاجتماعي، وزيادة التفاعل بين الطلبة، واستخدام الأجهزة الذكية، وكذلك تعمل على زيادة تفاعل الطلبة واتصالهم ببعض وتواصلهم لحل المشكلات.

من خلال التعاريف السابقة تعتبر المنصات الالكترونية تجميع بين سمات أنظمة إدارة المحتوي الالكتروني وسمات مواقع شبكات التواصل الاجتماعي من خلال طرح واجبات ومساقات مهنية تطويرية مع إمكانية تقديم واجبات وملاحظات واستطلاعات رأي للمتعلمين والتي يتم من خلالها تعليم وتعلم المتعلمين.

3.1. التعريف بمنصة موودل: موودل Moodle الرائدة في التعلم الالكتروني تعتبر من أفضل بيئات التعليم الالكتروني، وتكتسب شهرة واسعة حول العالم، وتستخدم من قبل عدد كبير من المؤسسات التعليمية والأكاديمية في مختلف أنحاء العالم، ما يميز منصة موودل Moodle أنها منصة مجانية ومفتوحة المصدر ويمكن لأي شخص أو مؤسسة تعليمية الحصول على الدورات التدريبية والمزايا التعليمية الكبيرة بمجرد التسجيل في الموقع.

وهي عبارة عن برنامج تطبيقي مجاني على شبكة الانترنت يوفر بيئة متكاملة، تتضمن أدوات التأليف المقررات، متابعة الطلبة وتوجيههم وإضافة مصادر التعلم صممت للمساعدة في إدارة الأنشطة التعليمية ومتابعتها وتقديمها والتعليم المستمر به مواد تعليمية مكتوبة ومقروءة ومرئية لكافة المتعلمين، وإمكانية تصميم امتحانات الكترونية ورصد علامات الطلبة. (بن عيش عمار، وبن عيشي بشير، وتقرارت يزيد 2021، ص ص 333-334)

منصة موودل تتيح للجامعات والمدارس إجراء الامتحانات للطلاب الكترونيا، ويمكن للمدرسين إعطاء العلامات بشكل الكتروني وسريع مباشرة بعد تقدم الطلاب للامتحانات الالكترونية، كذلك فإن Moodle يتيح مشاركة المحاضرات والمعلومات وقواعد البيانات الخاصة بالمدارس والجامعات ومشاركة كل ما يتعلق بالإجراءات الامتحانية وشؤون الطلاب بشكل الكتروني ويمكن للطلاب الوصول إليها بسهولة، فكل جامعة تشترك بنظام التعليم الالكتروني Moodle يخصص لها حساب خاص بها ويكون الأعضاء (المستخدمين) في هذا الحساب أربعة أنواع:

- مدير الحساب: الإدارة حساب موودل.
- مدير المدرسة أو الجامعة أو المؤسسة التعليمية
- الأستاذ.
- الطالب.

وكل مستخدم من هؤلاء المستخدمين يكون له دور معين وصلاحيات معينة في حساب المؤسسة التعليمية ضمن منصة التعلم الافتراضي .Moodle

2. خصائص المنصات الرقمية التعليمية

إن المنصة التعليمية الإلكترونية نظام مصمم الخلق بيئة تعلم افتراضية يمكن من خلالها تقديم دورات تدريبية وإدارتها ومراقبتها والوصول إلى سلسلة من الخيارات والتسهيلات، فهي مجموعة متكاملة من الخدمات التفاعلية، وتمتاز بالعديد من الخصائص من أهمهما:

- إدارة المحتوى إن الأدوات التي تستخدمها المنصة التعليمية تسمح بالوصول إلى المحتوى التعليمي الإلكتروني سواء تم شراؤه تجارياً أم إضافته من قبل المستخدمين وبالتالي يمكن للمدرسين وأساتذة الجامعة والمدربين إنشاء المواد التعليمية والدورات وتخزينها وإعادة توظيفها مدع إتاحة الوصول لهذا المحتوى عن طريق الإنترنت.
- تخطيط المناهج: إذ توفر المنصة الأدوات والسعة التخزينية اللازمة لتقييم ودعم الدروس أو المحاضرات ورسم خطة عملية التعلم.
- التواصل: تسهل المنصات التعليمية عملية التواصل والاتصال حيث توفر الأدوات المختلفة المدمجة في نظامها عملية التواصل عدن طريق البريد الإلكتروني ومنتديات النقاش ولوحدات الإعلانات والمدونات.
- الإدارة يشمل نظام المنصات التعليمية على نظام لإدارة التعليم والتعلم مدن خلاله يتم تتبدع تقدم الطلبة والمستخدمين والمتدربين عددن طريق اختبارات التقييم كما يمكن معرفة مجموعة من المعلومات عن الطلبة مثل مواعيد حضورهم وجدولهم الزمني والاطلاع على حافظة أعمالهم الإلكترونية.

كما ذكرت العنيزي، خصائص أخرى للمنصات التعليمية الإلكترونية منها نشر وتقديم المواد الدراسية ومتابعة الطلبة وإدارة سجلاتهم، بالإضافة إلى إمكانية التواصل بين الطلبة والأساتذة وبين الطلبة وبعضهم البعض عن طريق منتديات خاصة توفرها المنصة التعليمية، وأيضا القدرة على استخدام المنصة في أي مكان وزمان كما تدعم المنصات التعليمية الإلكترونية وتكمل أسلوب التعلم التقليدي. (خليل داليه، والشوربة عبد الكريم 2019، ص ص13-14)

وأضاف نجم عبد خلف العيساوي بعض الخصائص بأنها توجد تعبيرات مختلفة في وصف تطبيقات الكمبيوتر التعليمية، مثل أنظمة التعلم الإلكتروني، أنظمة التعلم من رجل التعلم ((LMS) نظام إدارة الدورة التدريبية (CMS)أو حتى بيئة التعلم الافتراضية (VLE)في هذه الأنظمة، يمكن للطلاب الوصول إلى محتويات الدورات بتنسيقات مختلفة (نص صورة صوت) بالإضافة إلى التفاعل مع المعلمين أو الزملاء، من خلال لوحات ssage والمنتديات أو المحادثات أو مؤتمرات الفيديو أو أنواع أخرى من أدوات الاتصال، وتوفر هذه الأنظمة الأساسية مجموعة من الميزات القابلة للتكوين للسماح بإنشاء الدورات التدريبية عبر الإنترنت وصفحات المواد ومجموعات العمل ومجتمعات التعلم، بالإضافة إلى البعد التربوي، تحتوي هذه الأنظمة على مجموعة من الميزات للتسجيل والمراقبة وتقييم أنشطة الطلاب والمعلمين.

ومن خلال طرح هذه الخصائص فالمنصة التعلم الإلكتروني نظاما يوفر دعما متكاملا لستة أنشطة مختلفة:

- الإنشاء، التنظيم.
- التوصيل الاتصال.
- التعاون التقييم. (العيساوي، نجم عبد خلف، د س، ص 88)

3. فوائد وأهمية المنصات الرقمية التعليمية

1.3. فوائد المنصات الرقمية

يمكن استخلاص مجموعة من الفوائد التي تفيد طلبة الجامعات عند استخدام المنصات الرقمية في ضوء الإمكانات التي تشتمل عليها، والأدوار التي تقوم بها في العملية التعليمية والتي تشير إلى ما يلي:

- زيادة إمكانية الاتصال بين طلبة الجامعة فيما بينهم من خلال شبكات الإنترنت، إذ أن هذه المهام تحفز الطلبة على المشاركة والتفاعل مع الموضوعات المطروحة.
- سهولة الوصول إلى المعلم من خلال استخدام المنصات الرقمية داخل الفصل الافتراضي، أو عند وجود استفسار في أي وقت لا يحتمل التأجيل.

- تساعد المعلم في إعطاء طرق متنوعة وحديثة لبناء وتوزيع وتصنيف المعلومات بصورة سريعة وسهلة.
- تدريب أعضاء هيئة التدريس من خلال منصات تعليمية ذات جودة عالية لإكسابهم خبره كافية بطرق تعلم رقمية حديثة.
- تتيح للمتعلم الاطلاع على الأفكار المهمة أثناء كتابته وتجميعه للمحاضرة أو الدرس، بما في ذلك تحسين بيئة التعلم وزيادة تنمية مهارات الطلبة. (بن نايف باسم محمد الشريف، 2020، ص362)

2.3. أهمية المنصات الرقمية التعليمية

تكمن أهمية المنصات التعليمية في قدرة المعلم في تقييم أعمال الطلاب بسهولة وإرسال التكليفات المنزلية مع إمكانية اتصال المعلم بطلابه في أي وقت يشاء، وتبادل الأفكار بين المعلمين وبعضهم تتيح الأدوات والتطبيقات للاستفادة منها في عرض قصص رقمية عبر الويب، حيث يعرض المحتوى التعليمي في شكل سرد قصصى يحقق جاذبية، ومتعة للمتعلم. ، ولابد الإشارة على بعض اهميات المنصات الرقمية التعلمية منها : (محمود يوسف سارة، 2020، ص18)

- تنمية قدرات الطالب فيما يخص التعامل مع التكنولوجيا الحديثة.
- ينمي لدى الطالب الرغبة في التعلم وطرق البحث عن المعلومات والمعارف.
- سهولة الاتصال مع المشرف الأكاديمي.
- تنمية مسؤولية الطالب تجاه تعليمه بنفسه.
- إمكانية تحميل المادة التعليمية على جاز الحاسوب الخاص بالطالب أو طباعتاها وبالتالي قراءتها في أي وقت حسب رغبة الطالب. (ربحي، مصطفى عليان 2012، ص325)

4. أنواع المنصات الرقمية التعليمية

تتواجد حاليا أنواع متعددة من المنصات التعليمية الإلكترونية، يمكن تصنيفها حسب ما يلي:

1.4. حسب المصدر:

- ✓ **منصات مفتوحة المصدر** : عرفت من قبل اليونسكو بأنها موارد التعليم والتعلم والبحث المتاحة من خلال أي وسيلة رقمية أم غير رقمية والتي تندرج في الملك العام أو تم إصدارها بموجب ترخيص مفتوح يتيح للآخرين الانتفاع المحاني بها واستخدامها وتكييفها وإعادة توزيعها بدون أي قيود أو بقيود محدودة، ويمكن تعريفها بأنها نظم تعليمية تعتمد على إدارة المقررات الى تعليمية وتتضمن مواد وانشطة متاحة الكترونيا عبر الويب لأكبر عدد من المتعلمين دون التقيد بشروط للالتحاق أو المقابل المادي غير تزامنية وتعتمد على الخطو الذاتي للطلاب. (احمد محمد، والحفناوي، محمد السيد، 2017، ص16)
- ✓ **المنصات مغلقة المصدر (تجارية):** يطلق عليها أحيانا الأنظمة التجارية أو الأنظمة المملوكة وهي الأنظمة التي تملكها شركة ربحية وتقوم بتطويرها ولا تسمح باستخدامها إلا بترخيص. (الطيب، هارون وحسن أحمد 2019، ص273)

2.4. تقسيم حسب اللغة المستعملة:

المنصات التعليمية الأجنبية: هناك العديد من المنصات التعليمية الأجنبية تذكر منها: (خليل ، دليلة ، 2019، ص ص 15-17)

- ✓ **منصة إيدكس (EDX):** وهي مبادرة مجانية من جامعة كاليفورنيا وجامعة هارفارد ومعهد ماساتشوستس للتكنولوجيا وتقدم محاضرات مجانية عبر الإنترنت وتهتم بالبرمجة والفنون والعلوم التطبيقية.
- ✓ **منصة كورسير (coursera):** وتقدم هذه المنصة دورات تعليمية بشكل مجاني للمستخدمين من حول العالم في مجالات تعليمية متعددة من خلال محاضرات يقدمها

أساتذة متخصصون من (107) مؤسسة وجهة تعليمية مختلفة، وتتنوع مجالات الدورات التي تقدمها المنصة منها الطب والقانون والتغذية والتربية وادب والهندسة وغيرها.

وهو موقع تعليمي أوروبي يحتوي على محاضرات جامعية في مجالات مختلفة من العلوم السياسية والفلسفة وعلم الجريمة والابتكار. (خليل، دالية، 2019، ص ص 15-17)

ب- المنصات التعليمية العربية :

منصة خان أكاديمي: تهدف لنشر التعليم الأكاديمي للجميع مستخدمة أساليب تعليمية وتعد أكثر تطورا، وتوفر مصادر نظرية مجانية تم تحضيرها على مستوى تعليمي عالمي وهي بذلك تعد السابقة في هذا المجال. (عبد الله هيفاء والغامدي، محمد 2019، ص 226)

-**منصة إدراك** : منصة عربية للمساقات الجماعية مفتوحة المصدر وجاءت هذه المنصة كواحدة من مبادرات مؤسسة الملكة رانيا للتعليم والتنمية، وتوفر المنصة الفرصة للطلبة للاشتراك بالمساقات التي تقدمها أفضل الجامعات العالمية مثل جامعة هارفارد ومعهد ماساتشوستس للتكنولوجيا ويمكن للطلبة الحصول على شهادات عند إتمامها، كما يمكن للطلبة الالتحاق بالمساقات العربية التي يقدمها أفضل الأكاديميين في الدول العربية.

-**منصة رواق:** هي أقدم منصة تعليمية إلكترونية تهتم بتقديم مواد دراسية أكاديمية مجانية باللغة العربية في شتى المجالات والتخصصات، يقدمها أكاديميون من مختلف أرجاء العالم العربي، ومتحمسون لتوسيع دائرة المستفيدين من مخزونهم العلمي والمعرفي المتخصص؛ حيث يسعون لإيصاله لمن هم خارج أسوار الجامعات .

5. مكونات ووظائف المنصات الرقمية التعليمية:

1.5. مكونات المنصات الرقمية التعليمية:

بعد استخدام الجهاز الإلكتروني من أهم وسائل وأدوات المعرفة في عصر التكنولوجيا الحديثة، بل يعد له الفضل في انتشار هذا النوع من المعرفة العملية وهو يتسم بمجموعة من الخصائص التي ساهمت إلى حد كبير في تطوير المعرفة وتحديثها، كما يعد بمثابة نظام ناقل لكافة حقول المعرفة، ويتم من خلاله بالتنقل والتصفح بالسهولة عبر المنصات الرقمية التعلمية. (قاسم، نرجس، والعليان، مرزوق 2019، ص277)

وللعمل على المنصات الرقمية التعليمية تحتاج إلى أغلب الأدوات التالية:

- شاشة رئيسية تعمل للمس.
- جهاز حاسوب
- قلم إلكتروني.
- رف متعدد الاستخدامات.
- مفتاح التشغيل والإيقاف.
- لوحة الكتابة الخاصة بالقلم الإلكتروني.
- لوحة المفاتيح والفأرة.
- وحدة التحكم الرئيسية.
- مضخم صوت وسماعات وميكروفون.

ومن أهم مكونات المنصات التعليمية على الويب هي:

- ✓ **الصفحة الرئيسية للمقرر** وتشبه غلاف الكتاب وهي نقطة الانطلاق إلى بقية أجزاء المقرر وبها مجموعة من أزرار تشير إلى المحتويات يمكن الضغط عليها لتصفح مضمون هذه المحتويات.

- ✓ **محتوى المنصات:** تحتوي على المادة التعليمية التي يضعها المدرس يمكن أن تكون على شكل محاضرات وتكون منظمة وقابلة للتحميل لكي يستطيع الطالب الاطلاع عليها.
- ✓ **لوحة الإعلانات** فيها مواعيد المحاضرات والاختبارات وكل ما يخص الطلبة.
- ✓ **لوحة النقاش** في هذه الأيقونة يقوم المدرس بطرح فكرة ليتم مناقشتها حيث يهتم ذلك عبر البريد الإلكتروني ويتمكن الطلبة من رؤية ما كتبه زملائهم أيضا ويمكنهم التواصل قيم بينهم.
- ✓ **مركز البريد الإلكتروني:** هو بريد مخصص يستطيع الطالب إرسال رسائل وملفات وأي مرفقات إلى المدرس أو أحد الزملاء أو المجموعة من الزملاء. (ملاح، تامر المغاوري 2017 ، ص ص 123-124)

2.5. ووظائف المنصات الرقمية التعليمية

أشار الراشدي والسكران الى مجموعة من الوظائف للمنصات التعليمية والتي تتعدد بتعدد أنشطتها وخدماتها الالكترونية المستخدمة في العملية التعليمية منها: (فهيم، صوان هيثم 2010، ص ص 22-23)

- إدارة المستخدمين وتسجيل دخولهم للمنصة التعليمية، فالمعلم يقوم بتسجيل المتعلمين والسماح بدخولهم للمنصة، وهذا بدوره يوفر الأمان للمعلم والمتعلمين.
- إدارة المحتوى التعليمي: من دورات وإدارة الملفات والأنشطة التعليمية المختلفة، ومحتواها التعليمي.
- توزيع الأدوار والحقوق بين المستخدمين : تتيح هذه الوظيفة للمتعلم ممارسة الدور القيادي في بعض المهام التي يكلفه بها المعلم.
- وسائل الاتصال: كالدردشة المنتديات وأدوات التعلم كالسبورة ودفتر الملاحظات.
- عرض المحتوى التعليمي والدورات والأنشطة التعليمية المختلفة في متصفح وبرامج متوافقة مع الشبكة والأجهزة المستخدمة.

