

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

مقدمة

يسعى هذا الفصل إلى صياغة إطار نظري شامل لموضوع الدراسة، مع استعراض الدراسات السابقة ذات الصلة وتحديد الفجوة البحثية التي تهدف الدراسة الحالية إلى معالجتها. ويتناول موضوع "تأثير التعليم الإلكتروني على جودة العملية التعليمية: دراسة حالة في جامعة ميدأوشن الافتراضية" من خلال قسمين رئيسيين.

يركز القسم الأول على الإطار النظري، حيث يتم تناول مفهوم التعليم الإلكتروني وأهميته، وأبعاده الخمسة الرئيسية (جودة المحتوى الرقمي، سهولة استخدام المنصة، التفاعل، الدعم الفني والإداري، إمكانية الوصول والمرونة)، بالإضافة إلى مفهوم جودة العملية التعليمية ومؤشرات قياسها في بيئة التعليم الإلكتروني.

أما القسم الثاني فيستعرض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة مقسمة إلى خمسة محاور تتناول كل بُعد من أبعاد التعليم الإلكتروني وأثره على جودة العملية التعليمية.

القسم الأول: الإطار النظري

التعليم الإلكتروني - المفهوم والأهمية

١. مفهوم التعليم الإلكتروني

يُعدّ التعليم الإلكتروني (E-learning) من أهم الابتكارات التي طالت ميدان التعليم في القرن الحادي والعشرين، إذ غير جذرياً أساليب نقل المعرفة وجعلها في متناول المتعلمين. يمكن تعريف التعليم الإلكتروني بأنه "منظومة تعليمية لتقديم البرامج التعليمية أو

التدريبية للطلاب أو المتدربين في أي وقت وفي أي مكان، باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات التفاعلية مثل الإنترنت والقنوات التلفزيونية والأقراص المدججة وغيرها، بطريقة متزامنة أو غير متزامنة" (العلي، ٢٠٢١).

لقد خضعت فكرة التعليم الإلكتروني لتغير ملحوظ عبر السنين؛ ما كان يقتصر في البداية على استعمال الحواسيب في العملية التعليمية (Computer-Based Training) انطلق اليوم إلى منظومة شاملة تركز على الإنترنت (Web-Based Training). تتضمن هذه المنظومة الآن الفصول الافتراضية، المحتوى التفاعلي، التقييم الإلكتروني، وحتى التعلم الاجتماعي (Sangrà et al., 2012). وفي إطار الجامعات الافتراضية مثل جامعة «ميد أوشن»، يصبح التعليم الإلكتروني الركيزة الأساسية للعملية التعليمية بأكملها، حيث يتم تقديم جميع المقررات والأنشطة التعليمية من خلال بيئة تعلم افتراضية متكاملة (Virtual Learning Environment - VLE).

٢. أهمية التعليم الإلكتروني

تكمن أهمية التعليم الإلكتروني في قدرته على تخطي الكثير من القيود التي يفرضها التعليم التقليدي، لا سيما ما يتعلق بالزمان والمكان. حيث يتيح للمتعلمين الوصول إلى المحتوى التعليمي في أي وقت ومن أي مكان، مما يمنحهم مرونة هائلة؛ وهذا الأمر يهم طلاب الدراسات العليا الذين غالباً ما يرتبطون بالتزامات مهنية أو عائلية (Harasim, 2017).

كما تتضح أهمية التعليم الإلكتروني في ظل الظروف الاستثنائية، كما حدث خلال جائحة كورونا (COVID-19) التي أثبتت قدرته على إبقاء العملية التعليمية مستمرة في شتى أنحاء العالم (Dhawan, 2020). وفي جانب آخر، يُسهم هذا النمط من التعليم في صقل مهارات التعلم الذاتي للطلبة، ويحفّزهم على السعي وراء المعرفة والاطلاع، كما يعزز كفاءاتهم الرقمية التي باتت من المتطلبات الحتمية لسوق العمل المعاصر (Bao, 2020).

٣. أبعاد التعليم الإلكتروني

لضمان فاعلية التعليم الإلكتروني، يلزم توافر مجموعة من الأبعاد التي تُؤمّن جودة التجربة التعليمية للطلاب. وقد حددت العديد من الدراسات والنماذج النظرية أبعاداً مختلفة لجودة التعليم الإلكتروني، ومن أبرزها نموذج (Sun et al., 2008) الذي يبرز ستة أبعاد

أساسية، ونموذج (DeLone & McLean, 2003) الذي يركز على جودة النظام، وجودة المعلومات، وجودة الخدمة. واستناداً إلى استعراض الأدبيات، يمكن تحديد خمس أبعاد محورية للتعليم الإلكتروني تؤثر مباشرةً على جودة العملية التعليمية في سياق التعليم الإلكتروني، وهي:

١. جودة المحتوى الرقمي (Digital Content Quality)

تُعد جودة المحتوى الرقمي حجر الزاوية في نظام تعليمي إلكتروني. فالمحتوى يُعدّ المادة الأولية التي يتفاعل معها الطالب، وتُحدد جودتها إلى حد كبير مدى تحقيق الأهداف التعليمية. وتشمل جودة المحتوى الرقمي عدة جوانب، منها: دقة المحتوى وحداثته، ارتباطه بأهداف المقرر، وضوحه وتنظيمه، إلى جانب توظيف وسائط متعددة (نصوص، صور، فيديوهات، رسوم متحركة) بصورة متوازنة وفعّالة (Al-Fraihat et al., 2020). كما يجب أن يكون المحتوى تفاعلياً، بحيث يتيح للطالب المشاركة بفعالية بدلاً من أن يكون مجرد متلقٍ سلبي للمعلومات (Eom et al., 2006).