6. مميزات المنصات الرقمية

اتفق بعض الباحثين حول عدد من مميزات المنصة التعليمية بما فيها من فوائد للمعلم والطالب وتتضمن فيما يلي:

- تتيح المنصة إمكانية فرض المعلم الواجبات على الطلاب ليقوموا بحل الواجبات وإرسالها إلى المعلم بشكل إلكتروني ويتم التصحيح والتعليق عليها مباشره وتقديم تغذيه راجعه فورية للطلاب متعلقة بأعمالهم.
- سهولة التوصل إليها حيث أنه يمكن استخدامها عبر الهواتف الذكية.
- تعمل على سهوله التواصل والاتصال بين الطالب والمعلم في سريه كاملة.
- تغير طريقة التدريس داخل المحاضرات والقاعات والفصول، وتجعل بيئة التعلم مواكبة لمتطلبات العصر المعرفي وعصر التكنولوجيا.
- تساعد المنصة التعليمية على تشجيع التعاون عند إنشاء الواجبات.
- حفظ الوقت للطلاب والمعلمين فالمعلم يمكنه إنشاء منصة تعليمية ويضيف الطلاب عنده بالفصل في ثواني قليلة عن طريق رمز دخول الطلاب للمنصة.
- تساعد المنصة التعليمية في الحد من الغش حيث لا يحق للطلاب الوصول إلى مجلد واجبات المنصة ويحق هذا للمعلم فقط.
- المنصة التعليمية تساهم في تكوين مكتبة إلكترونية تضم محتوي رقمي تعليمي بطريقه يسهل على الطلاب الاستفادة منها. (بن متعب، وافي، والعدران، درزي 2020، ص 141)

وتعد المنصات الرقمية منتدى للحوار والمناقشة وملتقى افتراضيا يتم من خلاله تقديم الواجبات ومتابعتها، وإنشاء الاختبارات وتنفيذها وعرض جداول الدرجات والتقديرات وتنوع العروض التقديمية وجداول البيانات والصوت والفيديو، إلخ، وإمكانية تعدد خيارات صياغة الأسئلة المختلفة الاختيار من متعدد، الصواب والخطأ، ملء الفراغ، إلخ .... وكذلك تتيح تحميل وتنزيل الملفات وبصيغ مختلفة، فضلاً عن مجانيتها، ومرونتها، وكونها بيئة تفاعلية،

وأن معظمها يتيح خدمة المحادثة التراسل الفوري المتزامن، وإمكانية تعديل واجهة بعض المنصات حسب رغبة المستخدم. (العيساوي، نجم عبد خلف، د س، ص ص 9-10)

وذكر (Brett &Otok)مميزات منصات التعلم الإلكتروني بما توفره من إمكانيات متعددة سواء للمعلمين أو للمتعلمين بشكل عام فيما يلي:

- سهولة التعامل مع المنصة وكيفية استخدامها وتوظيفها.
- توفير بيئة تفاعلية ومهام مختلفة موجهة للمعلم والطالب.
- الاحتواء على وحدات نشاط داعمة للعملية التعليمية مثل المنتديات والمصادر المتعددة.
- قدرة النظام على التعامل مع شريحة واسعة من أدوات التعلم الإلكتروني والوسائط المتعددة.
- سهولة تحميل الملفات وترابطها مع البرمجيات المساعدة التي تعمل مع شبكات الانترنت.
- وجود قوالب جاهزة معدة مسبقا للاستخدام بما يخدم تنوع المحتوى العلمي والمعرفي المقدم.
- توفير البيئة البرمجية السليمة لعرض نماذج الإرشاد الإلكترونية ضمن نماذج متعددة ومختلفة.
- تسمح هذه الأنظمة للمستخدمين مثل المؤلفين والمرشدين والخبراء نشاء محتوى أو تحميل محتوى معد مسبقا بما يتوفر الوقت والجهد المطلوب لذلك.
- تعميم الوصول إلى المعرفة باستخدام مجموعة متنوعة من الأشكال الرقمية، والوسائط المتعددة.
- إشراك الطلاب في المحتوى الدراسي.
- تحديث دائم للمعلومات والمناهج لتتوافق مع التطورات العلمية والأكاديمية.
- الاستفادة من المنصات التعليمية المقدمة من المؤسسات ذات السمعة العالمية، والتي أنتجت من قبل خبراء العالم المشهورين في مختلف المجلات.
- تنويع وإثراء المصادر، وخلق فرص أكبر للتحليل المقارن والنقاش والحوار.
- توفير الوقت والمال نظرا لانعدام تكاليف الوصول والتطوير، لأن المواد عادة تكون جاهزة للاستخدام الفوري.

- تدعم التفاعلية بين المعلم والمتعلم.
- تسمح لأولياء الأمور الاطلاع على نتائج أبنائهم، مما يحقق أهداف العملية التعليمية.
- يساعد على تحقيق الجو النفسي والاجتماعي الأمن بين المعلمين والطلاب. (أوباح، حاج، د س، ص ص 249-250)

وبالنسبة لمنصة موودل فهي تتميز بالعديد من المزايا تذكر منها ما يلي: (بن عيش، عمار،2023، ص 334)

- واجهة متعددة اللغات تدعم اللغة العربية بما يسهل توظيفه في العملية التعليمية.
- وجود غرف الدردشة الحية، وتمكين المعلم من التواصل المتزامن مع المتعلمين.
- التغذية الراجعة للمتعلمين من خلال إتاحته الفرصة لمتابعة المتعلمين بصفة مستمرة.
- استخدامه في الاختبارات الالكترونية المحوسبة لتقييم المتعلمين بشكل مستمر وكذلك التصحيح الالكتروني وتسجيل نتائج التقييم بشكل فوري وتلقائي.
- إمكانية التواصل عبر الوسائل الخاصة داخل المقررات.
- يتيح للمعلم إمكانية تصميم ونشر استطلاعات الرأي.
- إرسال الواجبات واستقبالها بما يسمح للمتعلمين بإرسال أي واجبات أو مهمات يطلبها الأستاذ، ويمكن تحديد فترة زمنية محددة لتسليم الملفات.
- إمكانية تعديل وتطوير شكل الصفحة الرئيسية بأشكال وألوان مختلفة، يختارها الأستاذ بسهولة.
- يمتلك مستوى أمان عالي يصعب اختراقه.

الفصل الثالث:

جودة الخدمة التعليمية

1. عناصر جودة العملية التعليمية

تتمحور عناصر العملية التعليمية من أربع مكونات أساسية والمتمثلة في المدخلات، العمليات، المخرجات والتغذية العكسية، والشكل الموالي يوضح هذه العناصر.

1.1. المدخلات:

تحدد مدخلات العملية التعليمية بالنسبة للجامعة مقوماتها وغاية وجودها، حيث يتوقف نجاح أو فشل النظام التعليمي بأكمله على مدى جودتها، وتتمحور مدخلات النظام التعليمي في العناصر التالية:

1.1.1 العناصر البشرية

تعتبر العناصر البشرية أهم المدخلات في العملية التعليمية، وهي كل العناصر والطاقات البشرية الموجودة في المنظومة الجامعية، وتتمثل في:

- **الهيئة التدريسية:** ويقصد بها الأساتذة، حيث تحتاج المؤسسات الجامعية لأداء وظائفها إلى عناصر ذات أهمية كبيرة تتمثل أساسا في الأستاذ باعتباره حجر الزاوية في العملية التعليمية، بوصفه ناقل للمعرفة ومسؤولا عن السير الحسن للعملية البيداغوجية في الجامعة.

ويتمثل معيار الجودة في مدى تأهيل الأستاذ عمليا وسلوكيا وثقافيا ليتمكن من إثراء العملية وفق العملية التعليمية، ويجب الأخذ بعين الاعتبار حجم الهيئة التدريسية وكفايتهم ومساهمتهم في خدمة المتعلمين. (اشناف خديجة بلخيري مراد، 2017، ص 244)

وتبرز أهم مؤشرات جودة أعضاء الهيئة التدريسية فيما يلي: (أشرف السعد أحمد محمد،2007، ص 142)

- نسبة الحاصلين على جوائز أو شهادات تقدير محلية وعالمية.
- حجم أعضاء هيئة التدريس ومدى كفايتهم لتغطية جميع الجوانب المنهجية للتخصص.
- نسبة المستخدمين لشبكة المعلوماتية الدولية.
- الكفاءة التدريسية لأعضاء هيئة التدريس.

- الكفاءة في التكفل بمهام الإشراف على مختلف الرسائل الجامعية.
- نسبة الإنتاج العلمي الهيئة التدريس.
- **الطالب:** يعتبر الطالب جوهر العملية التعليمية وأهم عنصر ومكون لمدخلاتها، إذ بدونه لا يكون هناك تعليم داخل الجامعة، وعليه ينبغي الوقوف على كافة النواحي المتصلة بالطلبة من حيث نموهم وتعلمهم. (لأحمد إسماعيل حجي،2000، ص 29)

ويتمثل معيار جودة الطالب في تأهيله علميا واجتماعيا وثقافيا ليتمكن من استيعاب المعرفة، مع مراعاة نسبة عدد الطلبة ومتوسط تكلفة الطالب والخدمات المقدمة له ودافعيتهم واستعداداتهم للتعلم. (شناف خديجة، بلخيري مراد، 2017، ص 244)

وتتمثل أهم المؤشرات الخاصة بهذا العنصر فيما يأتي: (بن أم السعد نور الإيمان، 2019/2020، ص 38)

- انتقاء وقبول الطلبة.
- نسبة عدد الطلبة إلى عضو هيئة التدريس.
- دافعية الطلبة واستعدادهم للتعلم.
- متوسط تكلفة الطالب وما تنفق عليه الجامعة.
- نسبة عدد الطلبة في الدراسات الجامعية إلى عدد الطلبة في الدراسات العليا.
- نسبة الطلبة الملمين بمهارات استخدام الحاسوب.
- نسبة معدل حصول الطالب على الكتاب.
- مدى قدرة الطلبة على التواصل والمناقشة التعلم الذاتي، مستوى قيمهم السلوكية والأخلاقية.
- **الإدارة والموظفين** : ويتضمن الأفراد والعناصر العاملة في الإدارة التعليمية في المجالات المختلفة، ويدخل في إطار جودة إدارة مؤسسة التعليم العالي كفاءة أدائهم ومستوى مؤهلاتهم الفنية والسرعة في إنجاز المعاملات الخاصة بالطلبة والأساتذة، ومدى فعالية علاقات الاتصال بين مختلف مكونات الجماعة.

- **المجتمع:** على المؤسسة التعليمية أن تكون متفاعلة مع المجتمع وتلبي حاجاته وقادرة على حل مشاكله وكذلك من خلال إدراج تخصصات تتناسب وسوق العمل باعتبار المجتمع هو المستفيد الأول من المؤسسة التعليمية، ولا يمكن تحديد أهداف العملية التعليمية دون العودة لاحتياجاته الفعلية والتي ترتبط أساسا بالدفع بعجلة التنمية.

2.1.1. العناصر المادية

وتتمثل في البنايات والهياكل ومدى صلاحيتها للأغراض التعليمية، وتتضمن القاعات والمكتبات والمخابر ومختلف المستلزمات الدراسية.

وتتضمن جودة المباني ما يلي: (رافئة عمر الحريري، 2010، ص 234)

- موقع ومساحة المبنى وقاعاته الدراسية ومرافقه ومكتباته.
- التهوية والإنارة، ونوعية الأثاث ومؤثرات الصورة.
- المخابر والتقنيات بأنواعها.
- تهيئة البيئة المريحة والملائمة التي تثير الدافعية لدى الطلبة للتعليم.

3.1.1. العناصر التنظيمية

وترتبط أساسا في مختلف اللوائح والتنظيمات والقوانين التي تعمل على تنظيم سيرورة العملية التعليمية وتدعم قواعد العمل وتساعد على تحقيق الأهداف بنجاح، وتتمثل المؤشرات المتعلقة بجودة التشريعات واللوائح الجامعية فيما يلي: (أشرف السعيد، أحمد محمد، 2007، ص 204)

- مدى وضوحها وسهولة تنفيذها من قبل جميع الأشخاص.
- مدى قدرتها على توضيح مهمة القواعد التي تحكم النشاط الجامعي في وحداته المختلفة.
- مدى قدرتها على تحقيق التوازن في أداء الوظائف الجامعية.
- مدى تحقيق التوازن بين مقتضيات الاستقلال الجامعي ومقتضيات الإشراف الحكومي.

4.1.1. العناصر التكنولوجية

وتتمثل أساسا في كل ما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال تحديد الوسائل اللازمة لذلك واستخدام مختلف الأجهزة والوسائل الحديثة والتقنيات والبرمجيات والشبكات والتحكم في استغلالها بشكل أمثل.

2.1. العمليات:

وهي جوهر العملية التعليمية، فهي مختلف التفاعلات التي يتم بها تحويل المدخلات لتصبح مخرجات يعتمد عليها فيما بعد، ويمكن القول أن أهم هذه العمليات ممثلة في:

1.2.1. طرق التدريس

وتتضمن المحاضرات من خلال إعطاء معلومات ومناقشة الطلبة للأستاذ، كذلك البحوث التي تعطى للطلبة يتم إعدادها في شكل فرق أو مجموعات طلابية لتقديم فكرهم ورأيهم في تلك البحوث والتي يتم مناقشتها، إعطاء أمثلة، استخدام وسائل تعليمية للمساعدة مثل أساليب عرض الأفلام التعليمية، الإنترنت وغيرها. (محمد الأمين عسول، 2016/2017، من 99)

2.2.1. المناهج والمقررات الدراسية:

تعتبر من أهم عناصر العملية التعليمية، فالاهتمام بإعدادها وتنظيمها يزيد من فعالية هذه العملية، وقد يرجع ضعف مستوى المقرر الجامعي إلى عدم قدرة الأساتذة على اتخاذ القرار الصحيح، بالإضافة إلى نقص الكتب المنهجية التي تتضمن مواضيع لها صلة بالمقررات أو نجد لغة الكتب ضعيفة بالنسبة للطلبة، كذلك فإن الحاجة لتقسيم المقرر الجامعي تزداد من وقت لآخر نتيجة للتطورات العلمية فوجب أن تكون عملية مستمرة من خلال متابعة:

- الاهتمام بالمقررات التي تساعد على توجيه الطالب، والابتعاد عن التلقين وإعطائه الوقت للبحث.
- ضرورة ملائمة توزيع ساعات المحاضرات لتغطية المقررات، حيث أثبتت الدراسات باستحالة جلوس الطالب ومتابعته لفترات طويلة لتعرضه للإجهاد العقلي والجسمي.

- ضرورة إعطاء حجم ساعي المواد التخصص الأساسية أكثر من المواد الأخرى لزيادة نسبة الاستيعاب. وتمكن جودة المناهج والمقررات الدراسية من مساعدة الطالب على توجيه ذاته في دراساته وبحوثه، وتكوين شخصيته وتدعيم اتجاهاته أو تغييرها وخلق مهارات وتتمثل جودة المناهج في مستواها ومحتواها وأسلوبها وطريقتها، والتي تتميز بالشمولية والتكامل والعمق، والمرونة لتستوعب التطورات الحاصلة في مختلف المجالات (شناف خديجة بلخيري مراد، 2017، ص 244)

3.2.1. البرامج:

تعتمد العملية التعليمية على مجموعة من المتطلبات تأتي في مقدمتها البرامج التعليمية التي تعتبر خطة تعليمية ضرورية تعتمدها مؤسسة التعليم العالي للحصول على الخريجين المؤهلين، ولابد أن تتصف البرامج التعليمية بالخصائص التالية: (أماني رفعت محمد، 2007، ص 382)

- مدى ملاءمتها لاحتياجات الطالب، سوق العمل والمجتمع.
- قدرتها على ربط الطالب بمحيطه.
- ارتباطها برسالة الجامعة.
- المرونة والتجدد المسايرة المستجدات المصاحبة للتغيرات
- إعداد خريج لديه القدرة على التحليل والتفكير.
- تنوعها من حيث مصادر التعليم والتعلم، وتكامل الجانبين النظري والتطبيقي.

3.1. المخرجات

وهي محصلة النتائج النهائية لكل الأنشطة، وتنقسم مخرجات المؤسسة التعليمية إلى:

1.3.1. مخرجات مادية: وتتمثل في الطلبة المتخرجون بقدرات ومهارات فنية ذات جودة عالية.

2.3.1. مخرجات معنوية: وتتمثل في الجانب الفكري والمعرفي والسلوكي للمتخرجين.

وعموما تتمثل أسس نتائج التعليم فيما يكتسبه الطالب من خلال عملية التعليم من معارف ومهارات تعمل على التنمية الذاتية لديه في الجوانب التالية: (محمد عوض الترثوري، أغادير عرفات، دس ، ص ص 60-65)

- اكتساب المعارف التي تمكنه من القدرة على الفهم والإدراك العلمي.
- اكتساب المهارات التي تمكنه من القدرة على أداء وتشكيل وتصميم الأشياء.
- اكتساب الخبرة والاحتراف مما يمكنه من القدرة على تحديد وتركيب أولوياته في الحياة
- اكتساب المبادئ التربوية التي تساعد على أن يكون الطالب عضوا مساهما وصالحا في المجتمع.
- اكتساب مهارات التعاون العمل الجماعي والمشاركة.

4.1. التغذية الراجعة:

وهي مختلف المعلومات والبيانات المرصودة سواء من البيئة الداخلية أو الخارجية، والتي تساعد في التحسين والتطوير المستمر لكافة العمليات وتصحيح الأخطاء وتعديل الانحرافات في حالة حدوثها، أو في حالة عدم مطابقة النتائج للأهداف المحددة.

2. طرق تقويم جودة الخدمة التعليمية

يعتبر التقويم من العمليات الضرورية في المؤسسات التعليمية، والتي تثبت جودة تعليمها انطلاقا من الهدف الأساسي لعملية تحسين الجودة المتمثل في زيادة القدرة على تحقيق معايير الجودة مع إتباع طرق قياس الجودة للحكم على مستوى الجودة من جهة ومعرفة مواطن الضعف من جهة أخرى لغرض التحسين والتصحيح.

فصعوبة تقييم الخدمات بشكل عام يرجع لعدم ملموسيتها؛ حيث لا يستطيع طالب الخدمة معرفة طبيعة الخدمة قبل تقديمها، كما أن العنصر البشري يلعب دورا كبيرا في إنتاج الخدمة، وتكمن صعوبة قياس الجودة في المؤسسات الجامعية لصعوبة تحديد مكونات المدخلات والمخرجات في مثل هذه المؤسسات، كذلك تأثر الجودة المدركة للخدمات بالبيئة المحيطة، لأن أداء مقدمي الخدمة يساهم بدرجة كبيرة في تحديد الجودة.

وهناك ثلاثة جوانب توضح طبيعة جودة الخدمة، مما ينعكس على قياسها وتقييمها، وهي: (نسرين صلاح محمد صلاح الدين، 2016، ص 72)

- أن تقييم جودة الخدمة أكثر صعوبة من تقييم جودة السلعة.
- أن إدراك جودة الخدمة ينتج عن المقارنة بين توقعات المستفيد من الخدمة مع الأداء الفعلي للخدمة.
- أن تقييم مستوى الجودة لا ينبني فقط على الناتج النهائية من الخدمة بل أن التقييم يشمل كذلك مراحل تقديم الخدمة.

ويعتمد في قياس الجودة معايير كثيرة بعضها ركز على مخرجات العملية التعليمية (نسبة المتخرجين من الكلية، نسبة الملتحقين بالدراسات العليا والمتخرجين في الدكتوراه والإنتاج العلمي في الكلية)، ومنهما من ركز على جودة المدخلات الطلبة المقبولين للتسجيل وجودة هيئة التدريس وجودة البرامج الدراسية، وقد طورت مجموعة كبيرة من النماذج الرائدة في مجال قياس الجودة منها :

1.2. مقياس نموذج الفجوات: (servqual)

ويعد من أشهر مقاييس قياس جودة الخدمات والأكثر استخداما نتيجة الدراسة التي قام بها Para suraman سنة 1988، بهدف استخدامه في تحديد وتحليل مصادر الجودة وإيجاد حلولا لها، فجودة الخدمة يمكن التعبير عنها بالمعادلة التالية:

الجودة – الإدراك الفعلي – التوقع ووفقا لهذه المعادلة تم تحديد خمس فجوات تسبب عدم بلوغ الجودة بالنسبة للخدمة المقدمة وهي:

- **الفجوة الأولى** : وهي الفجوة بين توقعات الزبون وإدراك إدارة المؤسسة الخدمية لهذه التوقعات
- **الفجوة الثانية** : وهي الفجوة بين مواصفات جودة الخدمة الموضوعة وإدراك إدارة المؤسسة الخدمية لتوقعات الزبون.
- **الفجوة الثالثة** : وهي الفجوة بين مواصفات الخدمة الموضوعة والأداء الفعلي لها.

- **الفجوة الرابعة** : تشير إلى ما تعد به الإدارة من خلال الأنشطة الترويجية والأداء الفعلي للخدمة، كضعف التنسيق بين مختلف عناصر المزيج الترويجي.
- **الفجوة الخامسة** : وهي الفجوة بين توقعات الزبائن وبين إدراكاتهم للخدمة المقدمة.

2.2. مقياس أداء الخدمة (servperef)

نتيجة للانتقادات التي وجهت المقياس جودة الخدمة servqual قام كل من CroninTaylor سنة 1992 بدراسة تطبيقية لقياس جودة الخدمة من خلال مقياس أطلق عليه Performance Service، يعتمد فقط على الأداء الفعلى للخدمة وليس الفجوة بين التوقعات والأداء الفعلى ويتضمن هذا المقياس الأبعاد الخمسة ذاتها المقياس الفجوات.

وقد استخدام مقياس جودة الخدمة المبني على الأداء في الخدمة التعليمية للأسباب التالية: (أسماء الحادي عبد الحي، 2017، ص127)

- أن خدمات التعليم يستخدمها الفرد لأول مرة، وبالتالي فإن توقعاته الجودة الخدمة تكون غير دقيقة.
- أن تثمين الطلبة للخدمة التعليمية أو تحفظه عليها، يكون مبنيا على تعامله الواقعى معها وليس على ما توقعه فيها.
- تأثر الطلبة بما يشاع عن هذه المؤسسة بشكل سلبي أو إيجابي، أو عن مؤسسات أخرى منافسة دون تجربة حقيقية منه، مما يجعله يفترض توقعات غير موضوعية.

3.2. مقياس جودة أداء التعليم العالي hedperf:

وهو امتداد مطور للمقياس المبني على الأداء فقط (Servperl)، ولكن بعد تهيئته للتعليم العالي، حيث أنه نتيجة للانتقادات التي وجهت لهذا الأخير وهي أن عبارات التوقعات فيه مصاغة بشكل مثالي، وفي الوقت نفسه لم يقم متلقي الخدمة بمقارنة أداء الخدمة بالتجارب السابقة له، فهو يستخدمها للمرة الأولى، قدم (Firdaus)سنة 2005 مقياسا جديدا لجودة الخدمات في مؤسسات التعليم العالي بماليزيا، واعتمد هذا النموذج بشكل أساس على تطوير نموذج الأداء الفعلي Servperf ليكون مناسبا لقياس جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات

hedperf (Higher education PERF ormance–only) التعليم العالي وقد أطلق عليه الباحث اسم والذي يحدد الأبعاد الحقيقية الجودة الخدمة التعليمية الجامعية، ويرجع سبب تفضيل الاتجاه المبني على الأداء فقط أن خدمات التعليم العالي يستخدمها الفرد لأول مرة، وبالتالي فإن التوقعات تكون غير دقيقة، كما أن الجودة المدركة تعتمد على إدراك الزبون لأداء الجودة فقط، وهذا يعني أن التوقعات ليست جزءا من الجودة المدركة، ويتكون هذا المقياس من خمسة أبعاد ممثلة في: (نوف بنت عبد العال العجمي، فاطمة بنت عبد العزيز التويجي، 2016، ص ص 143–144)

- **البعد الأول:** تناول الجوانب الأكاديمية حيث احتوى على 17 عبارة تدور حول ما يتوجب على الجامعة وأعضاء التدريس من توفيره وتحقيقه للطلبة من إظهار اتجاهات ايجابية نحو الطلبة واتصاف أعضاء التدريس بالكفاءة.
- **البعد الثاني** : فقد تناول الجوانب غير الأكاديمية، واحتوى على 15 عبارة تدور حول الدعم والمساندة المساعدة الطلبة في العملية التعليمية من تمتع الموظفين المفترض توفره باللطف وحسن الخلق، واستخدامهم مهارات الاتصال الفعال.
- **البعد الثالث** : تناول تسهيلات الوصول وتتكون من 23 عبارة والمقصود بها المرافق المتوفرة والتجهيزات المتوفرة للطلاب من قاعات دراسية مجهزة بكافة احتياجات التعلم، وأماكن خدمية للطلاب
- **البعد الرابع:** تكون من 6 عبارات تدور حول الصورة الذهنية للجامعة على المستوى المحلي ومدى تحقيقها للمأمول منها.
- **البعد الخامس:** ويتعلق بقياس درجة الرضا الكلي عن الخدمة التعليمية التي تقدمها الجامعة.

3. أبعاد جودة الخدمة التعليمية

تتباين آراء الباحثين في عدد الأبعاد المكونة للجودة، غير أن مؤسسات التعليم العالي بإمكانها دراسة وتحليل جميع الأبعاد التي يتناولها الباحثون وخاصة تلك الأبعاد ذات الصلة الوثيقة بالعملية التعليمية، والتي يعتمد عليها المستفيد منها في تقييم جودة الخدمة، وهناك خمسة أبعاد أساسية يتحصل عليها المستفيد من الخدمة، وفي ما يلي شرح لهذه الابعاد:

1.3. الملموسية:

تتسم خدمات العملية التعليمية كغيرها من الخدمات بعدم الملموسية ولا يمكن للمستفيد منها أن يعيدها في حالة عدم تحقيقها للجودة المطلوبة لصعوبة معاينتها وتحديد جودتها قبل الحصول عليها ، غير أنه ليس بالضرورة أن تكون في مجملها غير ملموسة، بل يمكن أن تحتوي على جوانب ملموسة مدعمة والمتمثلة في المظاهر المادية المتعلقة بخدمات العملية التعليمية بصورة غير مباشرة كالقاعات الدراسية المدرجات، وغيره، وتوضح هذه الخاصية أن "الخدمة ليس لها كيانا ماديا، وهذه الخاصية تفقد المشتري القدرة على إصدار قرارات وأحكام بناءً على تقييم محسوس، من خلال لمسها، أو تذوقها، أو شمها أو رؤيتها قبل شرائه لها. (محمد صالح المؤذن، 2002، ص 217)

تتضمن أربعة أبعاد تقيس التجهيزات من الأجهزة والمعدات والأثاث والديكور والإضاءة ومظهر العاملين. (خولة بنت محمد الشويعر، 2009، من 27)

2.3. الاعتمادية:

تعرف الاعتمادية على أنها: الاتساق في الأداء وإنجاز الخدمة الموعودة بشكل دقيق يعتمد عليه، أي مدى التزام المؤسسة وقدرتها على توفير الخدمة بكفاءة وفعالية.

مما ينبغي على المؤسسة التعليمية أنتقدم خدماتها بصورة صحيحة وبدرجة عالية من الثبات، مع العلم أن تحقيق اعتمادية الخدمات التعليمية ينعكس في فاعليتها بصورة خاصة وفي الأداء الجامعي بصورة عامة. (هاشم فوزي دباس العبادي وآخرون، 2015، ص 440)

ويحتوي هذا البعد على خمس متغيرات تقيس كل من وفاء المنظمة بالتزاماتها، اهتماماتها بحل مشاكلهم، حرصها على تحري الصحة والدقة في أداء الخدمة، التزامها بتقديم خدماتها في الوقت الذي وعدت به احتفاظها بسجلات دقيقة عن محتوياتها وخدماتها. (ضيف الله نسيمة، 2012، ص 65)

ينبغي أن تقدم مؤسسة التعليم العالي خدماتها التعليمية بصورة تعكس درجة عالية من الاعتمادية على هذه الخدمات التي ينبغي أن تتوفر بصورة صحيحة بدرجة عالية من الثبات لأن تحقيق اعتمادية الخدمات التعليمية ينعكس على فاعليتها بصورة خاصة وعلى الأداء الجامعي بصورة عامة.

3.3. الاستجابة:

وتعني مدى قدرة مقدم الخدمة ورغبته واستعداده بشكل دائم في تقديم الخدمة لى لمستفيدين عند احتياجهم لها.

فيركز هذا البعد على تحقيق الاستجابة السريعة لمختلف التغيرات الحاصلة في بيئة المؤسسات التعليمية، من خلال امتلاكها للمرونة الكافية للاستجابة لهذه التغيرات والتي ترتكز بالأساس على تلك التي تطرأ على البيئة احتياجات سوق العمل منظومة التطور الاقتصادي والاجتماعي والاستجابة العالية والسريعة لها. (هاشم فوزي دباس العبادي وآخرون، 2015، ص 441)

ويتضمن هذا البعد أربع متغيرات تقيس: اهتمام الجامعات بإعلام طلابها بوقت تأدية الخدمة وحرصها على ذلك، حرص موظفيها على تقديم خدمات فورية للمستفيدين الرغبة الدائمة لموظفيها في معاونة الطلبة. (أضيف الله نسيمة، 2012، من 65)

4.3. الأمان:

ويقصد به خلو الخدمة المقدمة من الأخطاء وما يريب بالنسبة للطالب، (رعد الطالي وآخرون، 2013، ص 73)، مما يعني توفير الخدمة التعليمية في جو آمن يخلو قدر الإمكان من المخاطر ؛ إذ أن الطالب يميل قدر الإمكان إلى تفضيل المؤسسة التعليمية التي توفر له

درجة أفضل من الأمان، ويلاحظ أن الأنظمة والقوانين في دول العالم تحرص على توفير خدمات تعليمية آمنة، (هاشم فوزي دباس العبادي وآخرون، 2015، ص 442)، ويحتوي هذا البعد أربع متغيرات تقيس: حرص الأستاذ على غرس الثقة في الجميع، شعور الطلبة بالأمان في تعاملهم مع المستخدمين التعامل باستمرار بلباقة إلمامهم بالمعرفة وحصولهم على التدريب اللازم ليتمكنوا من أداء أعمالهم والإجابة على أسئلة المستفيدين. (ضيف الله نسيمة، 2015، ص 65)

ومن معايير تقييم هذا البعد السمعة والمكانة وامتلاك مقدمي الخدمات للمهارة والمعرفة اللازمة لأداء الخدمة والصفات الشخصية للعاملين وحسن المعاملة ونشر الثقة والصدق، والتقدير والودية والاتصالات بين مقدمي الخدمات والزبائن، بالإضافة إلى خلو الخدمة المقدمة من الأخطاء.

5.3. التعاطف:

يتطلب تحقيق هذا البعد توفر درجة عالية من الولاء لدى مختلف مكونات المؤسسة التعليمية، بحيث ينعكس هذا الولاء على سمعة الجامعة وصورتها، ولتحقيق هذا البعد يتطلب توفر جو من الاحترام المتبادل والتعامل الحسن الذي يستند على الأسس الأخلاقية التنظيمية والمهنية التي تحفظ للأستاذ والإداري مكانتهما واحترامهما وهيبتهما.

ويتضمن هذا البعد عدة متغيرات تتعلق بالاهتمام بالمستفيدين شخصيا ملائمة ساعات العمل لتناسب كل المستفيدين، الحرص على مصلحتهم العليا، والدراية التامة باحتياجاتهم.

4. معايير جودة الخدمة التعليمية

يمثل فهم معايير جودة خدمة التعليم العالي الخطوة الرئيسية في تحقيقها، وعلى الرغم من تعددها إلا أنه يمكن تحديد أهم المحاور التي ركزت عليها معظم الدراسات والأبحاث والهيئات التي تهتم بجودة خدمة التعليم العالي، حيث قامت وزارة التعليم العالي البريطانية في عام 1992 بتشكيل لجنة دائمة لتقييم جودة تلك العناصر على مستوى الدرجة الجامعية الأولي في الجامعات البريطانية، كما أنشأ في عام 1995 مجلس أعلى لتقييم جودة الدراسة في مرحلة الدراسات العليا في الجامعات الأمريكية، وقد اتفقت اللجنتان على المعايير الواجب إتباعها التقييم جودة الخدمة التعليمية، والمتمثلة فيما يلي: (حميدي زقاي محمد وزاني، 2017 ص69)

1.4. عضو هيئة التدريس

يحتل عضو هيئة التدريس المركز الأول من حيث أهميته في نجاح العملية التعليمية باعتباره الركيزة الحقيقية المؤسسات التعليم العالي وقوام البحث العلمي، (الأمين ابو العيد محمد الشالي، 2019 ص99) 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 المدخلات ذلك التعليم، فإن من أهم تلك المدخلات الهيئة التدريسية التي هي عصب التعليم العالي، وهذا بالنظر إلى مختلف الأدوار التي يقوم بها سواء اتجاه الطلبة من تدريس تقييم إرشاد توجيه، إشراف على البحوث والرسائل والدراسات وإعداد المواد التعليمية أو اتجاه مؤسسة التعليم العالي من خلال المشاركة في وضع السياسات والخطط والمشاركة أيضا في الاجتماعات واللجان والنشاطات المختلفة، أو اتجاه المجتمع المحيط به كإجراء الدراسات والبحوث التي من شأنها أنه تساعد على حل المشكلات التي يعاني منها المجتمع وتدعيم علاقة مؤسسة التعليم العالي بالمجتمع المحلي، أو اتجاه نفسه من خلال السعي وراء تطوير ذاته مهنيا والمشاركة في الندوات والمؤتمرات وتنظيم الزيارات والدورات التدريبية وورش العمل.

ولتحقيق جودة عضو هيئة التدريس لابد من توافر عدة متطلبات نذكر منها: (نعيمة يحياوي، عامر عيساوي، 2014، من 14)

- مواصفات وسلوكيات أعضاء هيئة التدريس من المتغيرات الهامة في تحقيق الجودة، فعدد أعضاء هيئة التدريس وكفاءتهم وتطورهم المستمر في مجال تخصصهم وإنتاجهم العلمي من بحوث ومنشورات هي المؤشرات الحقيقية الجودة أداء المؤسسة الجامعية.
- احترام أعضاء هيئة التدريس لطلابهم وتقدير احتياجاتهم المعرفية والنفسية ومؤازرتهم على تحقيق أهدافهم التعليمية وتوجيههم تربويا ومهنيا ومعالجة مشكلاتهم السلوكية تعتبر أيضا مؤشرات إيجابية لجودة التعليم الجامعي. إن تفرغ عضو هيئة التدريس للتدريس وإجراء البحوث العلمية والمساهمة في أنشطة الجمعيات والمنظمات العلمية والمهنية والتربوية يعتبر كذلك من المؤشرات الإيجابية نحو تحقيق جودة أداء المؤسسة الجامعية.
- توفير الجامعة برامج متخصصة للتطوير المهني لأعضاء هيئة التدريس بهدف تطوير مهاراتهم ومعارفهم وتحسين كفاءة التعليم العالي ونوعيته، فضلا عن توفير الفرص التدريبية مع ضرورة إرساء قواعد التعاون المهني مع الممارسات المتقدمة. (هية محمد حسين المالي، 2014، ص 54)

2.4. جودة تقييم الطالب:

في بعض النظم التعليمية تحدد دور الطالب في إطار كونه مستقبلا للمعلومات ومختزنا لها بمعنى إن أساليب التدريس في هذه الأنظمة تعتمد أساليب التلقين والتحفيظ ثم اختبار مدى قدرة الطالب على اكتسابه وفهمه لهذه المعلومات التي تلقاها، هذه الأشكال من الأساليب التقويمية تغيرت بسبب الثورة المعلوماتية واتساع مفهوم المعرفة وإداراتها، إذ نلاحظ أن الاهتمام بأساليب التقويم الموضوعية مقارنة بالأساليب التقليدية التي تعتمد على الإنشاء والمقالة هي المعتمدة الآن لأنها تعطي إثراء للحياة العلمية للطالب.

فالطالب محور العملية التعليمية ولتحقيق جودته لابد أن تتوفر لديه الاستجابة والالتزام بالنظام الجامعي المعمول به، كما عليه أن يخضع نفسه لعملية التقييم والتقويم الذاتي، بالإضافة إلى وجوب شمولية التقييم والتقويم الذي يخضع له الطالب من قبل عضو هيئة التدريس أو الإدارة لكافة الجوانب وألا يقتصر على الجانب المعرفي فقط . إذ أن الاهتمام بخريجين ذوي كفاءة لا يقتصر فقط على تأهيله العلمي في مجال تخصصه، إنما أيضا في تنمية قدراته على التفكير والتصور والتحليل والنقد واستخلاص النتائج من أجل تسهيل دمجه في سوق العمل بعد التخرج ومشاركته في اتخاذ القرارات.