٢. سهولة استخدام المنصة (Platform Usability)

تشير سهولة الاستخدام إلى مدى سلاسة التفاعل مع منصة التعليم الإلكتروني (VLE) دون الحاجة إلى بذل جهد كبير في تعلم كيفية استخدامها. فالمنصة هي الواجهة التي يتفاعل من خلالها الطالب مع المحتوى والمدرس والزملاء، وأي صعوبة في استخدامها قد تؤدي إلى إحباط الطالب وصرفه عن التركيز على المادة العلمية (Lee, 2014). وتشمل سهولة الاستخدام عدة عناصر، منها: وضوح التصميم، وسهولة التنقل بين صفحات المنصة، وسرعة تحميل الصفحات، وتوافق المنصة مع مختلف الأجهزة والمتصفحات (Park, 2011).

٣. التفاعل (Interaction)

يُعدّ التفاعل محوراً أساسياً في مسار التعليم، سواء اتخذ شكلاً تقليدياً أو افتراضياً. وفي بيئة التعليم الإلكتروني، يمكن تقسيم التفاعل إلى ثلاثة أنواع رئيسية (Moore, 1989):

• **تفاعل الطالب مع المحتوى (Student-Content Interaction):** ويحدث عندما يتفاعل المتعلم مع المادة التعليمية عبر

قراءة النصوص، مشاهدة الفيديوهات، وتجربة التمارين التفاعلية.

• **تفاعل الطالب مع المدرس (Student-Instructor Interaction):** ويتم من خلال منتديات النقاش، والبريد

الإلكتروني، والفصول الافتراضية، والتغذية الراجعة التي يقدمها المدرس.

• **تفاعل الطالب مع الطالب (Student-Student Interaction):** يحدث من خلال المشاريع المشتركة، ومنصات

النقاش، وتبادل المعرفة مع الزملاء.

إن توفير فرص كافية لهذه الأنواع الثلاثة من التفاعل يساهم في زيادة انخراط الطلاب في العملية التعليمية، ويعزز شعورهم بالانتماء

إلى مجتمع التعلم الافتراضي (Sher, 2009).

٤. . الدعم الفني والإداري (Technical & Administrative Support)

في ظل الانتشار المتسارع للتعليم الإلكتروني، يواجه الطلاب مجموعة من التحديات التقنية والإدارية التي قد تُعيق تقدمهم الدراسي.

لذلك يصبح توفير دعم فني وإداري فعال، سريع الاستجابة، أمراً أساسياً لضمان تجربة تعليمية سلسة. ويشمل الدعم الفني المساعدة

في حل المشكلات التقنية المرتبطة بالمنصة التعليمية، مثل صعوبات تسجيل الدخول أو الوصول إلى المحتوى. أما الدعم الإداري فيُعنى

بتسهيل إجراءات التسجيل، وضبط الجداول الدراسية، وإدارة الرسوم، وغيرها من الإجراءات الإدارية

(Appolloni et al., 2021).

٥ إمكانية الوصول والمرونة (Accessibility and Flexibility)

يُشير هذا البُعد إلى قدرة المتعلمين على استرجاع المحتوى التعليمي والأنشطة المرتبطة به في أي وقت ومن أي مكان، مستفيدين من

تشكيلة واسعة من الأجهزة. كما يشتمل مفهوم الوصول على تبني فكرة التصميم الشامل (Universal Design) التي تراعي

احتياجات الطلاب ذوي الإعاقة، وتمنحهم القدرة على التفاعل مع المحتوى بحرية ودون أية عوائق (Fichten et al., 2014).

تُعدّ المرونة التي يوفرها التعليم الإلكتروني من أبرز ما يميّزه؛ إذ تسمح للطلاب تنظيم وقتهم بما يتناسب مع ظروفهم الشخصية والمهنية (Almaiah et al., 2020).

٤. جودة العملية التعليمية

١. مفهوم جودة العملية التعليمية

تُعتبر جودة العملية التعليمية مفهوماً متعدد الأبعاد، ويصعب حصره في تعريف واحد جامع. وبشكل عام، يمكن تعريفها بأنها "مدى تحقيق المؤسسة التعليمية لأهدافها المعلنة، وتلبية احتياجات وتوقعات المستفيدين من العملية التعليمية، وفي مقدمتهم الطلاب" (Harvey & Green, 1993). وفي سياق التعليم العالي، ترتبط الجودة بمجموعة من المؤشرات، منها: جودة المدخلات (أعضاء هيئة التدريس، المناهج، البنية التحتية)، وجودة العمليات (التدريس، التقييم، الدعم الطلابي)، وجودة المخرجات (مستوى الخريجين، ومعدلات التوظيف، والإنتاج البحثي) (Owlia & Aspinwall, 1996).

٢. مؤشرات قياس جودة العملية التعليمية في بيئة التعليم الإلكتروني

تُعدّ مؤشرات الجودة ذات أولوية خاصة في بيئة التعليم الإلكتروني، ويمكن قياسها من خلال الأبعاد التالية:

• رضا الطلاب عن العملية التعليمية (Student Satisfaction)

يُعدّ من أبرز المؤشرات التي تكشف عن جودة التجربة التعليمية. ويشمل هذا الرضا تقييم مدى جودة المقررات، فعالية أساليب التدريس، مستوى التفاعل مع الأساتذة والزملاء، بالإضافة إلى الدعم المتوفر من الجامعة (Al-Samarraie et al., 2020).

• تحقيق مخرجات التعلم (Achievement of Learning Outcomes)

يُشير إلى الدرجة التي ينجح فيها الطالب في استيعاب وتطبيق المعارف والمهارات التي صُممت لتكون ناتجة عن إكمال المقرر أو البرنامج الدراسي. ويمكن رصد هذا المستوى عبر تحليل نتائج الاختبارات، تقييم المشاريع، ومتابعة سلوك الطالب

(Bates, 2019).

• كفاءة التقييم والاختبارات (Assessment Efficiency)

تشمل جودة أدوات التقييم المستخدمة، وتنوعها (اختبارات، واجبات، مشاريع)، وعدالتها، وتقديم تغذية راجعة بناءة للطلاب في الوقت المناسب (Gikandi et al., 2011).

• تطوير المهارات الأكاديمية/العملية (Skill Development)

لا يقتصر دور التعليم على مجرد نقل المعرفة؛ بل يمتد إلى صقل مجموعة واسعة من الكفاءات لدى الطلاب، مثل التفكير النقدي، حل المشكلات، إتقان التواصل، التعاون، والمهارات الرقمية (Anshari et al., 2017).