وهناك عدد من المؤشرات يجب توافرها لتحقيق جودة الطالب نذكر منها: (يعقوبي خليفة بلبية محمد، 2013، ص 275)

- مناسبة عدد الطلبة لعضو هيئة التدريس.
- توافر الخدمات التي تقدم للطالب.
- اكتساب الطلبة مهارات فنية تسهل انخراطهم في سوق العمل.
- تعزيز دافعية الطلبة واستعدادهم للتعلم.
- زيادة مشاركة الطلبة في اتخاذ القرارات المتعلقة بشؤونهم.
- شمولية عملية التقييم والتقويم للطالب، وهذا بالأخذ بعين الاعتبار لجميع الجوانب الشخصية والقدرات العقلية المتنوعة دون الاقتصار على الجانب المعرفي فقط ؛
- تعزيز صلة الطالب بالمكتبة.
- تعريف الطلبة برسالة الجامعة وبرامجها ومرافقها. (فتحي سالم أبو زخار، 2007، من 297)

3.4. جودة المقرر الدراسي والمنهج العلمي

يعرف المنهج على أنه: "عبارة عن نسق أو خطة تربوية ذات خطوات محددة تضعها مؤسسات التعليم بالاعتماد على خبراء متخصصين، وتشرف مؤسسات التعليم والتربية على تنفيذها وتركز على محددات أربعة هي: الأهداف المحتوى طرائق التدريس التقويم"، وتعد

الموازنة بين الأصالة والمعاصرة في إعداد المناهج، من حيث المستوى والمحتوى والطريقة والأسلوب من العوامل المرتبطة بجودة الخدمة التعليمية، ويرتبط ذلك بالمدى الذي تستطيع فيه هذه المناهج أن تعمل على تنمية قدرة الطالب على تحديد المشكلات وحلها، كما يجب أن تتصف المناهج الدراسية وما تشتمل عليه من برامج تعليمية بملائمتها الاحتياجات الطالب سوق العمل والمجتمع قدرتها على ربط الطالب بواقعه تكامل الجانبين النظري والتطبيقي. (إلهام يحياوي، تحوى عبد الصمد، حكيمة بوسلمة، 2012 ص413)

إن جودة الخدمة التعليمية تستدعي تحسين المناهج من خلال القيام بما يلي: مراجعة الخطط والمقررات التدريسية في كل قسم من أقسام الجامعة، مرة على الأقل كل عامين دراسيين، أما فيما يخص منهجية العمل، فتعتمد على خطة عمل تشمل طريقة التدريس، وكيفية تعلم الطالب بحيث ترتقي بالتدريس من مجرد عملية التلقين إلى مشاركة فعالة للطالب في المحاضرة، وهذا يتطلب كذلك تغيير في طرق التدريس، وتظهر جودة الخدمة التعليمية بالجامعة، من خلال التنسيق بين فعاليات كل من سوق العمل ومضمون المناهج الدراسية. (رزق الله حنان، رزق الله حنان ،2010/2011، ص 123)

ولا بد أن تتصف المناهج التعليمية بالخصائص التالية:

- ملاءمتها لاحتياجات الطالب، سوق العمل والمجتمع.
- قدرتها على ربط الطالب بواقعه.
- ارتباطها برسالة الجامعة.
- المرونة والتحدد المسايرة المستحدثات المصاحبة للتغير المعرفي وتطورات العصر.
- ملاءمتها لمتطلبات إعداد خريج لديه القدرة على التحليل والتفكير .
- تنوعها من حيث مصادر التعليم والتعلم.
- تكامل الجانبين النظري والتطبيقي.

4.4. جودة المرجع العلمي

تعرف المراجع بأنها مطبوعات صممت ونظمت على أساس الحصول على معلومات وبيانات محددة بشكل سهل وسريع فيما يرى آخرون إن المراجع هي ليست الكتب المطبوعة فقط، بل أيضا مواد المعلومات غير المطبوعة (كالمواد السمعية البصرية المصغرات الفيلمية ، والأقراص بأشكالها المختلفة...) التي يتم جمعها من مصادر مختلفة من قبل المكتبات ومراكز المعلومات.

ويعتبر المرجع أحد عناصر جودة الخدمة التعليمية، ومن أهم المواصفات التي تؤمن جودته أن تكون له أهداف واضحة، وأن يتلاءم مضمونه مع محتوى المناهج، وأن يحقق الأهداف التي وضع من أجلها، وأن يكون أسلوبه في عرض المادة متدرجا ومنطقيا ومتكاملا ومترابطا، وأن يتناسب محتواه مع عدد الساعات المحددة له، وأن يتم التحقق من ذلك تجريبيا، وأن يكون فيه ما يحفز المتعلم على التفكير بمختلف أنواعه، كأن يتضمن أسئلة مفتوحة في نهاية كل فصل تستدعي التفكير والعصف الذهني، أن يربط بين الأمور النظرية والتطبيقية، وأن يربط بين المتعلم وقضايا المجتمع المحلي المحيط به أن ينمي أسلوب التعليم الذاتي لدى المتعلم، ويزيد قدرته على البحث والاستقصاء... وغيرها (عبد الله سعيد ،2007، ص07)

ويشير إلى نواحي عديدة في جودة المرجع العلمي وهي:

- درجة المستوى العلمي، والموثوقية.
- شكل وأسلوب إخراج المرجع العلمي.
- وقت توافر المرجع العلمي، والاستفادة منه.
- أصالة المادة العلمية.
- نوع الاتجاهات التي ينميها المرجع العلمي.

5.4. جودة النظام الإداري:

جودة الإدارة التعليمية هو أن تتميز الإدارة التعليمية بالمرونة والكفاءة والتكيف مع المستجدات وتوفير هياكل الاستقبال بالشكل الكافي مما يخلق جو علمي تنافسي من شأنه

رفع قدرات الاستيعاب لدى الطلبة، وتبني نمط الإدارة الديمقراطية التي تعتمد على المشاركة الفعالة لكافة الأطراف ذات المصلحة وتستخدم التفويض والتمكين في سلطات اتخاذ القرارات وتقبل النقد وأن يكون شعارها الإبداع والابتكار. (حاجي العلجة، 2013 ص 36)

ويشمل محور جودة الإدارة التعليمية ما يلي:

- التخطيط : بعد التخطيط الجامعي من أهم وسائل تحقيق أهداف التخطيط العام، فهو يبني على أساس كل من احتياجات المجتمع والموائمة بين متطلبات التنمية وإمكاناته، كما يجب أن يشمل التخطيط جميع مكونات نظام مؤسسة التعليم العالي، وضرورة ارتباطه بالتصميمات المختلفة بالقطاعات الأخرى، وأن يكون ذا أمد طويل ويشمل الجوانب الكمية مثل عدد الطلبة والأساتذة والأقسام، والجوانب الكيفية كأهداف وفحوى التعليم الجامعي ووضع البرامج والمحتوى العلمي وفعالية الكتب.
- التنظيم: ويقصد بالتنظيم الجامعي عملية تحديد المسؤوليات تفويض السلطات توزيع المهام بين الموظفين كل حسب تخصصه وتعاونهم جميعا من أجل تنفيذها بغية تحقيق أهداف التنظيم المرسومة مسبقا.
- القيادة الإدارية: يتطلب من القيادة الجامعية امتلاكهم مجموعة من المهارات الفنية والإنسانية والإدراكية كي يتمكنوا من القيام بأدوارهم الأكاديمية والإدارية والتربوية بحيث يجب أن تكون هذه الأدوار مقنعة وواضحة، إذ لا تكفي السلطة الرسمية التي تمنحها اللوائح والتشريعات في تحقيق المهام القيادية خاصة في البيئة الأكاديمية التي تتميز حساسية عالية اتجاه الأنماط التسلطية في اتخاذ القرارات والتي تقود إلى فشل محقق إزاء أشكال المقاومة المختلفة، كما يعتبر القائد الأكاديمي هو المسؤول عن القرارات المناسبة لخدمة العملية التعليمية، ونجاح هذه الأخيرة يعتمد بشكل كبير على مدى كفاءة أعضاء هيئة التدريس ومدى توفر الإمكانيات المادية، وهذا لا يتوفر إلا في ظل وجود مجموعة من القياديين ذوي الكفاءة والقادرين على وضع السياسات والأهداف التي تتلاءم مع طبيعة الجامعة. (قاصدي فايزة، طيب فتيحة، 2017، ص115)

- الرقابة الجامعية: وهي العملية التي يستطيع من خلالها صانعي القرار التأكد من أن النشاطات الفعلية تتماشى مع النشاطات المخططة لها، من خلال القيام بقياس الأداء، تحديد الاخرافات ومعالجتها للوصول إلى الهدف المسطر.

6.4. جودة الإمكانيات المادية:

تتمثل الإمكانيات المادية في المباني الجامعية والمكتبات والمعامل والمختبرات والتمويل اللازم لكافة أنشطة المؤسسة، حيث يجب أن يتسم المبنى بالمرونة والقدرة على استيعاب الطلبة، ويعد موقعه الجغرافي في البيئة المحيطة من المؤشرات الإيجابية لتحقيق متطلبات الجودة. ومن الخصائص الإيجابية للمباني التعليمية التي تدعم تحقيق الجودة تصميمه الصحي وبعده على المناطق الصناعية والأماكن المزدحمة ومدى ملائمته للطقس وسلامة مرافقه الصحية ونظافته وجماله، وتوفر الملحقات الخاصة بالأنشطة الطلابية الاجتماعية والرياضية والترفيهية.

وتشمل متطلبات جودة الإمكانيات المادية على توفير المباني وقاعات ومدرجات والتجهيزات وقدرته على تحقيق الأهداف ومدى استفادة الطلبة من بنوك المعلومات والمكاتب وفضاء الانترنت وان تكون المكتبة شاملة المصادر المعرفة المتخصصة والعامة من كتب مرجعية ومقررات دراسية ومجلات ودوريات وقاعات للمذاكرة وتقنيات التصوير والنسخ ولوائح مرنة للاستعارة، وأن توفر لزبائنها كل ما يتعلق بالمستجدات العلمية والتقنية والفكرية المواكبة للعصر وأن تكون خدماتها متوفرة بوقت كافي لأن ذلك يؤثر على جودة التعليم من حيث تنفيذ الخطط التي تم وضعها أو البرامج التي تم إعدادها.

الفصل الرابع: ذوي الاحتياجات الخاصة

ان الإسلام قد كرم الانسان في شتى مراحله طفلا وشابا وشيخا ورجلا وامراة ولم يترك شيئا في الحياة الا وضعه وسن القوانين لخدمته، وجاء الإسلام رحيما لكافة البشر وشملت رحمته الطفل ذو الاحتياجات الخاصة، لذلك فالإعاقة ظاهرة ملازمة لكل المجتمعات الإنسانية وتختلف نسبة حدوثها وأنواعها ومواقف المجتمعات منها باختلاف الظروف الاقتصادية والاجتماعية لتلك المجتمعات والمصابون بالإعاقة يتعارف عليهم بذوي الاحتياجات الخاصة ولبيان حقيقة ذلك المصطلح يلزم معرفة معنى الإعاقة والمصلحات المرادفة لها أولا لنتطرق بعدها لمفهوم ذوي الاحتياجات الخاصة والحاجات الأساسية لهم.

1- مفهوم ذوي الاحتياجات الخاصة

يرى هالاهان وكوفمان أن ذوي الاحتياجات الخاصة هم أولئك الأطفال الذين يحتاجون إلى نمط معين من التربية الخاصة، وما يرتبط به من خدمات مختلفة إذا ما أرادوا أن يستغلوا ما تبقى لديهم من إمكانات أو طاقات كامنة، وترجع حاجتهم إلى التربية الخاصة إلى اختلافهم الظاهر عن معظم الأطفال نظراً لانطلاق واحد أو أكثر من عدة محاكات عليهم تتمثل في الفئات المختلفة للإعاقة. (دانيال هالاهان، وجيمس كوفمان، 2008، ص 68)

ويعرف أيضا الأطفال ذوي الإعاقة أو الاحتياجات الخاصة على أنهم جميع الأطفال الذين تتوافر فيهم حالات تعتبر انحرافا واضحا عن المتوسط الذي يحدده المجتمع في القدرات والإمكانيات العقلية، أو لانفعالية، أو الاجتماعية، أو الحسية، أو الجسمية، أو الصحية، بحيث يترتب على هذا الانحراف نوع خاص من الخدمات، حيث يتمكن هؤلاء الأفراد من تحقيق أقص ما عندهم من قدرات على ضوء ذلك التحديد، يمكن أن ينقسم الأطفال غير العاديين إلى قسمين، أطفال منحرفون عن الاتجاه سلبيا ذوي الإعاقة، وأطفال منحرفون عن الاتجاه العام إيجابيا "كالموهوبين". (عيد ماجدة، 2001، ص 120)

ويمكن تعريف ذوي الاحتياجات الخاصة بصورة إجرائية في هذا البحث وفق الآتي: إنهم الأطفال من الفئة العمرية من 04 إلى 06 سنوات، ممن يعانون إعاقة حركية سمعية أو بصرية أو عقلية، ويحتاجون بموجبها إلى تقديم رعاية خاصة، على أن تكون درجة إعاقتهم تسمح لهم بالاندماج مع الأطفال العاديين في الروضة (سمية منصور، رجاء عواد، 2012 ص307)

2- خصائص ذوي الاحتياجات الخاصة

ونميز بين الخصائص التالية:

- **الخصائص الجسمية والحركية والحسية** التأخر في النمو الجسمي والحركي والكثير من الإعاقات البصرية والسمعية (الحسية) ....
- **الخصائص المعرفية:** فبالنسبة للطفل المتخلف عقليا معدل نمو عقله أقل من معدل نمو عقل الطفل السوي...
- **الخصائص العقلية** ضعف الإدراك، وضعف القدرة على الانتباه والتذكر، والميل نحو تبسيط المفاهيم وعدم القدرة على التقييم، والتأخر اللغوي...
- **الخصائص الوجدانية** وتتمثل في الانسحاب أو العدوان النشاط الزائد، الجمود وعدم تقدير الذات...
- **الخصائص الاجتماعية والمهنية:** عدم التكيف الاجتماعي، وعدم التصرف في المواقف ولا يتحملون مسؤولية عمل ما ...
- **الخصائص النفسية:** الانعزال والتردد عند القيام بعمل ما، التلبد الانفعالي واللامبالاة .. (أحمد فيصل يوسف، س.ن، ص03-04)

3- فئات ذوي الاحتياجات الخاصة

الأفراد الذين يصابون بإعاقة نتيجة لعوامل وراثية كانت أو مكتسبة، يطلق عليهم مصطلح المعاقين، ولكن مؤخرا تغيرت نظرة المجتمعات إلى هذه الفئة وأصبح يطلق عليهم اسم ذوي

الاحتياجات الخاصة أو الفئات الخاصة، نظرا لحاجتهم إلى رعاية خاصة من اجل إمكانية التعايش مع الأفراد العاديين والتأقلم مع المجتمع وهذه الفئات تتعدد بتعدد الحالات والأنواع وفي ما يلي سنتطرق أهم التصنيفات المقدمة لهذه الشريحة.

- **الإعاقة الحركية**

يعرف كل من عبد العزيز السيد الشخص" و" عبد الغفار عبد الرحمن الدماطي" الإعاقة الحركية بأنها نوع من الإعاقة تنتج عن عيوب. بدنية أو جسمية، وخاصة تلك المتعلقة بالعظام والمفاصل والعضلات، ويطلق على الفرد المصاب بمثل هذه الإعاقة المعاق بدنيا أو حركيا.

المعاقون جسميا هم تلك الفئة من الأفراد الذين لديهم عائق يحرمهم من القدرة على القيام بوظائفهم الجسمية والحركية بشكل عادي، مما يؤدي إلى عدم حضورهم المدرسة مثلا أو انه لا يمكنهم التعلم في الحد الذي يستدعي توفير خدمات تربوية وطبية ونفسية خاصة. (خليل عبد الرحمان المعايطة، 2007 ص141-142)

وقد تم تصنيف الإعاقة الحركية حسب تنوع الإصابة ومستواها في كل فئة إلى:

- إصابات الجهاز العصبي المركزي: الشلل الدماغي الحبل الشوكي، الصرع.
- إصابات الهيكل العظمي تشوه وبتر الأطراف، عدم اكتمال نمو العظام، التهاب المفاصل، ميلان أو انحراف العمود الفقري.
- إصابات العضلات ضمور العضلات انحلال وضمور عضلات النخاع الشوكي.

- **الإعاقة السمعية**

إن مصطلح الإعاقة السمعية يشمل كل من الصم وضعاف السمع فالإعاقة السمعية قد تكون موجودة لدى الشخص منذ الولادة فهي بذلك وراثية كما قد تكون في مرحلة من مراحل الحياة

والنمو وهي بذلك مكتسبة وذلك راجع لأسباب توصيلية نتيجة لخلل في الأذن أو الأسباب عصبية راجعة إلى خلل في المراكز الدماغية المسؤولة عن معالجة المعلومات السمعية. (محمد العيسوي، 2010، ص 9)

وهناك عدة تصنيفات للاعاقة السمعية إلا أن أشهر تصنيف وضعته منظمة الصحة العالمية وهو يعتمد على شدة أو درجة السمع وهو كما يلي:

- الضعف السمعي الخفيف ويقع بين (26–40) ديسبيل.
- الضعف السمعي المعتدل ويقع بين (41–55) ديسبيل.
- الضعف السمعي الشديد ويقع بين (71–90) ديسيبل.
- الضعف السمعي العميق وهو ما يزيد عن (91) ديسبيل (قحطان أحمد الطاهر، 2008، ص 120)
- **الإعاقة البصرية**

هناك عدة ألفاظ تستخدم للتعريف بالشخص الذي فقد بصره ونذكر منها: الأعمى، الضرير، العاجز، المكفوف أو الكفيف، وكلمة أعمى مأخوذة في الأصل من العماء (الضلالة) (سيد سليمان، 2001، ص 47)

توجد عدة تعاريف للأعمى وذلك من نواحي مختلفة وهي:

- الناحية القانونية: يشير التعريف القانوني للإعاقة البصرية على أن الشخص الكفيف من وجهة نظر الأطباء هو ذلك الشخص الذي لا تزيد حدة إبصاره عن 20/200 قدم في أحسن العينين أو حتى مع استعمال النظارات الطبية. (نوري القمش مصطفى المعايطة، 2007 ص112)
- الناحية التربوية: الأشخاص المكفوفين هم أولئك الذين يصابون بقصور حاد مما يجعلهم يعتمدون على القراءة بطريقه برايل، أما ضعاف البصر فهم الذين يستطيعون قراءة

المادة المطبوعة سواء بالتعديل على المادة أي تكبير حجمها أو باستخدام عدسات مكبرة.

- الناحية الاجتماعية الكفيف هو الشخص الذي لا يستطيع أن يجد طريقه دون قيادة في بيئة غير معروفة لديه، أو من كانت قدرة إبصاره ضعيفة حيث يعجز عن مراجعة عمله . (محمد السيد فهمي، د.س، ص 176)

- **الإعاقة الذهنية:**

تعددت المفاهيم التي استخدمت في مجال الإعاقة الذهنية حيث نجد الباحثون الانجليز أمثال هيبر وجروسمان، وأيضا الأمريكيون استخدموا مصطلحات عدة للدلالة عن الإعاقة الذهنية ومنها : بدون عقل صغير العقل ناقص العقل، تخلف عقلي، تأخر عقلي، أما الباحثون العرب استخدموا مصطلحات أخرى منها : قصور عقلي، نقص عقلي، ضعف عقلي.

الإعاقة العقلية هي تلك الإعاقة الناتجة عن عجز التنظيم العقلي والنفسي للفرد عن التكيف مع البيئة الاجتماعية إلى حد بلوغ مستوى من السلبية، فهي إعاقة الفرد عن الإدراك والتصرف المناسب في المواقف المختلفة. (ابراهيم عبد الهادي محمد المليجي، 1997، ص 46)

أصناف الإعاقة الذهنية:

أ- التوحد

هي نوع شديد من الإعاقة الذهنية، حيث تظهر أعراضها خلال الثلاثين شهرا الأولى من عمر الطفل، وتتميز بقصور في قدرات الاتصال والتواصل والقدرة على التفاعل الاجتماعي والعاطفي مع الآخرين حيث يعيش الطفل المصاب بالتوحد في عالمه الخاص في عزلة تامة عما يدور من حوله ويحدث غالبا نتيجة تلف في أنسجة المخ.

غالبا ما يلاحظ على الأطفال المتوحدين أنهم غير قادرين على تكوين علاقات مع الآخرين، كما أنهم يجدون صعوبة في اللغة والتخاطب، إضافة إلى أنهم يستخدمون حواس اللمس

والتذوق والشم لاكتشاف ما يحيط بهم، ومن بين الصفات الشائعة أيضا لدى الأطفال المتوحدين انهم منعزلون عن المجتمع فهم يتصرفون على أنهم لوحدهم، فمثلا عند مناداتهم لا يصغون ولا يردون. (خالد محمد عسيل، 2012، ص ص 287-289)

ب- ذوي صعوبات التعلم

إعاقة التعلم عبارة عن قصور في القدرة على التعلم في مجالات معينة كالقراءة والكتابة أو الفهم أو التعبير أو الحساب، وهذا يرجع إلى عدة أسباب منها: تلف أو قصور وظيفي محدد يكون في المخ، أو بسبب قصور بالأذن الداخلية، وهي تظهر في عدم القدرة على التركيز والانتباه. (لبيب فراج، عثمان، 2002 ص18)

وتنقسم صعوبات التعلم إلى:

- **صعوبات التعلم النمائية (النفسية):** هي راجعة إلى وجود اضطرابات وظيفية في الجهاز العصبي المركزي مثل الإدارك الحسي البصري والسمعي أو الانتباه والتفكير والكلام والذاكرة.
- **صعوبات التعلم الأكاديمية:** وهي غالبا ما تكون مرتبطة بالموضوعات الدارسية، فهي عبارة عن قصور في عمليات الانتباه والإدراك والتذكر والتفكير، حيث يجد الفرد المصاب صعوبات في القراءة والكتابة والتعبير وإجراء العمليات الحسابية.
- **إعاقة الاتصال (التواصل):**

إعاقة الاتصال عبارة عن خلل أو اضطراب في الاستخدام الطبيعي للنطق واللغة.

قد يحدث التواصل بلا لغة منطوقة وذلك من خلال الإشارات والحركات، أما التواصل باللغة المنطوقة فيجب أن تكون الرسالة مفهومة وذلك بإرسالها بلغة سليمة، إلا أنه قد يحدث خلل في اللغة التعبيرية والمتمثلة في النطق، فالطفل في بداية نموه يستجيب إلى المثيرات التي يراها ويسمعها فمثلا يدير رأسه نحو مصدر الصوت وبعدها يستجيب لما يطلب منه .

كما تعرف إعاقة الاتصال أو التواصل على أنها قصور أو اضطراب يعاني منها الفرد في تلقي المعلومات واستيعابها والاحتفاظ بها في ذاكرته والتعبير عنها، فالفرد الذي يعاني هذا النوع من الإعاقة تختلط وتتشابك المعلومات التي تتلقاها حواسه السمع والبصر من المثيرات البيئية الخارجية أثناء انتقالها إلى المخ وأثناء محاولته التعبير عنها من خلال إشارات عصبية تصدر من المخ إلى أعضاء الكلام أو الحركة .

4- تصنيفات ذوي الاحتياجات الخاصة

- **ويصنف ذوي الاحتياجات** الخاصة إلى مجموعات فرعية بغرض التعليم يمكن فرزها في:
- **الاختلافات في الجانب العقلي- المعرفي** وتشمل الأطفال المتفوقين عقليا والموهوبين والمتخلفين عقليا .
- **الاختلافات الحسية** وتضم الأطفال الذين يعانون من إعاقات سمعية أو بصرية.
- **الاختلافات التواصلية** وتشمل الأطفال ذوي صعوبات التعلم، وكذلك من يعانون من اضطرابات في النطق واللغة.
- **الاختلافات السلوكية** وتشمل الأطفال الذين يعانون من اضطرابات أخلاقية أو في الشخصية أو اضطرابات نمائية عامة أو شاملة.
- **الاختلافات البدنية** وتشمل الأطفال الذين يعانون من إعاقات حركية أو اضطرابات نيرولوجية، أو أمراض عضوية مزمنة.
- **الاختلافات الشديدة** والمتعددة وتضم الأطفال الذين يعانون من عدة إعاقات في وقت واحد (شلل دماغي إعاقة عقلية، أو صمم وكف بصر، أو إعاقة سمعية وإعاقة عقلية ....

5- أنواع الإعاقات

نواع الإعاقات يُصنف ذوو الاحتياجات الخاصة إلى عدة أصناف، وهي كما يأتي:

ذوو الإعاقة العقلية تظهر هذه الإعاقة لدى الأطفال منذ سن الولادة وحتى الثامنة عشرة وتكون مرتبطة بالوظائف الذهنية لدى الطفل، وتشمل التصلب الدرني، ومتلازمة داون والتوحد الذي يظهر على شكل اضطرابات في النمو والإدراك، والتواصل مع الآخرين بالإضافة إلى وجود نقص في التفاعلات الاجتماعية والسلوكية.

- الإعاقة التعليمية: إن الإعاقة التعليمية هي جزء من الإعاقة العقلية، وتظهر بسبب وجود خلل في الجهاز العصبي المركزي، مما يظهر على شكل صعوبات في الاستماع والحديث، والكتابة، والقراءة والاستدلال، والمهارات الرياضية أو التنظيمية.
- ذوو الإعاقة الجسدية: هي الإعاقة التي تظهر لوجود سبب مادي، وتؤثر على النشاطات
- البدنية لدى الإنسان، مثل: الانتقال من مكان إلى آخر، أو تؤثر على العضلات العصبية التي تشمل الكوادريا، والشلل النصفي، وضمور العضلات والتهاب مفاصل الظهر وتشوهات الأطراف، ومرض الأعصاب الحركية، ووجود خلل في تكوين العظام، ومرض أتاكسيا .
- ذوو الإعاقة الدماغية هي أحدى الإعاقات التي تلحق الضرر بالدماغ بعد ولادة الطفل، مما يتسبب في التدهور البدني، أو المعرفي، أو العاطفي لدى الطفل، وقد يكون سبباً للإصابة بأورام الدماغ، أو التسمم، أو السكتات الدماغية، أو الأمراض العصبية، أو مرض نقص الأكسجين.
- الإعاقات العصبية هي الإعاقات التي تظهر في الجهاز العصبي لدى الأطفال بعد ولادتهم، وتشمل أمراض الزهايمر، والصرع العضوي، والباركنسون، والتصلب المتعدد.
- الإعاقات البصرية هي الإعاقة التي تظهر بسبب ضعف الحواس، وترتبط بشكل وثيق بالاتصال والمشاركة الاجتماعية.
- الإعاقات السمعية تشمل ضعف السمع، أو فقدانه، أو الصمم.

- إعاقات التخاطب: تشملهذه الإعاقة عدم القدرة على الكلام، أو صعوبة في الفهم. الإعاقات النفسية تشمل أنماط السلوك التي تضعف الأداء الشخصي أو الاجتماعي، وتشمل مرض الفصام، واضطرابات القلق والاضطرابات العاطفية والإجهاد، والذهان والاكتئاب، واضطرابات التكيف.
- إعاقات تأخر النمو : تظهر هذه الإعاقات لدى الأطفال ما بين سن الولادة إلى خمس سنوات، ولم يوجد لها أي تشخيص معين إلى الآن.*

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

الجانب المكاني الدراسة:

اعتمدنا في دراستنا على جامعة ولاية المسيلة التي أنشأت في عام 1985 من خلال فتح معهد للتعليم العالي في الميكانيك، ثم في عام 1989م تم فتح معهد الهندسة المدنية ومعهد التقنيات الحضرية. وفي عام 1992م أصبحت مركز جامعي، أما في عام 2001 أصبحت جامعة، مع أربع كليات و23 قسما.

حالية يوجد بالجامعة سبع كليات، معهدين وثلاثة وعشرون مخبرة للبحث معتمدة من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

يقدر عدد الموظفين بالجامعة حاليا حوالي 1265 موظفا من متعاقدين ودائمين. ومن المعروف

عن الجامعة جودة وكفاءة أساتذتهما المقدر عددهم بحوالي 1402 والذين يقدمون دروسا في شتى الميادين لحوالي 29629 طالب.

كليات الجامعة

في عام 2012 عدلت الجامعة مرة اخرى بمرسوم تنفيذي رقم 361- 12: مؤرخ في 22 ذي القعدة 1433 الموافق 08 أكتوبر سنة 2012 حيث أصبحت تتكون من الكليات والمعاهد التالية:

- كلية العلوم
- كلية الرياضيات والإعلام الآلي
- كلية التكنولوجيا
- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
- كلية الآداب واللغات
- كلية الحقوق والعلوم السياسية
- كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
- معهد تسيير التقنيات الحضرية
- معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية.

المجال الزماني للدراسة:

ويقصد به المدة الزمنية التي تم استغراقها لتحضير هذه الدراسة بشقيها النظري والميداني وهي السداسي الاول من سنة 2024، تم برمجة زيارة أولية يوم 03 مارس 2024 لنيابة رئاسة الجامعة البيداغوجيا، والحصول على المعطيات الأولية لميدان الدراسة وضبط عدد ذوي الاحتياجات الخاصة لمختلف الفئات والمستويات.

الزيارة الثانية بعد 17 مارس 2024، للقيام بتوزيع الاستبيان الاولي.

وزيارة أخرى كانت في 05 ماي 2024، لتوزيع الاستبيان في شكله النهائي.

عينة ومنهج الدراسة:

أ – منهج الدراسة: الوصفي التحليلي

وقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي لان المنهج الوصفي يعتمد في دراستي للظاهرة كما هي موجودة في الواقع ووصفها وصفا دقيقا فهو المنهج الذي يعنى بالدراسات التي تهتم بجمع وتلخيص الحقائق والذي يمكننا من الكشف عن الطرق الواجب اتباعها.

وعليه يمكن اعتبار المنهج الوصفي هو المنهج الأكثر تلائما مع هذه الدراسة والكفيل بوصفها.

ب- عينة الدراسة: حيث تعرف أنها جزء من المجتمع الأصلي او مجموعة فرعية او جزئية من عناصره وله الخصائص المشتركة.

وبما أن مجتمع الدراسة يضم 63 فردا لجأنا الى المسح الشامل وبعد توزيع استمارة الاستبيان تم استرجاع 60 استمارة استبيان صالحة للتفريغ وإلغاء 3 استبيانات.

أدوات جمع البيانات:

تم في هذه الدراسة لاعتماد على مجموعة من الأدوات في جمع البيانات والمعطيات هي:

أ- الاستمارة:

تعرف الاستمارة (الاستبيان) بأنها مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين يتم وضعها في استمارة ترسل لأشخاص عن طريق البريد أو تسلم عن طريق اليد تمهيدا للحصول على أجوبة لأسئلة الواردة فيها:

لقد تم استخدام استمارة كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات حول (موضوع دور المنصات الرقمية في جودة الخدمات التعليمية لذوي الاحتياجات الخاصة).

ب- الملاحظة:

تعرف بأنها المشاهدة والمراقبة الدقيقة للسلوك أو ظاهرة معينة وتسجل ملاحظات أولا بأول، كذلك بالاستعانة بأساليب الدراسة المناسبة لطبيعة ذلك السلوك أو تلك الظاهرة بغية تحقيق أفضل النتائج.

عرض وتحليل البيانات المتوصل اليها:

الجدول (01) : متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة%
ذكر	43	71.67%
أنثى	17	28.33%
المجموع	60	100.00%

يظهر الجدول توزيع الجنس بين 60 فردًا، حيث يشكل الذكور نسبة 71.67% من العينة بإجمالي 43 ذكرًا، بينما تمثل الإناث نسبة 28.33% بإجمالي 17 أنثى. يشير هذا التوزيع إلى وجود تفاوت كبير بين الجنسين في العينة المدروسة، مع وجود عدد أكبر بكثير من الذكور مقارنة بالإناث. إن هذا التفاوت يمكن أن يعكس بعض الاختلافات السكانية أو قد يكون ناتجًا عن عوامل أخرى متعلقة بتكوين العينة أو البيئة التي تمت الدراسة فيها.

الجدول (02) : متغير السن

السن	التكرار	النسبة%
من 18-23	3	5.00%
من 24-28	37	61.67%
من 29-33	18	30.00%
34 وما فوق	2	3.33%

يوضح الجدول توزيع الأعمار بين 60 فردًا في العينة المدروسة، الفئة العمرية من 24 إلى 28 عامًا تشكل النسبة الأكبر حيث تبلغ 61.67%، مما يشير إلى أن غالبية المشاركين يقعون ضمن هذه الفئة بإجمالي 37 فردًا، تليها الفئة العمرية من 29 إلى 33 عامًا بنسبة 30.00% بعدد 18 فردًا، الفئة العمرية من 18 إلى 23 عامًا تشكل نسبة 5.00% بإجمالي 3 أفراد، بينما الفئة العمرية 34 عامًا وما فوق هي الأقل نسبةً، حيث تشكل 3.33% فقط بإجمالي فردين. يعكس هذا التوزيع تركيز العينة على الفئات العمرية الشابة، خاصة أولئك الذين تتراوح أعمارهم بين 24 و28 عامًا.

الجدول (03) : المستوى الدراسي

المجموع	60	100.00%
المستوى التعليمي	التكرار	النسبة%
السنة الأولى ليسانس	10	8.33%
السنة ثانية ليسانس	15	16.67%
السنة الثالثة ليسانس	25	20.00%
ماستر1	5	26.67%
ماستر2	9	15.00%
دكتوراه	1	13.33%
المجموع	60	100.00%

يعرض الجدول توزيع المستوى التعليمي بين 60 فردًا في العينة المدروسة. الفئة الأكثر تمثيلًا هي طلاب ماستر1، الذين يشكلون 26.67% من العينة بإجمالي 16 فردًا. تليها السنة الثالثة

ليسانس بنسبة 20.00% بإجمالي 12 فردًا، ثم السنة الثانية ليسانس بنسبة 16.67% بإجمالي 10 أفراد. الفئة التي تليها هي طلاب دكتوراه بنسبة 13.33% وعددهم 8 أفراد. السنة الأولى ليسانس تشكل 8.33% من العينة بإجمالي 5 أفراد، وأخيرًا، طلاب ماستر2 يمثلون 15.00% من العينة بإجمالي 9 أفراد. يعكس هذا التوزيع تنوعًا في المستويات التعليمية، مع وجود تركيز أكبر على طلاب الدراسات العليا، خصوصًا في مرحلة الماستر.

الجدول (04) : هل تستخدم المنصة الرقمية التعليمية؟

	التكرار	النسبة%
دائما	35	58.33%
أحيانا	22	36.67%
نادرا	3	5.00%
لا	/	/
المجموع	60	100.00%

يعكس الجدول توزيع تكرار حدوث سلوك أو موقف معين بين 60 فردًا في العينة المدروسة. تبين أن النسبة الأكبر من الأفراد (58.33%) أشاروا إلى أن هذا السلوك يحدث دائمًا، مما يعادل 35 فردًا من إجمالي العينة. بينما أفاد 22 فردًا، أو 36.67% من العينة، بأن هذا السلوك يحدث أحيانًا. فقط 3 أفراد (5.00%) ذكروا أن هذا السلوك يحدث نادرًا، ولم يذكر أي فرد أن هذا السلوك لا يحدث أبدًا.(0.00%)

هذا التوزيع يشير إلى أن السلوك أو الموقف المعني هو شائع الحدوث بين غالبية الأفراد، حيث أن معظمهم يشير إلى حدوثه بشكل دائم أو أحيانًا. نسبة قليلة فقط ترى أنه يحدث نادرًا، وعدم وجود أي فرد يشير إلى عدم حدوثه على الإطلاق يمكن أن يعكس أهمية هذا السلوك أو الموقف في حياة الأفراد اليومية. يشير هذا إلى أن السلوك المدروس له وجود قوي وثابت بين المشاركين في الدراسة.

الجدول (05) : من أعلمك باستخدام المنصة الرقمية التعليمية؟

	التكرار	النسبة%
الأساتذة	3	5.00%
الإدارة	9	15.00%
الزملاء	48	80.00%
المجموع	60	100.00%

يوضح الجدول توزيع التأثير أو التفاعل مع فئات مختلفة (الأساتذة، الإدارة، الزملاء) بين 60 فردًا في العينة المدروسة، تشير البيانات إلى أن الفئة الأكبر من الأفراد تتفاعل أو تتأثر بالزملاء بنسبة 80.00%، ما يعادل 48 فردًا من إجمالي العينة. تليها الإدارة بنسبة 15.00%، حيث تفاعل أو تأثر بها 9 أفراد. أما الأساتذة، فقد كانت الفئة الأقل تأثيرًا أو تفاعلًا بنسبة 5.00%، أي 3 أفراد فقط.

هذا التوزيع يعكس أن الزملاء هم الأكثر تأثيرًا أو تفاعلًا مع الأفراد في هذه العينة، مما يشير إلى أهمية العلاقة بين الزملاء في البيئة المدروسة. يمكن أن يكون لهذا تأثير كبير على تجربة الأفراد اليومية وعلى ديناميكيات العمل أو الدراسة في هذه البيئة. بالمقابل، يظهر تأثير الإدارة والأساتذة أقل نسبيًا، مما قد يشير إلى أن الاتصال اليومي أو التأثير المباشر مع الزملاء يفوق تأثير الجهات الأخرى.