• التفاعل والمشاركة الطلابية (Participation and Engagement)

يُشير إلى مدى انخراط الطلاب في الأنشطة التعليمية، ومشاركتهم في منديات النقاش، وتفاعلهم مع المحتوى والمدرسين والزملاء (Henrie et al., 2015).

٣. العلاقة بين التعليم الإلكتروني وجودة العملية التعليمية

تُشير العديد من الدراسات إلى وجود علاقة وثيقة بين أبعاد التعليم الإلكتروني ومستوى جودة العملية التعليمية. عندما يُصمَّم التعليم الإلكتروني ويُطبق بصورة متقنة، يصبح بإمكانه رفع جودة التعليم عبر توفير بيئة تعلم مرنة، تفاعلية ومحفزة. فجودة المحتوى الرقمي وسهولة استعمال المنصة تؤثران بشكل مباشر على رضا الطلاب وقدرتهم على تحقيق مخرجات التعلم. كما أن تنوع أشكال التفاعل يزيد من انخراط المتعلمين وتنمية مهاراتهم. إلى جانب ذلك، يضمن الدعم الفني والإداري تجربة تعليمية سلسة وخالية من التحديات. ومن خلال مرونة الوصول وسهولته، يحصل عدد أكبر من الطلاب على فرصة الالتحاق بتعليم عالي الجودة (Arbaugh, 2005)؛ (Ehlers, 2020).

القسم الثاني: الدراسات السابقة

في هذا الجزء من الدراسة سيتم استعراض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة الحالية مقسمة إلى خمسة محاور تتناول كل بُعد من أبعاد التعليم الإلكتروني وأثره على جودة العملية التعليمية وذلك من حيث مشكلة الدراسة وحدودها ومنهجها وأداتها وأبرز نتائجها. ومن ثم التعقيب على تلك الدراسات من حيث علاقة الدراسة الحالية بها ومدى استفادتها منها.

المحور الأول: جودة المحتوى الرقمي وأثرها على جودة العملية التعليمية

١. في دراسة (العتيبي، ٢٠٢٣) سعت إلى استكشاف أثر جودة المحتوى الرقمي على منصة “مدرستي” في تشكيل رضا طلاب المرحلة الثانوية بمدينة الرياض. اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، ووزع استبياناً على عينة شملت ٣٥٠ طالباً وطالبة. أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية بين جودة المحتوى (من حيث الدقة والوضوح والتفاعلية) ومستوى رضا الطلاب. وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بتطوير وتحديث المحتوى الرقمي.

٢. دراسة (الشمري، ٢٠٢٢) هدفت إلى قياس جودة المحتوى الرقمي للمقررات الإلكترونية في جامعة حائل من منظور أعضاء هيئة التدريس. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي وأجراء مقابلات مع (٢٠٠) عضو هيئة تدريس. أظهرت النتائج أن جودة المحتوى الرقمي تتشكل بتأثير عدة عوامل، أبرزها كفاءة المصمم التعليمي، وتوافر المصادر التعليمية المفتوحة، ووجود معايير واضحة لتصميم المحتوى. كما كشفت الدراسة عن تفاوت ملحوظ في جودة المحتوى بين الكليات المختلفة داخل الجامعة

٣. قامت دراسة (Zhao & Xu, 2025) بالتحقيق في المتغيرات التي تؤثر على تفاعل الطالب في بيئات التعلم الإلكتروني، شملت جودة المحتوى الرقمي، مستوى الدعم الأكاديمي، وتصميم التجربة التعليمية، في الجامعات الصينية استُخدم في البحث المنهج الوصفي التحليلي، مع مراجعة منهجية شاملة لـ ٥٥ دراسة نُشرت بين عامي ٢٠١٥ و ٢٠٢٤. وأظهرت النتائج أن جودة المحتوى الرقمي وتصميم الأنشطة التفاعلية من أبرز العوامل التي تعزز مشاركة الطالب وتفاعله مع المدرس وزملائه.

٤. دراسة (Johnson & Lee,2022) استكشفت أثر عناصر الوسائط المتعددة في المحتوى الرقمي على مخرجات التعلم في بيئة التعلم المدمج. استخدمت الدراسة التصميم شبه التجريبي، مع مجموعتين من الطلاب: مجموعة درست باستخدام محتوى نصي، ومجموعة أخرى استخدمت محتوى غني بالوسائط المتعددة. أظهرت النتائج أن المجموعة التي استخدمت المحتوى الغني بالوسائط المتعددة حققت درجات أعلى بشكل دال إحصائياً في التقييم النهائي. وخلصت الدراسة إلى أن الاستخدام الفعال للوسائط المتعددة يمكن أن يعزز تعلم الطلاب ويحسن جودة العملية التعليمية.

المحور الثاني: سهولة استخدام المنصة وأثرها على جودة العملية التعليمية

١. دراسة (الحري، ٢٠٢٣) سعت إلى قياس أثر سهولة استخدام نظام “Blackboard” على رضا طلاب وطالبات جامعة الملك سعود. اعتمدت المنهج الوصفي المسحي، ووزعت استبانة على عينة مكونة من (٤٥٠) طالباً وطالبة. كشفت النتائج عن علاقة ارتباطية إيجابية وقوية بين سهولة استخدام النظام ورضا الطلاب. وأوصت الدراسة بضرورة تنظيم دورات تدريبية للطلبة وأعضاء هيئة التدريس لتعزيز كفاءتهم في التعامل مع النظام.

٢. دراسة (النجار، ٢٠٢٢) سعت إلى قياس مدى سهولة استعمال منصة “Moodle” في جامعة القاهرة من منظور الطلاب. اعتمد الباحث المنهج النوعي، وأجرى مقابلات معمقة مع (١٥٠) طالباً من كليات مختلفة. أظهرت النتائج أن الطلاب يواجهون عدة صعوبات في استخدام المنصة، لا سيما في الوصول إلى المحتوى وتنظيم الملفات. وأوصت الدراسة بضرورة إعادة تصميم واجهة المستخدم لتصبح أكثر بساطة ووضوحاً.