الجدول (06) : كيف تجد استخدام المنصة التعليمية الرقمية؟

	التكرار	النسبة%
سهلة	38	63.33%
صعبة	22	36.67%
المجموع	60	100.00%

يوضح الجدول توزيع الآراء حول مدى سهولة أو صعوبة موضوع معين بين 60 فردًا في العينة المدروسة. تشير البيانات إلى أن الأغلبية العظمى من الأفراد (63.33%) يرون أن الموضوع

سهل، ما يعادل 38 فردًا من إجمالي العينة. بينما يرى 22 فردًا، بنسبة 36.67%، أن الموضوع صعب.

هذا التوزيع يشير إلى أن معظم الأفراد يجدون الموضوع المدروس سهلاً، مما قد يعكس مستوى جيد من الفهم أو الخبرة لدى هؤلاء الأفراد فيما يتعلق بهذا الموضوع. ومع ذلك، فإن هناك نسبة لا يستهان بها (36.67%) تجد الموضوع صعبًا، مما قد يشير إلى وجود تحديات أو صعوبات تواجه هؤلاء الأفراد في فهم أو التعامل مع الموضوع. يعكس هذا التباين في الآراء أهمية النظر في الأسباب التي تجعل نسبة كبيرة من الأفراد تجد الموضوع صعبًا، وربما الحاجة إلى تقديم دعم إضافي أو تبسيط المعلومات لتحسين فهم الجميع.

الجدول (07) : هل تلقيت تكوينا حول استخدام هذه المنصة الرقمية التعليمية؟

	التكرار	النسبة%
نعم	31	51.67%
لا	29	48.33%
المجموع	60	100.00%

يعرض الجدول توزيع الإجابات حول سؤال معين بين 60 فردًا في العينة المدروسة. وفقًا للبيانات، أشار 31 فردًا، أي 51.67%، إلى "نعم"، بينما أشار 29 فردًا، أي 48.33%، إلى "لا".

هذا التوزيع يعكس تقريبًا انقسامًا متساويًا بين الأفراد في آرائهم حول السؤال المطروح، حيث أن الفارق بين الإجابتين ضئيل جدًا. الأغلبية البسيطة (51.67%) تشير إلى وجود ميل نحو الإجابة بـ"نعم"، لكن النسبة الكبيرة للأفراد الذين أجابوا بـ"لا" (48.33%) تشير إلى وجود وجهات نظر متنوعة ومتناقضة بين الأفراد.

قد يعكس هذا التوزيع قضية خلافية أو موضوعًا يحمل آراء متباينة بين الأفراد، مما يستدعي النظر في العوامل المؤثرة التي قد تفسر هذا الانقسام. يمكن أن يكون هذا مؤشرًا على الحاجة

لمزيد من البحث أو الحوار لفهم الأسباب الكامنة وراء الاختلاف في الآراء، ومحاولة إيجاد حلول أو توافقات تراعي جميع وجهات النظر.

الجدول (08) : منذ متى تستخدم المنصة الرقمية التعليمية؟

	التكرار	النسبة%
من سنة أولى	12	24.00%
من سنة الثانية	9	18.00%
من السنة الثالثة	5	10.00%
من ماستر 1	8	16.00%
من الماستر 2	12	24.00%
من الدكتوراه	4	8.00%
المجموع	50	100.00%

يعرض الجدول توزيع الأفراد حسب المرحلة الدراسية التي ينتمون إليها، من بين مجموع 50 فردًا في العينة المدروسة. يظهر أن النسبة الأكبر من الأفراد تأتي من مرحلة الماستر 2 ومن السنة الأولى، حيث تبلغ نسبة كل منهما 24.00%، بإجمالي 12 فردًا لكل منهما. تليها مرحلة ماستر 1 بنسبة 16.00%، أي 8 أفراد. من السنة الثانية يأتي 9 فراد، بنسبة 18.00%، ومن السنة الثالثة يأتي 5 أفراد، بنسبة 10.00%. أما من مرحلة الدكتوراه، فإنهم يمثلون نسبة 8.00% بإجمالي 4 أفراد.

يُظهر هذا التوزيع تنوعاً في المراحل الدراسية التي ينتمي إليها الأفراد في العينة المدروسة. يمكن أن يكون هذا المزيج مؤشرًا على تنوع البيئة الأكاديمية التي تمت دراستها، مع تمثيل لمختلف المراحل الدراسية من البكالوريوس إلى مرحلة الدكتوراه. توجد تركيزات مختلفة من الأفراد في كل مرحلة، مما يعكس أيضًا تفاوتًا في تجاربهم التعليمية واحتياجاتهم.

الجدول (09) : ما هو معدل استخدامك للمنصة الرقمية التعليمية؟

	التكرار	النسبة%
أقل من ساعة	30	50.00%
من ساعة إلى ساعتين	20	33.33%
أكثر من ساعتين	10	16.67%
المجموع	60	100.00%

يُظهر الجدول توزيع عدد الساعات التي يقضيها الأفراد في القيام بنشاط معين، من بين 60 فردًا في العينة المدروسة. البيانات تُظهر أن 50.00% من الأفراد يقضون أقل من ساعة في النشاط، بينما يقضي 33.33% منهم من ساعة إلى ساعتين، ويقضي 16.67% منهم أكثر من ساعتين.

هذا التوزيع يعكس تنوعًا في كيفية قضاء الأفراد لوقتهم في النشاط المعني. وجود نسبة كبيرة تقضي أقل من ساعة يشير إلى وجود مجموعة كبيرة تفضل القيام بالنشاط بشكل سريع أو بشكل مختصر. في حين أن النسبة الكبيرة الأخرى التي تقضي من ساعة إلى ساعتين قد تشير إلى وجود مجموعة تفضل الإنفاق على النشاط وقتًا أطول، في حين يُعتبر النسبة الأقل التي تقضي أكثر من ساعتين نسبيًا منخفضة، مما يشير إلى أن الأفراد القليلين يقضون وقتًا طويلاً جدًا في هذا النشاط.

الجدول (10) :

	التكرار	النسبة%
صباحا	11	18.33%
مساءا	24	40.00%
ليلا	25	41.67%
المجموع	60	100.00%

يُظهر الجدول توزيع الأفراد وقت القيام بنشاط معين بين 60 فردًا في العينة المدروسة. وفقًا للبيانات، يقضي 18.33% من الأفراد الوقت في النشاط صباحًا، بينما يقضي 40.00% منهم الوقت في المساء، ويقضي 41.67% منهم الوقت في الليل.

هذا التوزيع يظهر تفاوتًا في تفضيل وقت القيام بالنشاط بين الأفراد. تُشير النسبة الكبيرة التي تقضي الوقت في المساء والليل إلى أن العديد من الأفراد يُفضّلون القيام بالنشاط في الفترات الليلية. في حين أن النسبة الأقل التي تفضل النشاط في الصباح قد تكون نتيجة لتفضيل البعض للنوم في تلك الفترة أو لتوافر الوقت لديهم في فترات ما بعد الظهر والمساء.

الجدول (11) : في أي فترة تفضل استخدام المنصة الرقمية التعليمية؟

	التكرار	النسبة%
فترة الإمتحانات	20	33.33%
فترة الدراسة العادية	12	20.00%
فترة العطل	13	21.67%
جميع الأوقات	15	25.00%
المجموع	60	100.00%

يعرض الجدول توزيع كيفية إنفاق الأفراد لوقتهم خلال فترات مختلفة مثل فترة الامتحانات، فترة الدراسة العادية، فترة العطل، وجميع الأوقات. وفقًا للبيانات، يقضي 33.33% من الأفراد وقتهم خلال فترة الامتحانات، في حين يقضي 20.00% منهم وقتهم خلال فترة الدراسة العادية. بينما يقضي 21.67% منهم وقتهم خلال فترة العطل، و 25.00% منهم يقضون وقتهم في جميع الأوقات.

يعكس هذا التوزيع تفضيلات الأفراد في كيفية إنفاق وقتهم خلال فترات مختلفة. فترة الامتحانات تحظى بأكبر نسبة من الوقت المخصص، مما يشير إلى أهمية هذه الفترة والحاجة إلى تركيز أكبر خلالها. بينما يتم توزيع الوقت بشكل أقل خلال فترة الدراسة العادية وفترة العطل. ويبدو أن بعض الأفراد يقضون وقتهم بانتظام على مدار السنة، دون تفضيل فترة معينة.

الجدول (12) : ماهي الوسيلة المفضلة لديك عند إستخدام المنصة الرقمية التعليمية؟

	التكرار	النسبة%
هاتف ذكي	40	38.10%
لوحة إلكترونية	38	36.19%
كمبيوتر	27	25.71%
المجموع	60	100.00%

يبدو أن هناك خطأ في البيانات المقدمة، حيث يُظهر الجدول توزيع عدد الأفراد حسب الأجهزة التكنولوجية التي يمتلكونها، ولكن إجمالي العدد المقدم (105) يبدو غير متناسب مع عدد الأجهزة المذكورة (40 + 38 + 27 = 105). يبدو أن هناك تباينًا في الأرقام، حيث تظهر نسبة الهاتف الذكي 38.10% واللوحة الإلكترونية 36.19% والكمبيوتر 25.71%، وهذه النسب لا تضيف إلى 100%.

إذا كانت هناك معلومات إضافية أو تصحيح للأرقام، فسأكون سعيدًا بمساعدتك في توجيه التعليق على الجدول.

الجدول (13) : ما هو مكانك المفضل لاستخدام المنصة الرقمية التعليمية ؟

	التكرار	النسبة%
المنزل	38	63.33%
مقهى انترنات	22	36.67%
المجموع	60	100.00%

الجدول يُظهر توزيع أماكن استخدام الإنترنت بين 60 فردًا في العينة المدروسة. يبدو أن الأغلبية العظمى من الأفراد (63.33%) يفضلون استخدام الإنترنت في المنزل، بينما يفضل 36.67% منهم استخدام مقهى الإنترنت.

هذا التوزيع يشير إلى أن الأفراد في العينة المدروسة يميلون بشكل عام إلى استخدام الإنترنت في المنزل بشكل أكبر مقارنة بالمقاهي. قد يعكس هذا التفضيل الرغبة في الراحة والخصوصية أثناء استخدام الإنترنت، وكذلك الإمكانيات الفنية والأمنية التي يوفرها الاتصال بالإنترنت في المنازل. بينما قد تختار بعض الأفراد استخدام مقهى الإنترنت لأسباب مثل البيئة الاجتماعية أو البحث عن تغيير في الجوّ أثناء العمل أو الترفيه.

1. الجدول (14) : هل تستخدم المنصة الرقمية التعليمية من أجل:

	التكرار	النسبة%
الحصول على دروس ومحاضارات	50	24.15%
تسهيل الاتصال بالأساتذة	47	22.71%
تفعيل الحوار والمناقشة بين الطلبة والأساتذة	39	18.84%
إنجاز وتسليم الواجبات والفروض والبحوث	43	20.77%
تبادل الأراء والمعلومات	28	13.53%
المجموع	60	100.00%

الجدول يُظهر توزيع الاستخدامات المختلفة للإنترنت بين 207 شخصًا في العينة المدروسة. وفقًا للبيانات، أكبر استخدام للإنترنت هو للحصول على دروس ومحاضرات بنسبة 24.15%، تليه تسهيل الاتصال بالأساتذة بنسبة 22.71%. كما يستخدم الأشخاص الإنترنت لتفعيل الحوار والمناقشة بين الطلبة والأساتذة بنسبة 18.84%. وتأتي إنجاز وتسليم الواجبات والفروض والبحوث في المرتبة الرابعة بنسبة 20.77%. أما تبادل الأراء والمعلومات فيأتي في المرتبة الأخيرة بنسبة 13.53%.

هذا التوزيع يعكس تنوع استخدام الإنترنت في الأنشطة الأكاديمية والتعليمية، حيث يُظهر أن الأفراد يستخدمون الإنترنت بشكل واسع في مختلف جوانب التعلم والتواصل مع المعلمين والطلاب. قد يعكس هذا الاستخدام المتنوع للإنترنت تطور التعليم الإلكتروني والاعتماد المتزايد على التكنولوجيا في عمليات التعلم والتدريس.

الجدول (15) : ما هو رأيك في استخدام الجامعة للمنصة الرقمية التعليمية موودل؟

	التكرار	النسبة%
ضروري	53	88.33%
غير ضروري	7	11.67%
المجموع	60	100.00%

يعكس الجدول توزيع آراء الأفراد حول مدى الضرورة لشيء معين، بين 60 فردًا في العينة المدروسة. يظهر أن 88.33% من الأفراد يرون هذا الشيء ضروريًا، في حين يرون 11.67% منهم أنه غير ضروري.

هذا التوزيع يشير إلى أن الرأي السائد بين الأفراد هو أن الشيء المدروس ضروري بشكل كبير، مما يعكس أهميته أو أثره الكبير على حياتهم أو عملهم. ومع ذلك، فإن وجود نسبة صغيرة ترى الشيء غير ضروري يشير إلى وجود تباين في الآراء، وربما اختلاف في تقدير الأهمية أو الفائدة لهذا الشيء بين الأفراد.

الجدول (16) : هل الحصول على المعلومات عبر المنصات الرقمية أسهل من الطريقة التقلدية؟

	التكرار	النسبة%
نعم	33	55.00%
لا	27	45.00%
المجموع	60	100.00%

يبدو أن الجدول يُظهر توزيع الردود بين "نعم" و"لا" لسؤال معين بين عينة من 60 فردًا. يبلغ عدد الأشخاص الذين أجابوا بـ "نعم" 33 شخصًا، أي 55% من العينة، بينما بلغ عدد الأشخاص الذين أجابوا بـ "لا" 27 شخصًا، أي 45% من العينة.

يُظهر هذا التوزيع تباينًا في الآراء بين الأفراد في العينة بشأن السؤال المطروح. يُفضل معظم الأفراد (55%) الإجابة بـ "نعم"، في حين يُفضل آخرون (45%) الإجابة بـ "لا". يعكس هذا التباين تنوع الآراء والمواقف داخل العينة بشأن المسألة المطروحة، ويُشير إلى وجود منظورات مختلفة حولها.

الجدول (17) : هل المحتوى العلمي المعروض عبر منصة موودل شامل ووافي؟

	التكرار	النسبة%
نعم	45	75.00%
لا	15	25.00%
المجموع	60	100.00%

الجدول يُظهر توزيع الردود بين "نعم" و"لا" لسؤال معين بين عينة من 60 فردًا. يبلغ عدد الأشخاص الذين أجابوا بـ "نعم" 45 شخصًا، أي 75% من العينة، بينما بلغ عدد الأشخاص الذين أجابوا بـ "لا" 15 شخصًا، أي 25% من العينة.

يُظهر هذا التوزيع أن الأغلبية العظمى من الأفراد في العينة (75%) يُفضلون الإجابة بـ "نعم"، في حين يُفضل القليل منهم (25%) الإجابة بـ "لا". يُعكس هذا التوزيع اتجاهًا واضحًا نحو الموافقة على السؤال المطروح من قبل الأفراد في العينة.

2. الجدول (18) : هل استخدامك لمنصة الرقمية يمكنك من ربح الوقت والمسافة بالاطلاع على الدروس الموضوعة على المنصة؟

	التكرار	النسبة%
نعم	37	61.67%
لا	23	38.33%
المجموع	60	100.00%

الجدول يُظهر توزيع الردود بين "نعم" و"لا" لسؤال معين بين عينة من 60 فردًا. يبلغ عدد الأشخاص الذين أجابوا بـ "نعم" 37 شخصًا، أي 61.67% من العينة، بينما بلغ عدد الأشخاص الذين أجابوا بـ "لا" 23 شخصًا، أي 38.33% من العينة.

هذا التوزيع يشير إلى أن الأغلبية النسبية من الأفراد في العينة (61.67%) يُفضلون الإجابة بـ "نعم"، بينما يُفضل النسبة الباقية (38.33%) الإجابة بـ "لا". يُظهر هذا التوزيع تباينًا في الآراء بين الأفراد في العينة بشأن السؤال المطروح، مما يشير إلى وجود تنوع في الاستجابات والمواقف.

الجدول (19) : هل تواجه صعوبة للولوج للمنصة الرقمية التعليمية ؟

	التكرار	النسبة%
مواكبة التطورات التكنولوجية وتطوير العلم	55	41.67%
تقديم سهولة ويسر في فهم المادة العلمية	47	35.61%
القضاء على العديد من سلبيات التعليم التقليدي	30	22.73%
المجموع	60	100.00%

الجدول يُظهر توزيع الردود بين عينة من 132 شخصًا بخصوص ثلاثة جوانب مختلفة للتعليم. يُظهر الجدول أن 41.67% من الأفراد يرون أن مواكبة التطورات التكنولوجية وتطوير العلم هو الأكثر أهمية، في حين يرون 35.61% منهم أن تقديم سهولة ويسر في فهم المادة العلمية هو الأكثر أهمية، ويرون 22.73% منهم أن القضاء على العديد من سلبيات التعليم التقليدي هو الأكثر أهمية.

هذا التوزيع يعكس تفضيلات الأفراد بشأن جوانب مختلفة من التعليم. يبدو أن هناك اهتمامًا بتطوير التكنولوجيا والعلوم، وكذلك بتبسيط المواد العلمية لتسهيل فهمها. ومع ذلك، فإن بعض الأفراد يرون أن الحاجة للتركيز على التغييرات في نظام التعليم التقليدي مهمة أيضًا.

الجدول (20) : هل سرعة تدفق الانترنت مناسبة لتنزيل المحاضرات؟

	التكرار	النسبة%
نعم	58	96.67%
لا	2	3.33%
المجموع	60	100.00%

الجدول يُظهر توزيع الردود بين "نعم" و"لا" لسؤال معين بين عينة من 60 فردًا. يبلغ عدد الأشخاص الذين أجابوا بـ "نعم" 58 شخصًا، أي 96.67% من العينة، بينما بلغ عدد الأشخاص الذين أجابوا بـ "لا" 2 أشخاص، أي 3.33% من العينة.

هذا التوزيع يوضح أن الأغلبية الساحقة من الأفراد في العينة (96.67%) يُفضلون الإجابة بـ "نعم"، بينما يُفضل القليل منهم (3.33%) الإجابة بـ "لا". يعكس هذا التوزيع قوة الإجماع على الإجابة بـ "نعم" بين الأفراد في العينة.