٣. دراسة (Martinez et al., 2022) سعت إلى قياس مدى ملاءمة منصة تعليم إلكتروني مخصصة لمؤسسات التعليم العالي في إسبانيا. اعتمدت الدراسة منهجاً مختلطاً دمج بين استبانة قابلية الاستخدام (SUS) وجلسات اختبار للمستخدمين. أظهرت النتائج أن المنصة تُعتبر بشكل عام سهلة الاستخدام، لكن ظهرت بعض النقاط التي تستدعي التحسين، مثل قائمة التنقل ووظيفة البحث. وطرحت الدراسة مجموعة من التوصيات لتعزيز قابلية استخدام المنصة.

٤. دراسة (Brown & Wilson, 2023) هدفت إلى فحص أثر قابلية استخدام المنصة على استمرارية الطلاب في المقررات الإلكترونية. استندت إلى تحليل بيانات واسعة النطاق لمجموعة كبيرة من المقررات الإلكترونية، وأظهرت أن سهولة الاستخدام كانت مؤشراً واضحاً على بقاء الطلاب في المسار التعليمي. وفي الختام، أكدت الدراسة على ضرورة أن تستثمر الجامعات في منصات تعليم إلكتروني سهلة الاستخدام لتقليل معدلات التسرب وتعزيز نجاح الطلاب.

المحور الثالث: التفاعل في بيئات التعلم الافتراضية وأثره على جودة العملية التعليمية

١. في دراسة (الغامدي، ٢٠٢٣) سعى الباحث إلى كشف أثر التفاعل داخل الفصول الافتراضية على تنمية مهارات التواصل لدى طالبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن. اتبع الباحث منهجاً شبه تجريبياً، قسم فيه الطالبات إلى مجموعتين: مجموعة تجريبية شاركت في فصول افتراضية، ومجموعة ضابطة اتبعت الأسلوب التقليدي. أظهرت النتائج فروقاً إحصائية ملحوظة لصالح المجموعة التجريبية في مستوى مهارات التواصل. وخلصت الدراسة إلى ضرورة تفعيل أدوات التفاعل في الفصول الافتراضية لتعزيز مهارات التواصل لدى الطالبات.

٢. سعت دراسة (الزهراني، ٢٠٢٢) إلى رسم صورة واقعية للتفاعل الإلكتروني داخل نظام “Blackboard” من منظور طلبة جامعة أم القرى. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، ونشرت استبانة شملت ٤٠٠ طالب. أظهرت النتائج أن مستوى التفاعل — بأشكاله الثلاثة — كان متوسطاً، وتبين وجود معوقات تعيق هذا التفاعل، أبرزها ضعف شبكة الإنترنت وقلة التحفيز من قبل بعض أعضاء هيئة التدريس. وختاماً، أوصت الدراسة بضرورة تنظيم دورات تدريبية لكل من الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية لتفعيل أدوات التفاعل بفعالية.

٣. دراسة (Kuo et al., 2014) هدفت إلى فحص الصلة بين أنماط التفاعل المتنوعة (طالب-محتوى، طالب-مدرس، طالب-طالب) ومستوى رضا المتعلمين في سياق التعلم المدمج. استندت الدراسة إلى استبانة جمّعت من خلالها بيانات (٢٥٠) طالباً. أظهرت النتائج أن جميع الأنماط الثلاثة ترتبط إيجابياً برضا الطلاب، إلا أن التفاعل بين الطالب والمدرس تبوأ صدارة العوامل المؤثرة. وأوصت الدراسة بضرورة أن يلعب المدرسون دوراً فعالاً في تسهيل هذا التفاعل في المقررات الإلكترونية.

٤. دراسة (Wang et al.,2023) استكشفت الدراسة دور الحضور الاجتماعي في بيئات التعلم الإلكتروني وأثره على

انخراط الطلاب ومخرجات التعلم. استخدمت الدراسة منهجاً نوعياً، وأجرت مقابلات معمقة مع (٢٠٠) طالباً. أشارت

النتائج إلى أن مستوى الحضور الاجتماعي، من خلال تفاعلات متكررة وذات معنى، يمكن أن يؤدي إلى زيادة انخراط

الطلاب في العملية التعليمية، وتعلم أعمق، وشعور أكبر بالمجتمع. وسلطت الدراسة الضوء على أهمية تصميم مقررات

إلكترونية تعزز الشعور بالحضور الاجتماعي في التعلم الإلكتروني.

المحور الرابع: دور الدعم الفني والإداري وتأثيره على جودة العملية التعليمية

١. دراسة (القحطاني، ٢٠٢٣) سعت إلى قياس مدى رضا طلاب التعليم عن بُعد في جامعة الملك فيصل عن خدمات الدعم

الفني المقدمة لهم. اعتمدت المنهج الوصفي، وجرى توزيع استبانة على عينة تضم (٥٠٠) طالباً وطالبة. أظهرت النتائج أن

مستوى خدمات الدعم الفني كان مرتفعاً، وأن هناك رضا ملحوظاً من قبل الطلاب عن سرعة الاستجابة وفعالية الحلول

المقدمة. أوصت الدراسة بضرورة استمرار الجامعة في تطوير خدمات الدعم الفني المقدمة للطلاب.

٢. في دراسة (العبد الله، ٢٠٢٢) سعى الباحث إلى فحص مدى إسهام الدعم الإداري في تعزيز رضا طلاب الدراسات العليا

الذين يدرسون عبر نمط التعليم المدمج في الجامعة الأردنية. اعتمد الباحث على المنهج النوعي، وأجرى مقابلات مع ١٥٠

طالباً وطالبة. أظهرت النتائج أن الدعم الإداري يُعد عنصراً أساسياً لتسهيل تجربة الطلاب، لاسيما فيما يتعلق بإجراءات

التسجيل والإرشاد الأكاديمي. كما أشارت الدراسة إلى وجود بعض التحديات الإدارية التي تحتاج إلى معالجة لتقديم الدعم

الفني والإداري للطلاب.