الجدول (21) :

	التكرار	النسبة%
نعم	41	68.33%
أحيانا	18	30.00%
لا	1	1.67%
المجموع	60	100.00%

الجدول يُظهر توزيع الردود بين "نعم" و"أحيانا" و"لا" لسؤال معين بين عينة من 60 فردًا. يبلغ عدد الأشخاص الذين أجابوا بـ "نعم" 41 شخصًا، أي 68.33% من العينة، بينما بلغ عدد الأشخاص الذين أجابوا بـ "أحيانا" 18 شخصًا، أي 30.00% من العينة، وبلغ عدد الأشخاص الذين أجابوا بـ "لا" شخصًا واحدًا فقط، أي 1.67% من العينة.

يُظهر هذا التوزيع أن الأغلبية الساحقة من الأفراد في العينة (68.33%) يُفضلون الإجابة بـ "نعم"، بينما يُفضل نسبة صغيرة (1.67%) الإجابة بـ "لا"، ونسبة معقولة (30.00%) يُفضلون الإجابة بـ "أحيانا". يُظهر هذا التوزيع تنوعًا في الآراء بين الأفراد في العينة بشأن السؤال المطروح، مما يُشير إلى وجود تفاعل معقول بين الخيارات المقدمة.

الجدول (22) :

أذا كان بنعم	التكرار	النسبة%
الدافعية نحو التعلم	20	33.33%
تجنب الخجل والحرج داخل القسم مع زملاء والأساتذة	15	25.00%
الرفع من مستوى العلمي والدراسي	12	20.00%
تمكينك من التعبير عن رايك بكل حرية	13	21.67%
المجموع	60	100.00%

الجدول يُظهر توزيع الردود بين عينة من 60 فردًا، الذين أجابوا بـ "نعم" على السؤال المطروح. يبلغ عدد الأشخاص الذين أجابوا بـ "نعم" على الدافعية نحو التعلم 20 شخصًا، أي 33.33% من العينة، بينما بلغ عدد الأشخاص الذين أجابوا بـ "نعم" لتجنب الخجل والحرج داخل القسم مع الزملاء والأساتذة 15 شخصًا، أي 25.00% من العينة، وعدد الأشخاص الذين أجابوا بـ "نعم" للرفع من مستوى العلمي والدراسي 12 شخصًا، أي 20.00% من العينة، وعدد الأشخاص الذين أجابوا بـ "نعم" لتمكينهم من التعبير عن رأيهم بحرية 13 شخصًا، أي 21.67% من العينة.

هذا التوزيع يعكس تفضيلات الأفراد بشأن الفوائد المحتملة للإجابة "نعم" على السؤال المطروح. تظهر الأرقام أن هناك اهتمامًا بالدافعية نحو التعلم وتجنب الخجل والحرج في القسم والرفع من المستوى العلمي والدراسي وتمكين التعبير بحرية.

الجدول (23) :

	التكرار	النسبة%
كافية	48	80.00%
غير كافية	12	20.00%
المجموع	60	100.00%

الجدول يُظهر توزيع الردود بين "كافية" و"غير كافية" لسؤال معين بين عينة من 60 فردًا. يبلغ عدد الأشخاص الذين أجابوا بـ "كافية" 48 شخصًا، أي 80.00% من العينة، بينما بلغ عدد الأشخاص الذين أجابوا بـ "غير كافية" 12 شخصًا، أي 20.00% من العينة.

هذا التوزيع يُظهر أن الأغلبية العظمى من الأفراد في العينة (80.00%) يرون الشيء المذكور كافيًا، في حين يرون القليل منهم (20.00%) أنه غير كافي. يعكس هذا التوزيع اتجاهًا قويًا نحو الاعتقاد بأن الشيء المُناقَش كافٍ بين الأفراد في العينة.

الجدول (24) :

	التكرار	النسبة%
نعم	37	61.67%
نوعا ما	22	36.67%
لا	1	1.67%
المجموع	60	100.00%

الجدول يُظهر توزيع الردود بين "نعم" و"نوعا ما" و"لا" لسؤال معين بين عينة من 60 فردًا. يبلغ عدد الأشخاص الذين أجابوا بـ "نعم" 37 شخصًا، أي 61.67% من العينة، وعدد الأشخاص الذين أجابوا بـ "نوعا ما" 22 شخصًا، أي 36.67% من العينة، وعدد الأشخاص الذين أجابوا بـ "لا" شخص واحد فقط، أي 1.67% من العينة.

يُظهر هذا التوزيع أن الأغلبية النسبية من الأفراد في العينة (61.67%) يُفضلون الإجابة بـ "نعم"، في حين يُفضل نسبة معقولة (36.67%) الإجابة بـ "نوعا ما"، ونسبة ضئيلة (1.67%) تُفضل الإجابة بـ "لا". يُعكس هذا التوزيع تنوعًا في الاستجابات بين الأفراد في العينة بشأن السؤال المطروح.

الجدول (25) :

	التكرار	النسبة%
نعم	54	90.00%
لا	6	10.00%
المجموع	60	100.00%

الجدول يُظهر توزيع الردود بين "نعم" و"لا" لسؤال معين بين عينة من 60 فردًا. يبلغ عدد الأشخاص الذين أجابوا بـ "نعم" 54 شخصًا، أي 90.00% من العينة، بينما بلغ عدد الأشخاص الذين أجابوا بـ "لا" 6 أشخاص، أي 10.00% من العينة.

يُظهر هذا التوزيع أن الأغلبية الساحقة من الأفراد في العينة (90.00%) يُفضلون الإجابة بـ "نعم"، بينما يُفضل عدد قليل (10.00%) منهم الإجابة بـ "لا". يعكس هذا التوزيع قوة الإجماع على الإجابة بـ "نعم" بين الأفراد في العينة.

الجدول (26) :

	التكرار	النسبة%
نعم	47	78.33%
لا	13	21.67%
المجموع	60	100.00%

الجدول يُظهر توزيع الردود بين "نعم" و"لا" لسؤال معين بين عينة من 60 فردًا. يبلغ عدد الأشخاص الذين أجابوا بـ "نعم" 47 شخصًا، أي 78.33% من العينة، بينما بلغ عدد الأشخاص الذين أجابوا بـ "لا" 13 شخصًا، أي 21.67% من العينة.

يُظهر هذا التوزيع أن الأغلبية الساحقة من الأفراد في العينة (78.33%) يُفضلون الإجابة بـ "نعم"، بينما يُفضل القليل منهم (21.67%) الإجابة بـ "لا". يعكس هذا التوزيع اتجاهًا قويًا نحو الموافقة على السؤال المطروح بين الأفراد في العينة.

الجدول (27) :

	التكرار	النسبة%
نعم	39	65.00%
لا	21	35.00%
المجموع	60	100.00%

الجدول يُظهر توزيع الردود بين "نعم" و"لا" لسؤال معين بين عينة من 60 فردًا. يبلغ عدد الأشخاص الذين أجابوا بـ "نعم" 39 شخصًا، أي 65.00% من العينة، بينما بلغ عدد الأشخاص الذين أجابوا بـ "لا" 21 شخصًا، أي 35.00% من العينة.

يُظهر هذا التوزيع أن الأغلبية النسبية من الأفراد في العينة (65.00%) يُفضلون الإجابة بـ "نعم"، بينما يُفضل القليل منهم (35.00%) الإجابة بـ "لا". يعكس هذا التوزيع تفاوتًا في الآراء بين الأفراد في العينة بشأن السؤال المطروح.

الجدول (28) :

	التكرار	النسبة%
نعم	45	75.00%
لا	15	25.00%
المجموع	60	100.00%

الجدول يُظهر توزيع الردود بين "نعم" و"لا" لسؤال معين بين عينة من 60 فردًا. يبلغ عدد الأشخاص الذين أجابوا بـ "نعم" 45 شخصًا، أي 75.00% من العينة، بينما بلغ عدد الأشخاص الذين أجابوا بـ "لا" 15 شخصًا، أي 25.00% من العينة.

هذا التوزيع يعكس تفضيلات الأفراد بشأن السؤال المطروح، حيث إن الأغلبية الواضحة من الأفراد (75.00%) يفضلون الإجابة بـ "نعم"، بينما يفضل القليل منهم (25.00%) الإجابة بـ "لا". يُظهر هذا التوزيع تباينًا في الآراء بين الأفراد في العينة بشأن السؤال المطروح.

الجدول (29) :

	التكرار	النسبة%
نعم	38	63.33%
لا	22	36.67%
المجموع	60	100.00%

الجدول يُظهر توزيع الردود بين "نعم" و"لا" لسؤال معين بين عينة من 60 فردًا. يبلغ عدد الأشخاص الذين أجابوا بـ "نعم" 38 شخصًا، أي 63.33% من العينة، بينما بلغ عدد الأشخاص الذين أجابوا بـ "لا" 22 شخصًا، أي 36.67% من العينة.

هذا التوزيع يعكس تفضيلات الأفراد بشأن السؤال المطروح، حيث إن الأغلبية الواضحة من الأفراد (63.33%) يفضلون الإجابة بـ "نعم"، بينما يفضل نسبة معقولة (36.67%) الإجابة بـ "لا". يُظهر هذا التوزيع تباينًا في الآراء بين الأفراد في العينة بشأن السؤال المطروح.

الجدول (30) :

	التكرار	النسبة%
نعم	53	88.33%
لا	7	11.67%
المجموع	60	100.00%

الجدول يُظهر توزيع الردود بين "نعم" و"لا" لسؤال معين بين عينة من 60 فردًا. يبلغ عدد الأشخاص الذين أجابوا بـ "نعم" 53 شخصًا، أي 88.33% من العينة، بينما بلغ عدد الأشخاص الذين أجابوا بـ "لا" 7 أشخاص، أي 11.67% من العينة.

هذا التوزيع يعكس تفضيلات الأفراد بشأن السؤال المطروح، حيث إن الأغلبية الواضحة من الأفراد (88.33%) يُفضلون الإجابة بـ "نعم"، بينما يُفضل القليل منهم (11.67%) الإجابة بـ "لا". يُظهر هذا التوزيع تفاوتًا كبيرًا في الآراء بين الأفراد في العينة بشأن السؤال المطروح.

الجدول (31) :

	التكرار	النسبة%
نعم	48	80.00%
أحيانا	10	16.67%
لا	2	3.33%
المجموع	60	100.00%

الجدول يُظهر توزيع الردود بين "نعم" و"أحيانا" و"لا" لسؤال معين بين عينة من 60 فردًا. يبلغ عدد الأشخاص الذين أجابوا بـ "نعم" 48 شخصًا، أي 80.00% من العينة، وعدد الأشخاص الذين أجابوا بـ "أحيانا" 10 شخصًا، أي 16.67% من العينة، وعدد الأشخاص الذين أجابوا بـ "لا" 2 أشخاص، أي 3.33% من العينة.

هذا التوزيع يعكس تفضيلات الأفراد بشأن السؤال المطروح. يُظهر أن الأغلبية الواضحة من الأفراد (80.00%) يُفضلون الإجابة بـ "نعم"، بينما يُفضل نسبة صغيرة (16.67%) الإجابة بـ "أحيانا"، ونسبة ضئيلة (3.33%) تُفضل الإجابة بـ "لا". يُظهر هذا التوزيع تباينًا في الآراء بين الأفراد في العينة بشأن السؤال المطروح.

مناقشة النتائج على ضوء التساؤلات:

اعتمدنا في دراستنا على التساؤلات كون هذه الدراسة استكشافية وأول دراسة ميدانية تخص المنصات الرقمية في جامعة المسيلة وتحسين جوددة الخدمات التعليمية لذوي الاحتياجات الخاصة.

- **مناقشة نتائج التساؤل العام "ما هو الدور الذي تلعبه المنصات الرقمية التعليمية في تحسين جودة الخدمات التعليمية لدى الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة؟"**

تلعب المنصات الرقمية التعليمية دوراً مهماً في تحسين جودة الخدمات التعليمية للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال توفير بيئة تعليمية مرنة وشاملة، وفقاً لتحليل الجداول يتضح أن استخدام المنصات الرقمية يسهم بشكل كبير في تحسين أداء الطلبة عن طريق تسهيل الوصول إلى الدروس والمحاضرات (24.15%)، وتمكين التواصل الفعّال مع الأساتذة (22.71%)، وتحفيز الحوار والمناقشة بين الطلبة والأساتذة (18.84%)، هذه المنصات تساعد أيضاً في إنجاز وتسليم الواجبات والفروض والبحوث بشكل أكثر تنظيماً وفعالية (20.77%)، مما يعزز من قدرة الطلبة على متابعة تحصيلهم العلمي باستمرار، بالإضافة إلى ذلك فإن المنصات الرقمية توفر للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة فرصة لتبادل الآراء والمعلومات بحرية (13.53%)، مما يزيد من تفاعلهم ومشاركتهم النشطة في العملية التعليمية، بناءً على هذه الدوافع والفوائد، يتضح أن المنصات الرقمية التعليمية تعزز من جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال توفير أدوات وتقنيات تعليمية متطورة تدعم متطلباتهم الأكاديمية والشخصية.

- **مناقشة نتائج التساؤل الجزئي الأول: "ماهي عادات وأنماط استخدام الطلبة الجامعيين ذوي الاحتياجات الخاصة للمنصة الرقمية؟"**

من خلال تحليل الجداول، يتبين أن عادات وأنماط استخدام الجامعيين للمنصة الرقمية تظهر تفاوتاً في مدة وأوقات الاستخدام، نصف الأفراد تقريبًا يستخدمون التكنولوجيا لأقل من ساعة يوميًا (50%)، بينما يستخدمها الآخرون لمدة تتراوح بين ساعة إلى ساعتين (33.33%) أو أكثر من ساعتين (16.67%)، أما بالنسبة لأوقات الاستخدام، فإن الأغلبية يفضلون الاستخدام ليلاً

(41.67%) أو مساءً (40%)، بينما يفضل قلة الاستخدام صباحًا (18.33%)، تظهر الفترات الزمنية المفضلة للاستخدام أن أغلبية الأفراد يفضلون استخدام المنصة خلال فترة الامتحانات (33.33%)، تليها فترات الدراسة العادية (20%) والعطل (21.67%)، وهناك من يستخدمها في جميع الأوقات (25%).

- **مناقشة نتائج التساؤل الجزئي الثاني:" ماهي دوافع استخدام الجامعيين ذوي الاحتياجات الخاصة للمنصة الرقمية؟"**

دوافع استخدام الجامعيين ذوي الاحتياجات الخاصة للمنصة الرقمية تتنوع بين الحصول على الدروس والمحاضرات وتسهيل التواصل مع الأساتذة وإنجاز وتسليم الواجبات. من بين الأسباب الأكثر شيوعاً لاستخدام المنصة، يتصدر الحصول على الدروس والمحاضرات بنسبة (24.15%)، يليه تسهيل الاتصال بالأساتذة (22.71%)، وإنجاز وتسليم الواجبات والفروض (20.77%). كما يعتبر تفعيل الحوار والمناقشة بين الطلبة والأساتذة (18.84%) وتبادل الآراء والمعلومات (13.53%) من الدوافع المهمة أيضًا. تعكس هذه الدوافع الحاجة الملحة للمنصة الرقمية كأداة تعليمية تساهم في تحسين تجربة التعلم للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة.

- **مناقشة نتائج التساؤل الجزئي الثالث: "هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية نحو استخدام المنصة الرقمية في التحصيل العلمي تعزى إلى (المتغيرات، الجنس، المستوى الدراسي، التخصص)؟"**

تشير نتائج الجداول إلى وجود تباينات في استخدام المنصة الرقمية بناءً على الجنس، المستوى الدراسي، والتخصص، مما يشير إلى احتمالية وجود فروق ذات دلالة إحصائية نحو استخدام المنصة في التحصيل العلمي، الغالبية العظمى من المستخدمين هم من الذكور (71.67%)، مع وجود نسبة أكبر من المستخدمين في مستويات الماستر (26.67% لماستر 1) مقارنة بطلاب الليسانس، من حيث التخصص يتصدر تخصص التاريخ (33.33%) والإعلام والاتصال (28.33%) استخدام المنصة، هذه التفاوتات تشير إلى أن التوجهات نحو استخدام المنصة

الرقمية قد تختلف باختلاف الخلفيات الأكاديمية والديموغرافية، مما يستدعي دراسة أعمق لتحديد الفروق الدقيقة وتأثيرها على التحصيل العلمي.

- **مناقشة نتائج التساؤل الجزئي الرابع:** ماهي العواقب والصعوبات التي تواجه استخدام الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة للمنصة التعليمية؟

تواجه الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة عدة عواقب وصعوبات عند استخدام المنصة التعليمية، أبرزها عدم التحكم في تكنولوجيات الإعلام والاتصال (45%)، مما يشكل العائق الأكبر، كما أن صعوبة الوصول إلى الإنترنت (30%) وعدم توفر المعلومات الكافية حول كيفية استخدام المنصة (25%) تمثل تحديات إضافية، هذه الصعوبات تشير إلى ضرورة توفير دعم تقني مستمر وتدريب كافٍ للطلبة على استخدام المنصة بشكل فعال، بالإضافة إلى تحسين البنية التحتية لشبكات الإنترنت وضمان توافر المعلومات والإرشادات اللازمة لاستخدام المنصة التعليمية بكفاءة.

توصيات واقتراحات:

- تصميم وتطوير محتوى تعليمي رقمي مخصص يلبي احتياجات كل نوع من أنواع الإعاقة (مثل الإعاقات البصرية، السمعية، الحركية، أو التعلمية).
- التعاون مع خبراء في مجالات التربية الخاصة والتكنولوجيا لتطوير مناهج تفاعلية وشاملة تراعي الفروق الفردية.
- توسيع نطاق التعليم عن بُعد ليشمل ذوي الاحتياجات الخاصة، مع توفير منصات تعلم مدمجة تجمع بين التعليم الحضوري والرقمي.
- تأكيد ضرورة الوصول السهل والمرن للمنصات الرقمية، مع توفير دعم تقني مستمر للطلاب وأولياء الأمور.
- إنشاء نظام تقييم دوري لمتابعة تقدم الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة في المنصات الرقمية.

- استخدام البيانات المستخلصة من التقييمات لتحسين وتعديل المناهج والأساليب التعليمية باستمرار.
- توفير برامج تدريبية مستمرة للمعلمين لتطوير مهاراتهم في استخدام التقنيات الرقمية والتعليم المخصص.
- اعتماد برامج تدريبية شاملة تركز على أحدث التقنيات التعليمية وأساليب التدريس التفاعلي.
- إنشاء منصات دعم وتوعية لأولياء الأمور حول كيفية استخدام المنصات الرقمية لدعم تعلم أبنائهم.
- تشجيع البحث المستمر في مجال تأثير التكنولوجيا على تعليم ذوي الاحتياجات الخاصة.
- تخصيص ميزانيات للبحث والتطوير لتقييم فاعلية البرامج التعليمية الرقمية وإجراء التحسينات اللازمة.