٣. دراسة (Appolloni et al.,2021) استهدفت تحديد العوامل الرئيسية للدعم الإداري والفني التي تؤثر على رضا

الطلاب في بيئات التعلم الإلكتروني. أجرت الدراسة مراجعة منهجية للأدبيات لـ (٥٠) مقالة منشورة بين ٢٠١٥ و

٢٠٢٠. كشفت النتائج أن عوامل الدعم الأكثر أهمية تشمل: التغذية الراجعة في الوقت المناسب من المدرسين،

والتواصل الواضح للإجراءات الإدارية، والدعم الفني السريع الاستجابة. اقترحت الدراسة إطار عمل لتقييم جودة خدمات

الدعم في التعليم الإلكتروني.

٤. دراسة (Lee, 2010) تناولت العلاقة بين خدمة الدعم الإلكتروني، جودة وقبول التعلم الإلكتروني، ورضا الطلاب. مسحت الدراسة (٣٠٠) طالباً في الجامعة الإلكترونية الكورية. أظهرت النتائج أن جودة خدمات الدعم الإلكتروني كان لها تأثير إيجابي دال على كل من قبول التعلم الإلكتروني ورضا الطلاب. أكدت الدراسة على أهمية توفير خدمات دعم شاملة لتعزيز تجربة التعلم الإلكتروني.

المحور الخامس: تمكين الوصول والمرونة وتأثيرهما على جودة التعليم

١. دراسة (المالكي، ٢٠٢٣) هدفت لإستقصاء أثر مرونة التعلم الإلكتروني على التحصيل الدراسي والرضا عن التعلم لدى طلاب جامعة الملك خالد. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، وتم جمع البيانات من خلال استبانة طبقت على (٣٨٠) طالباً. أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي دال إحصائياً لمرونة التعلم (من حيث الزمان والمكان وسرعة التعلم) على كل من التحصيل الدراسي والرضا عن التعلم. أوصت الدراسة بتصميم برامج تعليمية أكثر مرونة لتلبية احتياجات الطلاب المختلفة.

٢. دراسة (باوزير، ٢٠٢٢) هدفت لتقييم مدى مراعاة معايير الوصول الشامل (Universal Design for Learning) في تصميم المقررات الإلكترونية بجامعة الملك عبد العزيز. اعتمدت الدراسة المنهج التحليلي، حيث تم تحليل محتوى (١٠) مقررات إلكترونية باستخدام قائمة معايير محكمة. أظهرت النتائج أن هناك تطبيقاً متفاوتاً لمعايير الوصول الشامل، حيث تم التركيز على بعض المعايير (مثل توفير بدائل نصية للصور) وإهمال معايير أخرى (مثل توفير ترجمة نصية للفيديوهات). أوصت الدراسة بضرورة تدريب المصممين التعليميين على تطبيق مبادئ التصميم الشامل.

٣. دراسة (Almaiah et al., 2020) هدفت إلى تحديد العوامل الحاسمة التي تقود نجاح أنظمة التعلم الإلكتروني في الجامعات الأردنية، مع تركيز خاص على إمكانية الوصول والمرونة. صمم الباحثون نموذجاً مبنياً على نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) واختبروا صلاحيته باستخدام بيانات جمعوها من (٤٥٠) طالباً. أظهرت النتائج أن المرونة وإمكانية الوصول يلعبان دوراً بارزاً في تشكيل الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة لنظام التعلم الإلكتروني، مما ينعكس على نية الطلاب لاستخدامه. أبرزت الدراسة أهمية إتاحة فرص تعلم مرنة ومتاحة للجميع.

٤. دراسة (Fichten et al., 2014) بحث إمكانية وصول طلاب ما بعد الثانوية ذوي الإعاقة إلى التعلم الإلكتروني وتقنيات المعلومات والاتصالات (ICTs). شملت الدراسة أكثر من (١,٥٠٠) طالباً من ذوي الإعاقة في كندا. أظهرت النتائج أنه بينما وجد الطلاب ذوو الإعاقة أن التعلم الإلكتروني مفيد من ناحية المرونة، فإنهم واجهوا أيضاً حواجز كبيرة في إمكانية الوصول. قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات لتحسين إمكانية الوصول للتعلم الإلكتروني للطلاب ذوي الإعاقة.

التعليق على الدراسات السابقة

يتضح من الدراسات السابقة أنها تمت في بلدان متعددة، عربية وأجنبية وتشير مجموعة واسعة من هذه الدراسات، إلى وجود اتفاق واضح على الدور المحوري لأبعاد التعليم الإلكتروني في تحسين جودة العملية التعليمية مما يدل على أهمية، فقد أكدت الأغلبية أن جودة المحتوى الرقمي، وسهولة استخدام المنصات، ومستوى التفاعل، والدعم الفني والإداري، إلى جانب إمكانية الوصول والمرونة، تسهم في رفع مستوى رضا الطلاب، وتنمية مهاراتهم، وتحسين مخرجات التعلم. كما اتفقت هذه الدراسات على أن التعليم الإلكتروني، إذا صُمم ونُفذ بطريقة فعّالة، يمكن أن يحقق نتائج تعليمية مساوية أو حتى تتفوق على تلك التي ينتجها التعليم التقليدي.

وتشير نتائج الدراسات السابقة إلى دعم ما تسعى إليه الدراسة الحالية من إظهار الارتباط الإيجابي المتين بين مختلف أبعاد التعليم الإلكتروني وتحسين جودة العملية التعليمية. إن إختلاف البيئات التعليمية التي أجريت فيها الدراسات السابقة، وتنوع عينات البحث، وتباين صيغ الأدوات وأساليب المنهجيات، يسلط الضوء على الحاجة إلى نموذج شامل يستطيع أن يدمج هذه المتغيرات في بنية موحدة، وهو الهدف الذي تسعى إليه الدراسة الحالية.

التحليل الموضوعي للدراسات السابقة

اقتصرت الأبحاث السابقة غالباً على استعراض بُعد واحد أو بُعدين فقط من أبعاد التعليم الإلكتروني، ما حصر الفهم المتبادل لهذه الجوانب ومنع استكشاف تأثيرها مجتمعه على جودة العملية التعليمية ككل. - وحسب إطلاع الباحث - لا يوجد نموذجاً موحداً يدمج الأبعاد الخمسة (جودة المحتوى الرقمي، سهولة استخدام المنصة، التفاعل، الدعم الفني والإداري، إمكانية الوصول والمرونة)

في إطار نظري موحد. وبالتالي، تهدف الدراسة الحالية إلى ملء هذه الفجوة عبر صياغة نموذج شامل يربط بين هذه الأبعاد وقياس أثرها المشترك على جودة العملية التعليمية.

الاستعراض المنهجي للدراسات السابقة

من منظور منهجي، ارتكزت أغلب الدراسات العربية على المنهج الوصفي واعتمدت الاستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات. ويُعدّ هذا الأسلوب ملائماً لإستكشاف الظواهر ووصفها، ولكنه غير كافياً لتفسير العلاقات السببية بين المتغيرات. على النقيض من ذلك، لجأت بعض الأبحاث الأجنبية إلى مناهج أكثر تقدماً مثل المنهج شبه التجريبي أو التصميم المختلط، ما أتاح لها فهماً أعمق للظواهر المدروسة. وفي هذا الإطار، تبرز الدراسة الحالية باعتمادها المنهج المختلط الذي يدمج التحليل الكمي والنوعي، مما يوفر تفسيراً أعمق وتكاملاً أكبر لموضوع الدراسة الحالية.

تحليل السياق للدراسات السابقة

تم تنفيذ غالبية الدراسات العربية داخل جامعات تقليدية تعتمد التعليم الإلكتروني كمكمل للتعليم الحضوري التقليدي (ما يُعرف بالتعليم المدمج)، ولا يُستبدل به بالكامل. وهذا يتباين مع بيئة الجامعات الافتراضية، حيث يُعدّ التعليم الإلكتروني الوسيلة الوحيدة لتقديم العملية التعليمية. وعلى صعيد آخر، فإن أغلب البحوث تركز على طلاب مرحلة البكالوريوس، في حين يُهمل الباحثون إلى حد كبير طلاب الدراسات العليا الذين يحملون سمات واحتياجات مختلفة تتعلق بالتفاعل، والمرونة، والدعم، والمتطلبات الأكاديمية. بينما تُظهر الدراسة الحالية تركيزاً على جامعة افتراضية بالكامل، مع إيلاء اهتمام خاص لطلبة الدراسات العليا، ما يُعدّ اتجاهاً جديداً لم تُعطِ الأدبيات العربية السابقة ما يكفي من المعالجة. تُظهر الأدبيات نقصاً واضحاً في وجود إطار نظري شامل يفسّلصلة بين أبعاد التعليم الإلكتروني ومستوى جودة العملية التعليمية، لا سيما ضمن بيئات الجامعات الافتراضية. وفي أغلب الأحيان استندت الدراسات السابقة إلى نماذج جزئية - مثل نموذج القبول للتكنولوجيا (TAM) أو نماذج جودة النظام - دون أن تُطوّر نموذجاً تفسيرياً شاملاً يجمع بين البُعد التقني، التربوي والإداري. وتسعى هذه الدراسة إلى تقديم نموذجاً نظرياً متكامل يثري الفهم العلمي للظاهرة ويؤسس لقاعدة يمكن البناء عليها في الأبحاث المستقبلية.

تحديد الفجوة في البحث

انطلاقاً من التعقيب على الدراسات السابقة، تُلخّص الفجوات البحثية التي يسعى البحث الحالي إلى سَلّها فيما يلي:

١. **الفجوة البحثية:** نقصٌ في الدراسات الشاملة التي تستعرض الأبعاد الخمسة للتعليم الإلكتروني (جودة المحتوى الرقمي،

سهولة استخدام المنصة، التفاعل، الدعم الفني والإداري، إمكانية الوصول والمرونة) مُدمجةً في نموذج موحد، وتُظهر كيف

يؤثر ذلك على جودة العملية التعليمية ضمن الجامعات الافتراضية.

٢. **الفجوة السياقية:** أجريت الدراسات السابقة في الجامعات التقليدية، بينما هناك نقص واضح في الدراسات التي تتناول

الجامعات الافتراضية، لا سيما في الساحة العربية. علاوةً على ذلك، يفتقر الأدب العلمي إلى تحليلات مخصصة لطلبة

الدراسات العليا ضمن هذا الإطار.

٣. **الفجوة النظرية:** افتقاد إطار نظري شامل يربط بين أبعاد التعليم الإلكتروني ومستوى جودة العملية التعليمية في سياق

الجامعات الافتراضية، ما يحد من قدرة الباحثين والممارسين على استيعاب هذه الروابط وتطبيقها عملياً.

وبعد الاطلاع على الدراسات السابقة، استفادت الدراسة الحالية منها في عدة نواحي:

١. استفادت الدراسة الحالية من الأبحاث السابقة لتشكيل تصور عام وشامل حول موضوعها.

٢. استفادت الدراسة الحالية من الأبحاث السابقة في الوصول لمراجع ذات قيمة علمية عالية عبر القوائم البليوجرافية

لتلك الدراسات.

٣. إستفادة الدراسة الحالية من الأبحاث السابقة في صياغة محاور أداة البحث، متماشيةً مع الأسئلة التي تسعى للإجابة

عنها.

ومع الاستفادة للدراسات السابقة، تتفرد الدراسة الحالية بعدة أبعاد أساسية. فهي تُطبّق نموذجاً خماسياً متكاملاً للتعليم الإلكتروني داخل جامعة عربية افتراضية، وتستهدف طلاب الدراسات العليا. وتعتمد على منهجية مختلطة تعزز الدقة وتعقّد التحليل، وتُقدم إطاراً نظرياً جديداً يثري المعرفة العلمية.

إضافةً إلى ذلك، تهدف مخرجات الدراسة إلى طرح توصيات عملية يمكن الاستفادة منها لتحسين تصميم وتنفيذ برامج التعليم الإلكتروني في الجامعات الافتراضية بطريقة فعالة. وبالتالي، لا تُعيد هذه الدراسة ما وصل إليه الباحثون في الدراسات السابقة، بل تتخطى ذلك عبر معالجة الفجوات الموضوعية والسياقية والمنهجية والنظرية. وهذا يضيف عليها شمولية أوسع وعمقاً أكبر، ويمنحها قيمة علمية أصيلة تسهم في إثراء الأدبيات العربية في مجال التعليم الإلكتروني وتعزيز جودة العملية التعليمية.

وحسب ما توصل إليه الباحث، لا توجد دراسات سابقة تناولت هذا الموضوع، مما يعزز الحاجة لإجراء هذه الدراسة. حيث تتماشى مع التوجهات التربوية المعاصرة التي تبرز دور التعليم الإلكتروني في رفع مستوى جودة العملية التعليمية بالجامعات عامه، وفي الجامعات الافتراضية خاصة. ومن المتوقع أن تضيف إلى المجال العلمي معرفة جديدة حول كيفية تطبيق نظم التعلم الإلكتروني بفعالية داخل الجامعات، وخاصة في جامعة ميدأوشن.

تتبنى هذه الدراسة إطاراً نظرياً يوضح طبيعة العلاقة بين التعليم الإلكتروني وجودة العملية التعليمية ويوفر قاعدة معرفية يمكن الاستفادة منها في دراسات مستقبلية تستكشف تأثير التعليم الإلكتروني على جودة العملية التعليمية في الجامعات الإلكترونية. وانطلاقاً من ذلك أعلاه، تسعى الدراسة الحالية إلى إغلاق تلك الفجوات من خلال الآتي:

١. نموذج شامل يربط بين الأبعاد الخمسة للتعليم الإلكتروني وتقييم جودة العملية التعليمية في سياق الجامعات الافتراضية.
٢. يسلط الضوء على طلاب الدراسات العليا في جامعة «ميدأوشن» الافتراضية، مما يعطي فهماً أعمق لاحتياجاتهم وتطلّعاتهم، حيث تُعدّ هذه الفئة شريحة أساسية ومهمة من الطلبة.
٣. استخدام منهجية مختلطة توحد الأطر الكمية مع الأطر النوعية لتقديم رؤية شمولية وعميقة لموضوع الدراسة.

٤. اقتراح خطوات عملية تسهم في رفع مستوى جودة التعليم الإلكتروني بالجامعات الافتراضية، بناءً على النتائج التي ستظهرها الدراسة.

لذلك فالدراسة الحالية تقدم إسهاماً علمياً جديداً في الأدبيات العربية المتخصصة في مجال التعليم الإلكتروني وجودة العملية التعليمية، وتساعد في سد فجوة معرفية متزايدة في قطاع متنامي. تضيف بُعداً أوسع للدراسات المستقبلية في هذا المجال.

أولاً: المراجع العربية

بازيز، سالم. (٢٠٢٢). مدى مراعاة معايير الوصول الشامل (Universal Design for Learning) في تصميم المقررات الإلكترونية بجامعة الملك عبد العزيز. مجلة دراسات في التعليم الجامعي، ٢٥، ١١٠ - ١٣٥.

بن سعيد، أحمد، وآخرون. (٢٠٢١). مدى رضا الطلبة عن التعلم عن بُعد أثناء جائحة كورونا في الجامعات السعودية. المجلة السعودية للتعليم الإلكتروني، (١)، ٩٩، ٩٩ - ١٢٠.

الحري، عبد الله بن سعيد. (٢٠٢٣). تحديات تطبيق التعليم الإلكتروني في مؤسسات التعليم العالي السعودية بعد جائحة كورونا. مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية، (٢)، ١٥، ٧٧ - ٩٨.

الزهراني، فهد بن محمد. (٢٠٢٢). دور التعلم الإلكتروني في تطوير مهارات التفكير النقدي لدى طلاب الجامعات السعودية. المجلة التربوية، جامعة الملك سعود، (٤)، ٣٦، ١٠٥ - ١٢٨.

الشمري، ناصر بن سليمان. (٢٠٢٢). اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو التعليم المدمج في الجامعات السعودية. مجلة جامعة القصيم للعلوم التربوية، (١)، ١٤، ٥٣ - ٧٢.

العبدالله، عبد الرحمن بن محمد. (٢٠٢٢). تحليل واقع بيئات التعلم الإلكتروني في الجامعات السعودية في ضوء معايير الجودة الشاملة. مجلة التربية المعاصرة، (٣)، ١٩، ١١٢ - ١٣٨.

العتيبي، ناصر (٢٠٢٣). أثر جودة المحتوى الرقمي في منصة "مدرستي" على رضا الطلاب في المرحلة الثانوية بمدينة الرياض (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الملك سعود، الرياض.

العلي، محمد بن صالح. (٢٠٢١). أثر استخدام منصات التعليم الإلكتروني في تحفيز التعلم الذاتي لدى طلاب الدراسات العليا. مجلة التربية، جامعة الأزهر، (٣)، ١٩٠، ٢٠١ - ٢٢٨.

الغامدي، عبد العزيز بن سعيد. (٢٠٢٣). الكفايات الرقمية لعضو هيئة التدريس في التعليم الجامعي وعلاقتها بجودة التعليم الإلكتروني. *مجلة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية للدراسات التربوية*، (٢) ٢٩، ١٤٥-١٦٦.

القحطاني، منى بنت محمد. (٢٠٢٣). فاعلية استخدام أدوات التعلم الإلكتروني في تنمية مهارات التفكير الابتكاري لدى الطالبات الجامعيات. *المجلة العربية للدراسات التربوية والنفسية*، (١) ٧، ٥٥-٧٤.

المالكي، بدر بن علي. (٢٠٢٣). توظيف الذكاء الاصطناعي في التعليم الإلكتروني بالجامعات السعودية: الاتجاهات والتحديات. *مجلة التعليم المفتوح*، (٢) ٤١، ٥٦٣-٦٣.

النجار، سامي بن عبد الله. (٢٠٢٢). أثر بيئات التعلم التفاعلية على التحصيل الأكاديمي لدى طلاب التعليم الجامعي. *مجلة العلوم التربوية*، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، (١) ٣٣، ٨٨-١٠٩.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Al-Fraihat, D., Joy, M., Masadeh, R., & Sinclair, J. (2020). Evaluating e-learning systems success: An empirical study. *Computers in Human Behavior*, 102, 67–86.
- Almaiah, M. A., Al-Khasawneh, A., & Althunibat, A. (2020). Exploring the critical challenges and factors influencing the E-learning system usage during COVID-19 pandemic. *Education and Information Technologies*, 25(6), 5261–5280.
- Al-Samarraie, H., Teng, B. K., Alzahrani, A. I., & Alalwan, N. (2020). E-learning continuance satisfaction in higher education: A unified perspective from instructors and students. *Studies in Higher Education*, 43 (11), 2003–2019.
- Anshari, M., Alas, Y., & Guan, L. S. (2017). Developing online learning resources: Big data, social networks, and cloud computing to support pervasive knowledge. *Education and Information Technologies*, 22(3), 1273–1294.
- Appolloni, A., Colasanti, N., Fantauzzi, C., Fiorani, G., & Frondizi, R. (2021). Distance learning as a resilience strategy during COVID-19: An analysis of the Italian university system. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(9), 3771.
- Arbaugh, J. B. (2005). Is there an optimal design for online MBA courses? *Academy of Management Learning & Education*, 4(2), 135–149.
- spinwall, K. E. (1996). Evaluation of computer-based instruction in higher education: A review of research. *Educational Technology Review*, 5(2), 16–27.
- Bao, W. (2020). COVID-19 and online teaching in higher education: A case study of Peking University. *Human Behavior and Emerging Technologies*, 2(2), 113–115.

- Bates, T. A. W. (2019). Teaching in a digital age: Guidelines for designing teaching and learning (2nd ed.). *Tony Bates Associates Ltd.*
<https://pressbooks.bccampus.ca/teachinginadigitalage/>
- Brown, M., & Wilson, D. (2023). The impact of platform usability on student persistence in online courses. *The Internet and Higher Education*, 58, 100789.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Dhawan, S. (2020). Online learning: A panacea in the time of COVID-19 crisis. *Journal of Educational Technology Systems*, 49(1), 5–22.
- Ehlers, U. D. (2020). Future Skills: The future of learning and higher education. *Springer International Publishing*.
- Eom, S. B., Wen, H. J., & Ashill, N. J. (2006). The determinants of students perceived learning outcomes and satisfaction in university online education: An empirical investigation. *Decision Sciences Journal of Innovative Education*, 4(2), 215–235.
- Fichten, C. S., Asuncion, J. V., Barile, M., Robillard, C., Fossey, M., & Lamb, D. (2014). Information and communication technologies: Accessibility and usability of college and university websites for students with disabilities. *Universal Access in the Information Society*, 13(4), 425–436.
- Gikandi, J. W., Morrow, D., & Davis, N. E. (2011). Online formative assessment in higher education: A review of the literature. *Computers & Education*, 57(4), 2333–2351.
<https://doi.org/10.1016/j.compedu.2011.06.004>
- Harasim, L. (2017). Learning theory and online technologies (2nd ed.). Routledge.
- Harvey, L., & Green, D. (1993). Defining quality. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 18(1), 9–34.
- Henrie, C. R., Halverson, L. R., & Graham, C. R. (2015). Measuring student engagement in technology-mediated learning: A review. *Computers & Education*, 90, 36–53.
- Johnson, L., & Lee, S. (2022). The impact of multimedia elements in digital content on learning outcomes in a blended learning environment. *Journal of Computer Assisted Learning*, 38(3), 789–801.
- Kuo, Y. C., Walker, A. E., Belland, B. R., & Schroder, K. E. (2014). A case study of student-faculty interaction in a blended learning environment. *Journal of Educational Technology & Society*, 17(1), 37–50.

- Lee, J. (2010). Online support service quality, online learning acceptance, and student satisfaction. *The Internet and Higher Education*, 13(4), 277–283.
- Lee, J. A. (2014). An exploratory study of effective online learning: Assessing satisfaction levels of graduate students of the virtual campus of Kyung Hee University. *International Journal on E-Learning*, 13(2), 161–183.
- Martinez, A., Garcia, P., & Rodriguez, J. (2022). Evaluating the usability of a custom-built e-learning platform in a higher education institution. *IEEE Access*, 10, 12345–12356.
- McLean, M. (2003). The philosophy of e-learning in higher education. *International Journal of Educational Research*, 39(3), 223–235.
- Moore, M. G. (1989). Editorial: Three types of interaction. *American Journal of Distance Education*, 3(2), 1–7.
- Owlia, M. S., & Aspinwall, E. M. (1996). A framework for the dimensions of quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 4(2), 12–20.
- Park, S. Y. (2011). An analysis of the technology acceptance model in understanding university students' behavioral intention to use e-learning. *Educational Technology & Society*, 14(3), 150–162.
- Sangrà, A., Vlachopoulos, D., & Cabrera, N. (2012). Building an inclusive definition of e-learning: An approach to the conceptual framework. *The International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 13(2), 145–159.
- Sher, A. (2009). Assessing the relationship of student-instructor and student-student interaction to student learning and satisfaction in a web-based online learning environment. *Journal of Interactive Online Learning*, 8(2), 102–120.
- Sun, P. C., Tsai, R. J., Finger, G., Chen, Y. Y., & Yeh, D. (2008). What drives a successful e-Learning? An empirical investigation of the critical factors influencing learner satisfaction. *Computers & Education*, 50(4), 1183–1202.
- Wang, Q., Chen, L., & Liang, Y. (2023). The role of social presence in online learning environments: A qualitative study. *Educational Technology Research and Development*, 71(2), 567–589.
- Zhao, L., & Xu, Y. (2025). Factors influencing student interaction in online learning environments in Chinese universities: A systematic review. *Journal of Educational Technology Development and Exchange*, 18(1), 1-20.