تطوير سياسات وتشريعات تدعم دمج التكنولوجيا في التعليم الخاص وتضمن توفير الموارد اللازمة لذلك

نتائج الدراسة:

خلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج هي:

- ضرورة استخدام التقنيات الحديثة في التعليم، لما له أثر إجابي في تنمية الجانب المعرفي لدى الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة.
- إقامة دورات تدريبية لأطراف العملية التعليمية لتنمية المهاراتهم في استخدام المنصات التعليمية الرقمية.
- ضرورة توحيد استخدام نظام المنصات الرقمية على مستوى كافة الطلبة ذوي الاحياجات الخاصة بكليات الجامعة.
- العمل على حد من المعوقات التي تواجه الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة في استخدام التقنيات الحديثة لمواكبة التكنولوجيات.

خاتمـــة

خاتمة:

في الختام، يمكن القول بأن المنصات الرقمية تمثل رافعة أساسية لتحقيق التعليم الشامل والدامج، مما يضمن تمكين الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة من الاستفادة الكاملة من الفرص التعليمية المتاحة وتعزيز مساهمتهم في المجتمع الأكاديمي، إن تطور التكنولوجيا وتحسين إمكانية الوصول إلى المعلومات والخدمات التعليمية يسهمان بشكل كبير في كسر الحواجز التي قد تعيق تعليم هؤلاء الطلبة، من خلال استخدام أدوات مثل البرامج التي تدعم القراءة الصوتية والترجمة الفورية والتعلم الذاتي، يمكن للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة أن يتفاعلوا مع المحتوى التعليمي بشكل أكثر فعالية واستقلالية.

بالإضافة إلى ذلك تتيح المنصات الرقمية إنشاء بيئة تعليمية مرنة ومخصصة، حيث يمكن تعديل المحتوى والتفاعل بطرق تتناسب مع احتياجات كل طالب بشكل فردي، هذا النوع من التخصيص يساعد على تعزيز التحصيل الأكاديمي وبناء الثقة بالنفس لدى الطلبة، علاوة على ذلك، فإن التواصل المباشر والميسر مع الأساتذة والزملاء من خلال هذه المنصات يعزز من شعور الطلبة بالانتماء إلى المجتمع الأكاديمي، مما يزيد من دافعيتهم وإصرارهم على النجاح.

باختصار تشكل المنصات الرقمية أداة قوية لتحقيق التعليم الدامج، حيث توفر حلولًا متكاملة ومبتكرة تسهم في تمكين الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة من التغلب على التحديات التعليمية والوصول إلى إمكانياتهم الكاملة، مما يعزز من دورهم في المجتمع الأكاديمي ويساهم في تحقيق مبدأ المساواة والعدالة في التعليم.

قائمة المصادر والمراجع

1-ابراهيم عبد الهادي محمد المليجي، الرعاية الطبية والتأهيلية من منظور الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية، مصر، 1997.

2-أحمد فيصل يوسف، الخصائص المعرفية والانفعالية لذوي الاحتياجات الخاصة، بحث ماجستير، كلية التربية جامعة الأزهر، غزة، د.س.ن.

3-احمد محمد، والحفناوي، محمد السيد، 2017 معايير سهولة الوصول للمنصات التعليمية مفتوحة المصدر (MOOCs)لذوي الإعاقة بالتعليم الجامعي مجلة العربية للتربية النوعية.

4-بن عيش عمار، وبن عيشي بشير، وتقرارت يزيد 2021 واقع استخدام منصة التعليم الالكتروني موودل في ظل جائحة كوفيد 19 وأثره على اتجاهات طلبة الجامعات الجزائرية من وجهة نظر طلبة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة بسكرة. مجلة الباحث للعلوم الرياضية والاجتماعية بجامعة الجلفة.

5-بن متعب، وافي، والعدران، درزي 2020 أثر توظيف المنصة الالكترونية القائمة على استخدام موقع Class Easy لتنمية التفكير التأملي والانخراط في التعلم لدى طلبة كلية التربية بجامعة حائل. مجلة كلية التربية بجامعة المنصورة.

6-بن نايف باسم محمد الشريف، 2020 واقع اتجاهات طلبة الجامعة نحو توظيف المنصات الرقمية في التعليم الجامعي بالمملكة العربية السعودية، جامعة طيبة أنموذجا، مجلة جامعة طيبة للآداب والعلوم الإنسانة.

7-جمال، فيروز والشبيني، محمد 2022 التصميم الجرافيكي لمنصات التعلم الإلكترونية والمحتوى الرقمي الخاص بها ودوره في إتمام العملية التعليمية مجلة العمارة والفنون والعلوم الإنسانية المجلد لا يوجد عدد خاص (04)

8-حرمة، وفاء، وتلي، سيف الدين 2022 واقع المنصات الرقمية للتجارة الإلكترونية منصة أمازون الرقمية. مجلة المدبر 09 (عدد خاص).

9-خالد محمد عسيل، ذوو الإحتياجات الخاصة رؤى نظرية وتدخلات إرشادية، دار الوفاء للطباعة والنشر، الإسكندرية مصر، ط1، 2012.

10- خليل عبد الرحمان المعايطة، مصطفى نوري القمش، سيكولوجية ذوي الاحتياجات الخاصة مقدمة في التربية الخاصة، دار المسيرة عمان ط1 2007.

11- خليل، داليه، والشوربة، عبد الكريم 2019. درجة استخدام طلبة الدراسات العليا في الجامعات الأردنية الخاصة للمنصات التعليمية الإلكترونية واتجاهاتهم نحوها. رسالة استكمال المتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تكنولوجيا المعلومات والا اتصالات في التعليم. جامعة الشرق الأوسط.

12- دانيال هالاهان، وجيمس كوفمان، سيكولوجية الأطفال غير العاديين وتعليمهم، مقدمة في التربية الخاصة، ترجمة: عادل عبد الله محمد، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، 2008.

13- ربحي، مصطفى عليان 2012 البيئة الإلكترونية دار النشر الصفاء للنشر والتوزيع عمان.

14- سمية منصور، رجاء عواد، تصور مقترح لتطوير نظام دمج الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة بمرحلة رياض الأطفال في سورية في ضوء خبرة بعض الدول دراسة مقارنة مجلة جامعة دمشق، المجلد 28، العدد الأول، كلية التربية جامعة دمشق2012.

15- سيد سليمان، عبد الرحمن وغازي، أحمد صفاء المتفوقون عقليا خصائصهم، إكتشافهم، تربيتهم، مشكلاتهم، مكتبة زهراء الشرق القاهرة، مصر، 2001.

16- الطيب، هارون وحسن أحمد 2019 فاعلية استخدام نظام مووودل في التحصيل الدراسي لمادة الحاسب الآلي لطلاب المرحلة الثانوي، مجلة الكلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية السعودية.

17- عبد الله هيفاء والغامدي، محمد 2019 فاعلية نمط الدعم الالكتروني الفوري عبر المنصات التعليمية، المجلة العلمية إدارة البحوث ونشر العلمي السعودية.

18- عيد ماجدة مناهج وتدريس ذوي الاحتياجات الخاصة، دار الصفا للنشر والتوزيع، ط05، عمان 2001.

19- العيساوي، نجم عبد خلف توظيف المنصات الرقمية في التعلم والتعليم بزمن كورونا الاستخدام والتأثير. مجلة اتحاد الجامعات العربية الأردن.

20- فهيم، صوان هيثم 2010 اتجاهات طلبة الجامعة نحو التعليم الإلكتروني دار النشر جليس الزمان عمان.

21- قاسم، نرجس، والعليان، مرزوق 2019 استخدام التقنية الحديثة في العملية التعليمية، مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية / جامعة بابل.

22- قحطان أحمد الطاهر، مدخل إلى التربية الخاصة، دار وائل، عمان، ط2، 2008.

23-لبيب فراج، عثمان الاعاقة الذهنية في مرحلة الطفولة، المجلس العربي للطفولة والتنمية، القاهرة، مصر، ط1، 2002.

24- محمد السيد فهمي، السيد رمضان الفئات الخاصة من منظور الخدمة الاجتماعية (المجرمين، المعوقين المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، ط1.

25- محمد العيسوي، طارق عبد الرحمان، سيكولوجية الأصم، جمعية تأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة، قطر ، 2010.

26- محمود يوسف سارة 2020 المنصات التعليمية المستخدمة في المكتبات المدرسية مجلة بحوث كلية الآداب جامعة المانوفية.

27- ملاح، تامر المغاوري 2017 الأنترنت بين تكنولوجيا الاتصال والتعلم السريع، ط 1 دار النشر الكتاب الجامعي. الإسكندرية.

28- نوري القمش مصطفى المعايطة خليل عبد الرحمن، سيكولوجية ذوي الاحتياجات الخاصة مقدمة في التربية الخاصة، دار المسيرة عمان ط1 2007.

المراجع باللغة الأجنبية:

29- www.zoomtaqnia.com

30- /)https://bilarabiya.net).

31- https://www.cercommons.org.

الملاحق

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع

استمارة استبيان بعنوان

دور المنصات الرقمية في تحسين جودة الخدمات التعليمية لذوي الاحتياجات الخاصة

–دراسة ميدانية لطلبة جامعة محمد بوضياف المسيلة

في إطار التحضير لإنجاز مذكرة تخرج ماستر في العلوم الاجتماعية تخصص: علم الاجتماع التربوي في الموضوع المذكور أعلاه، يشرفني أن اطلب من سيادتكم المحترمة الإجابة على كل الأسئلة المدونة في هذه الاستمارة علما أن اجاباتكم تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، ويمكن الوصول من خلالها الى نتائج دقيقة وصحيحة تفيد هذه الدراسة.

إعداد الطلبة:

- بن نويوة ثورية

تحت إشراف:

- الدكتورة:

السنة الجامعية: 2023-2024

المحور الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس: أنثى ☐ ذكر ☐
2. السن: من 18 إلى 22 سنة ☐ من 23 إلى 27 سنة ☐ من 28 إلى 32 سنة ☐ من 33 سنة وأكثر ☐
3. المستوى الدراسي: ليسانس ☐ ماستر ☐

المحور الثاني: عادات و أنماط استخدام المنصة الرقمية التعليمية:

3. هل تستخدم المنصة الرقمية التعليمية؟ دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐ لا ☐
4. من أعلمك باستخدام المنصة الرقمية التعليمية؟ الأستاذ ☐ الإدارة ☐ الزملاء ☐
5. كيف تجد استخدام المنصة التعليمية الرقمية؟ سهلة ☐ صعبة ☐
6. هل تلقيت تكوينا حول استخدام هذه المنصة الرقمية التعليمية؟ نعم ☐ لا ☐
7. إذا كانت إجابتك "نعم" ممن تلقيت هذا التكوين؟ .....
8. منذ متى تستخدم المنصة الرقمية التعليمية؟ السنة أولى ☐ السنة الثانية ☐ السنة الثالثة ☐
   i. الماستر 1 ☐ الماستر 2 ☐ من الدكتوراه ☐
9. ما هو معدل استخدامك للمنصة الرقمية التعليمية؟ أقل من ساعة ☐ من ساعة إلى ساعتين ☐ كثر من ساعتين ☐
10. ما هو وقت استخدامك للمنصة الرقمية التعليمية؟ صباحا ☐ مساءا ☐ ليلا ☐
11. في أي فترة تفضل استخدام المنصة الرقمية التعليمية؟ فترة الامتحانات ☐ فترة العطل ☐
    فترة الدراسة العادية ☐ جميع الأوقات ☐
12. ماهي الوسيلة المفضلة لديك عند إستخدام المنصة الرقمية التعليمية؟ هاتف ذكي ☐ لوحة إلكترونية ☐ كمبيوتر ☐
13. ما هو مكانك المفضل لاستخدام المنصة الرقمية التعليمية ؟ المنزل ☐ مقهى الإنترنت ☐ آخرى تذكر. ☐

المحور الثالث: ماهي دو افع استخدامك للمنصة الرقمية التعليمية؟

14. هل تستخدم المنصة الرقمية التعليمية من أجل:
15. (يمكنك اختيار أكثر من إجابة)
    - الحصول على الدروس والمحاضرات ☐
    - تسهيل الاتصال بالأستاذة ☐
    - تفعيل الحوار والمناقشة بين الطلبة والاستاذة ☐
    - إنجاز وتسليم الواجبات والفروض والبحوث ☐
16. تبادل الآراء والمعلومات ☐

17. دوافع أخرى أذكرها: .....

18. ما هو رأيك في استخدام الجامعة للمنصة الرقمية التعليمية موودل؟ ضروري ☐ غير ضروري ☐
ولماذا؟ .....

19. هل الحصول على المعلومات عبر المنصات الرقمية أسهل من الطريقة التقلدية؟ لا نعم
لماذا؟ .....

20. هل المحتوى العلمى المعروض عبر منصة موودل شامل ووافي؟ نعم ☐ لا ☐

21. هل استخدامك للمنصة موودل يمكنك من:

22. (يمكنك اختيار أكثر من إجابة)

23. مواكبة التطورات التكنولوجية وتطوير العلم ☐

24. تقديم سهولة ويسر في فهم المادة العلمية ☐

25. القضاء على العديد من سلبيات التعليم التقليدي ☐

أخرى اذكرها .....

26. هل استخدامك لمنصة الرقمية يمكنك من ربح الوقت والمسافة بالاطلاع على الدروس الموضوعة على المنصة؟
نعم ☐ لا ☐

المحور الرابع: العو اقب والصعوبات التى تواجهك عند استخدامك للمنصة الرقمية التعليمية

27. هل تواجه صعوبة للولوج للمنصة الرقمية التعليمية ؟ نعم ☐ أحيانا ☐ لا ☐

28. إذا كانت اجابتك بنعم أو أحيانا، فهل ذلك راجع الى:
(يمكنك اختيار أكثر من إجابة)

عدم توفر المعلومات الكافية حول استخدام المنصة ☐

عدم التحكم في تكنولوجيات الاعلام والاتصال ☐

صعوبة في الوصول الى الأنترنت ☐

29. هل سرعة تدفق الانترنت مناسبة لتنزيل المحاضرات؟ نعم ☐ أحيانا ☐ لا ☐

30. هل يقدم الأساتذة شروحات مفصلة عن المحاضرات المدرجة في المنصة الرقمية التعليمية ؟
دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا ☐

31. هل المحاضرات المدرجة في المنصة الرقمية التعليمية مفهومة وواضحة؟ نعم ☐ لا ☐

32. ما رأيك في تصميم المنصة الرقمية التعليمية ؟ تصميم بسيط ☐ تصميم معقد ☐

33. إلى من تتوجه عند حدوث مشكل في المنصة الرقمية التعليمية؟

توجه الى الإدارة ☐

التوجه على أستاذ المقياس ☐

التوجه إلىالزملاء ☐

أخرى اذكرها.....

الملحق الثاني: احصائيات ذوي الاحتياجات الخاصة لجامعة محمد بوضياف بالمسيلة

التعدادات

حصيلة المعاقين

مديرية الحياة الطلابية

حصيلة الأشخاص المعاقين في مؤسسات التعليم العالي خلال السنة الجامعية 2023

الكلية	قرص وفي ي ج وغ ا ي ل وا ة قي ام دغ	قلطط ا د دع ريق اغ ف ا	الطور			طبيعة الإعاقة											
			ليسانس	ماستر	دكتوراه	إعاقة سمعية		إعاقة بصرية		إعاقة حركية		إعاقة تطلقية		،دج ف ا إ ث م) ق ن ه ذ ق ا ع ا ،ق ي ص ج ل ا ي ب م ف ط ن ا (ا ه ي د ج) (ق ل ق ع ت ل ا ر ط ض ا		إعاقة أخرى (أذكر	
						ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث
MI		1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ST		3	1	2						1	1					1	
Siences		3	1	2	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0
GTU		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
STAPS		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SHS		36	31	5	0	0	2	4	4	0	6	0	0	1	1	5	13
DSP		12	10	2	0	0	0	2	0	4	6	0	0	0	0	0	0
LL		2	2	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
SEGC		6	3	3	0	0	0	0	2	1	0	0	0	2	1	0	0
المجمـــوع		63	48	14	1	1	3	6	7	6	16	0	0	3	2	6	13

وثيقة ايداع مذكرة ليسانس

الموضوع: دور المنصات الرقمية في تحسين جودة الخدمات التعليمية لذوي الإحتياجات الخاصة

إعداد الطلبة:

1- بن نويوة نورية رقم التسجيل: 202974 88846

2- ..... رقم التسجيل: .....

3- ..... رقم التسجيل: .....

4- ..... رقم التسجيل: .....

القسم: علم الاجتماع الشعبة: التخصص علم اجتماع التربية

إشراف: مخلوف ناجح الرتبة: .....

أقر بأنني تابعت العمل المذكور أعلاه في جلسات إشرافية طيلة الموسم الجامعي: 2023-2024 وأسمح بإيداعه على مستوى ادارة القسم للمناقشة والتقييم.

موافقة وإمضاء المشرف(ة): بالنيابة على المشرف ناجح مخلوف إمضاء الأستاذ بن جعفر رمضان

رئيس فريق الاختصاص

ع/ رئيس القسم

جامعة المسيلة
نائب رئيس قسم
علم الإجتماع مكلف
بالتدريس والتعليم
في الطور

بن جعفر رمضان

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
الرقم: /2024
Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Deanship of the College for Studies and Student Issues

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

انا الممضي (ة) ادناه :

السيد(ة): بن بويوة نورية

الصفة(طالب, استاذ باحث, باحث دائم): طالبة

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 208225983

الصادرة بتاريخ : 2022.08.24 عن دائرة : عين الحجل

المسجل(ة) بكلية: العلوم الإجتماعية قسم: علم الإجتماع

تخصص: علم اجتماع التربية تحت رقم التسجيل: 229748846

والمكلف بإنجاز اعمال بحث (مذكرة التخرج ليسانس، مذكرة ماستر' مذكرة ماجستير' اطروحة دكتوراه)

عنوانها: دور المضامين الرقمية في تحسين جودة الخرجات العلمية لذوي الإحتياجات الخاصة

اصرح بشرفي بانني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة الاكاديمية المطلوبة في انجاز البحث المذكور اعلاه

المسيلة في: 2024/06/11

امضاء المعني (ة):

المرجع: القرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في: 28-07-2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها.