

الفصل الأول

الإطار النظري

المقدمة

شهد العالم في العقد الأخير أزمات وكوارث عديدة، كان أبرزها جائحة كورونا عام ٢٠٢٠، التي دفعت معظم دول العالم إلى التحول السريع نحو التعليم الإلكتروني كبديل للتعليم التقليدي. وقد فرضت هذه الظروف تحديات غير مسبقة أمام المؤسسات التعليمية، مما أبرز الحاجة الملحة لتبني نماذج تعليمية مرنة تعتمد على التقنيات الرقمية لضمان استمرارية العملية التعليمية.

في هذا السياق، برز التعليم الإلكتروني الافتراضي كأحد أهم الابتكارات في مجال التعليم، حيث أتاح للمتعلمين إمكانية الوصول إلى المحتوى التعليمي والتفاعل معه ومع المعلمين والأقران، سواء بطريقة متزامنة أو غير متزامنة، وبما يتناسب مع ظروفهم وإمكاناتهم (زعباط وسعداوي، ٢٠٢٢). ومع التقدم التكنولوجي المتسارع وتزايد المنافسة بين الجامعات على المستويين المحلي والعالمي، أصبح من الضروري تطوير أساليب ووسائل التعليم بما يضمن جودة العملية التعليمية وتحقيق مخرجات توازي أو تفوق التعليم التقليدي.

تعد جودة العملية التعليمية عنصراً محورياً في تقييم فعالية أي نظام تعليمي، إذ تشمل معايير متعددة مثل كفاءة التقنيات المستخدمة، وسهولة الوصول إلى المحتوى، وفعالية الدعم الفني والإداري، ومستوى التفاعل بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، ومدى رضا الطلاب. وفي سياق التعليم الإلكتروني، تكتسب هذه المعايير أبعاداً جديدة ترتبط مباشرة ببيئة التعلم الافتراضية.

تُعد جامعة ميد أوغن الافتراضية مثالاً بارزاً على المؤسسات التعليمية التي تبنت تقنيات رقمية متطورة وأنظمة إدارة تعلم متقدمة، ما يجعلها حالة مثالية لدراسة أثر التعليم الإلكتروني على جودة العملية التعليمية. وبالنظر إلى التحديات والفرص التي

يطرحها هذا النمط التعليمي، تأتي هذه الدراسة لسد فجوة بحثية تتمثل في قياس وتحليل العلاقة بين مكونات التعليم الإلكتروني وجودة العملية التعليمية في بيئة جامعية افتراضية متكاملة.

انطلاقاً من أن التعليم يمثل ركيزة أساسية لبناء المجتمعات وإعداد جيل قادر على مواكبة تطورات العصر، تسعى هذه الدراسة إلى الإسهام في تطوير المناهج ووسائل التعليم من خلال تقديم نتائج علمية يمكن أن تدعم صناع القرار الأكاديمي في تحسين جودة التعليم الإلكتروني.

مشكلة الدراسة

رغم التوسع الكبير في تبني التعليم الإلكتروني وتزايد استخدامه كخيار استراتيجي في مؤسسات التعليم العالي، ما تزال مسألة جودة مخرجاته مقارنة بالتعليم التقليدي محل نقاش علمي واسع، وهو ما دفع العديد من الدراسات إلى تناول هذا الموضوع من زوايا مختلفة. فعلى سبيل المثال، أظهرت دراسة فاطمة محمود وآخرون، (٢٠٢٣) وجود أثر إيجابي لاستراتيجيات التعلم الإلكتروني على رفع كفاءة الأداء الجامعي، إلا أنها كشفت عن ضعف تطبيق بعض الاستراتيجيات التي تدعم التفكير الناقد وحل المشكلات. بينما قدمت دراسة (Veeramanickam & Ramesh, 2022) نموذجاً لتحليل جودة التعلم في المنصات الإلكترونية، مؤكدة أن جودة المحتوى تمثل العامل الرئيس في نجاح العملية التعليمية. كما أوضحت دراسة Luckyardi & Rahman (2021) أن التعلم الإلكتروني يسهم في تعزيز القدرات المعرفية من خلال سهولة الوصول إلى المحتوى الرقمي، في حين بينت دراسة عودة والوحيد، (٢٠٢١) أن تطبيق معايير جودة التعلم الإلكتروني يرتبط بخصائص ديموغرافية، مما يستدعي تطوير آليات تقييم تتلاءم مع بيئة التعلم الافتراضي. وعلى الصعيد ذاته، أبرزت دراسة (Al Mulhem, 2020) أن جودة المحتوى، وجودة النظام، وجودة الخدمة، إلى جانب العوامل التنظيمية مثل دعم الإدارة العليا وإدارة التغيير، تشكل محددات أساسية لرضا الطلبة عن نظام التعلم الإلكتروني. هذه النتائج، على تنوعها، تشير إلى أن جودة التعليم الإلكتروني لا تعتمد على عنصر واحد بل على تكامل عدة مكونات تشمل المحتوى الرقمي، سهولة استخدام المنصة، مستوى التفاعل، الدعم الفني والإداري، ومرونة الوصول إلى الموارد.

بالرغم من ثراء الأدبيات السابقة، إلا أن مراجعتنا التحليلية أظهرت أن معظم الدراسات ركزت إما على جانب واحد من جوانب الجودة أو على سياقات تعليمية تقليدية أو هجينة، بينما تقل الدراسات التي تناولت بصورة شاملة تأثير التعليم الإلكتروني على جودة العملية التعليمية في بيئة جامعية افتراضية متكاملة، خصوصاً في سياق جامعات تعتمد بالكامل على النمط الإلكتروني مثل جامعة ميد أو شن الافتراضية.

من هذا المنطلق، تتحدد مشكلة الدراسة في محاولة سد هذه الفجوة المعرفية من خلال الإجابة على السؤال الرئيس:

"ما هو تأثير التعليم الإلكتروني على جودة العملية التعليمية في جامعة ميد أو شن الافتراضية؟"

الأسئلة الفرعية:

- ١ - إلى أي مدى تؤثر جودة المحتوى الرقمي في التعليم الإلكتروني على جودة العملية التعليمية؟
- ٢ - ما مدى تأثير سهولة استخدام المنصة التعليمية على جودة العملية التعليمية؟
- ٣ - كيف يؤثر التفاعل الإلكتروني بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس على جودة العملية التعليمية؟
- ٤ - ما دور خدمات الدعم الفني والإداري في دعم جودة التعليم الإلكتروني؟
- ٥ - ما مدى تأثير إمكانية الوصول والمرونة الزمنية على جودة العملية التعليمية في بيئة التعليم الإلكتروني؟

أهمية الدراسة

أولاً: الأهمية النظرية

تكتسب هذه الدراسة أهميتها النظرية من كونها تسعى إلى سد فجوة واضحة في الأدبيات العلمية المتعلقة بموضوع التعليم الإلكتروني في الجامعات الافتراضية، وخصوصاً في سياق جامعة ميد أو شن الافتراضية. فعلى الرغم من الانتشار الواسع لهذا النمط التعليمي، لا تزال هناك حاجة ماسة إلى دراسات معمقة تركز على تحليل العلاقة بين مكونات التعليم الإلكتروني — مثل جودة المحتوى الرقمي، وسهولة استخدام المنصة، ومستوى التفاعل، والدعم الفني والإداري، ومرونة الوصول — وبين جودة العملية التعليمية في بيئة تعليمية افتراضية بحتة. من خلال هذه الدراسة، سيتم بناء إطار نظري يوضح كيف تسهم هذه

العوامل مجتمعة في تحسين أو إضعاف جودة التعليم، مع الأخذ في الاعتبار الخصوصية الثقافية والتقنية والتنظيمية لجامعة ميد أوشن. كما ستسهم النتائج في تطوير نموذج مفاهيمي يمكن اعتماده كأساس لبحوث لاحقة تستهدف بيئات تعليمية مشابهة.

ثانياً: الأهمية التطبيقية

من الناحية التطبيقية، فإن أهمية هذه الدراسة تنبع من قدرتها على تقديم توصيات عملية قائمة على بيانات واقعية مستمدة من تجربة جامعة ميد أوشن الافتراضية نفسها. فالنتائج المتوقعة يمكن أن توجه إدارتها نحو تحسين تصميم المنصات التعليمية، وتطوير المحتوى الرقمي، وتعزيز أساليب التفاعل الإلكتروني، وتقديم دعم فني وإداري أكثر كفاءة، بما ينعكس مباشرة على رضا الطلاب وتحقيق مخرجات التعلم المستهدفة. كما يمكن أن تساعد هذه الدراسة الجامعة على معالجة أوجه القصور في أنظمة التعليم الإلكتروني الحالية، وتحسين تجربة الطالب، وزيادة مستوى انخراطه في العملية التعليمية، وهو ما سيعزز من سمعة الجامعة وقدرتها التنافسية في سوق التعليم العالي العالمي. وبهذا، فإن الفائدة التي تقدمها الدراسة تتجاوز حدود الجامعة لتشكّل مرجعاً مهماً يمكن الاستفادة منه في تطوير التعليم الإلكتروني في مؤسسات تعليمية مشابهة حول العالم.

أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

الهدف الرئيسي: التعرف على تأثير التعليم الإلكتروني على جودة العملية التعليمية في جامعة ميد أوشن الافتراضية.

الأهداف الفرعية:

١. تحليل أثر جودة المحتوى الرقمي على جودة العملية التعليمية.
٢. تقييم مدى تأثير سهولة استخدام المنصة الإلكترونية على جودة العملية التعليمية.
٣. قياس أثر التفاعل بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس عبر المنصة على جودة التعليم.
٤. تحديد دور الدعم الفني والإداري في تحسين جودة العملية التعليمية.

٥. قياس تأثير مرونة الوصول إلى المحتوى التعليمي على مستوى جودة العملية التعليمية.

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية (H1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتعليم الإلكتروني على جودة العملية التعليمية في جامعة ميدأوشن الافتراضية.

الفرضيات الفرعية: حسب أبعاد التعليم الإلكتروني:

H1-1 : يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة المحتوى الرقمي وجودة العملية التعليمية.

H1-2 : يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سهولة استخدام المنصة وجودة العملية التعليمية.

H1-3 : يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التفاعل بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس عبر المنصة وجودة العملية التعليمية.

H1-4 : يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دعم فني وإداري فعال عبر التعليم الإلكتروني وجودة العملية التعليمية.

H1-5 : يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إمكانية الوصول والمرونة الزمنية في التعليم الإلكتروني وجودة العملية التعليمية.

مفاهيم الدراسة الاصطلاحية والإجرائية:

١ - التعليم الإلكتروني

التعريف الاصطلاحي: "هو توظيف تقنيات التعليم والمعلومات والاتصالات لرفع كفاية العملية التعليمية والتدريبية بجميع أنماطها، وضبط جودتها" (دليل معايير جودة التعليم عن بعد ، ٢٠٢٢).

التعريف الإجرائي: التعليم الإلكتروني في هذه الدراسة يُعرَّف بأنه العملية التعليمية التي تتم عبر منصات وتقنيات إلكترونية متطورة تتيح تقديم المحتوى والتفاعل بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس، بغض النظر عن الزمان والمكان، مع الالتزام بمعايير الجودة التي تضمن فاعلية وكفاءة التعلم في بيئة جامعية افتراضية (جامعة ميد أوشن). وسوف يتم قياس التعليم الإلكتروني من خلال خمس

متغيرات فرعية هي: جودة المحتوى الرقمي، سهولة استخدام المنصة، مستوى التفاعل الإلكتروني، جودة الدعم الفني والإداري، ومرونة الوصول إلى المحتوى، وذلك باستخدام استبانة معد خصيصاً لهذا الغرض.

٢ - جودة التعليم:

التعريف الاصطلاحي: جودة التعليم هي مجموعة المعايير والإجراءات التي تهدف إلى ضمان أن العملية التعليمية تحقق أهدافها بكفاءة وفاعلية، من خلال توفير بيئة تعليمية محفزة، ومحتوى علمي ملائم، ووسائل وتقنيات تدريسية متطورة، بما يحقق رضا المعلمين ويرتقي بمستوى مخرجات التعلم" (اليونسكو، ٢٠٢١).

التعريف الإجرائي: في هذه الدراسة، يقصد بجودة العملية التعليمية في بيئة التعليم الإلكتروني مستوى كفاءة وفاعلية النظام التعليمي في تحقيق أهدافه، ويُقاس ذلك من خلال مدى رضا الطلبة عن العملية التعليمية، وتحقيق مخرجات التعلم المقررة، وكفاءة التقييم والاختبارات المستخدمة، وقدرة البرنامج التعليمي على تطوير المهارات الأكاديمية أو العملية لدى الطلاب، إضافة إلى درجة التفاعل والمشاركة الطلابية في الأنشطة التعليمية المتاحة عبر المنصة الإلكترونية.

٣ - إمكانية وسهولة ومرونة الوصول لمنصات التعليم الإلكتروني

التعريف الاصطلاحي: توفير المنصة لجميع الفئات، بما في ذلك ذوي الإعاقة، مع ضمان إمكانية الوصول من أي مكان وفي أي زمان.

التعريف الإجرائي: في هذه الدراسة، تُقاس إمكانية وسهولة ومرونة الوصول من خلال قدرة الطلبة وأعضاء هيئة التدريس على الوصول إلى المحتوى التعليمي المناسب في الوقت الملائم، وبالجهاز الذي يختارونه، مع توافر خصائص المنصة التي تدعم تطوير مخازن محتوى تعليمية متاحة وسهلة الاستخدام، تعتمد على تطبيقات ومعايير تقنية موحدة

٣. جودة المحتوى الرقمي

التعريف الاصطلاحي: تعني مدى دقة وتنظيم وتصميم المحتوى الرقمي من نصوص وفيديو وتمازين، بما يحقق الأهداف

التعليمية ويعزز تجربة المعلم. (Saddallah, 2024)

التعريف الإجرائي: في هذه الدراسة يقصد بجودة المحتوى الرقمي مدى وضوح وتنظيم وتنوع المواد التعليمية الرقمية.

٤. سهولة استخدام المنصة

التعريف الإصطلاحي: مدى سلاسة وكفاءة إستخدام المنصة من قبل الطلاب بدون أخطاء شاملاً التصفح وسرعة الإستجابة وبنية تصميم واضحة. (Alshehri et al., 2022).

التعريف الإجرائي: في هذه الدراسة يقصد بسهولة إستخدام المنصة التعليمية مدى سهولة وصول المستخدمين للمنصة التعليمية وإستخدامها وتوفير المعلومات بشكل منطقي وبساطة التنقل في النظام.

٥. التفاعل بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس

التعريف الإصطلاحي: هو التفاعل القائم على التكنولوجيا الذي يدعم الاتصال ثنائي الاتجاه بين عناصر العملية التعليمية، سواء كان متزامناً (مثل الدردشة الحية) أو غير متزامن (مثل المناقشات المكتوبة) (Hills & Michael, 2020).

التعريف الإجرائي: ويقصد به في هذه الدراسة درجة التواصل المعرفي والتفاعل بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس ويشمل التواصل الفوري أو غير الفوري، ردود الفعل، والتحفيز لدعم العملية التعليمية

٦. دعم فني وإداري فعال عبر التعليم الإلكتروني

التعريف الإصطلاحي: يشير إلى (الخدمات التقنية) كالتحديث والصيانة والتدخل السريع لحل المشاكل، (والإدارية) كالإرشاد والتسجيل والتقييم، التي تُقدم لتسهيل تجربة التعلم وضمان إستمراريتها بكفاءة. (Elumalai et al., 2020).

التعريف الإجرائي: يقصد بالدعم الفني والإداري في هذه الدراسة مدى توفر الدعم والمساندة لحل مشكلات المستخدمين المتعلقة بالمنصة التعليمية والأدوات الرقمية، وتقديم الإرشادات التقنية وتيسير العمليات الأكاديمية والإجرائية.

حدود الدراسة

١. الحدود الموضوعية: تركز هذه الدراسة على تحليل تأثير التعليم الإلكتروني على جودة العملية التعليمية، من خلال دراسة

حالة جامعة ميد أوشن الافتراضية. وقد تم تحديد هذا النطاق الموضوعي نظراً لما يشهده التعليم الإلكتروني من انتشار

واسع وتطور سريع في البيئة الأكاديمية، وما يطرحه من تساؤلات حول جودة مخرجاته مقارنة بالتعليم التقليدي. وتتناول

الدراسة خمسة أبعاد رئيسية لجودة العملية التعليمية، هي: جودة المحتوى الرقمي، سهولة استخدام المنصة التعليمية، مستوى التفاعل الإلكتروني بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس، جودة خدمات الدعم الفني والإداري، وإمكانية الوصول والمرونة الزمنية للمحتوى التعليمي.

٢. الحدود المكانية: تقتصر الدراسة على البيئة التعليمية الافتراضية التي توفرها جامعة ميد أوشن الافتراضية، والتي تمثل نموذجاً متكاملًا للتعليم الإلكتروني على المستوى الدولي، حيث تعتمد الجامعة أنظمة إدارة تعلم متطورة، وتستقطب طلاباً من خلفيات ثقافية وأكاديمية متنوعة. وقد تم اختيار هذه الجامعة لكونها بيئة تعليمية تعتمد بالكامل على النمط الإلكتروني مما يوفر سياقاً مثاليًا لدراسة العوامل المؤثرة على جودة العملية التعليمية في إطار التعليم الإلكتروني الصرف.

٣. الحدود الزمانية: تُنفذ الدراسة خلال العام الأكاديمي ٢٠٢٦، بما يشمل الفصول الدراسية والأنشطة التعليمية التي تتم عبر المنصات الرقمية للجامعة خلال هذه الفترة. ويتيح هذا الإطار الزمني دراسة الظاهرة التعليمية في سياق زمني محدد، مما يسهم في دقة النتائج وقابليتها للتفسير.

٤. الحدود البشرية: تقتصر عينة الدراسة على طلاب الدراسات العليا (برامج الماجستير والدكتوراه) المسجلين في جامعة ميد أوشن الافتراضية خلال العام الأكاديمي ٢٠٢٦. وقد تم اختيار هذه الفئة لعدة أسباب، أهمها:

- طبيعة البرامج الدراسية في هذه المراحل، والتي تتطلب مستويات عالية من التفاعل العلمي والتحليل النقدي، ما يجعل أثر التعليم الإلكتروني على جودة العملية التعليمية أكثر وضوحاً وقابلية للقياس.
- تمتع طلاب الدراسات العليا بخبرة أكاديمية سابقة في أنماط تعليمية مختلفة، مما يسمح لهم بتقديم تقييمات أكثر دقة وعمقاً لجودة التعليم الإلكتروني.
- ارتفاع مستوى الوعي الرقمي والقدرة على التعامل مع المنصات الإلكترونية لدى هذه الفئة، مما يقلل من التباين الناتج عن ضعف المهارات التقنية.

منهجية الدراسة

تنتمي هذه الدراسة إلى نوع الدراسات الوصفية التحليلية، التي تهدف إلى جمع وتحليل كمية كبيرة من المعلومات والبيانات المتعلقة بالظاهرة المدروسة، وهي تأثير التعليم الإلكتروني على جودة العملية التعليمية في جامعة ميد أوغن الافتراضية. وتسعى الدراسة إلى تفسير وتوضيح النظريات ذات الصلة، ووصف مشكلة البحث بعمق، وتحليل الأطر النظرية المتعلقة بمتغيرات الدراسة مع إبراز الجوانب الإيجابية والسلبية، وذلك للوصول إلى توصيات علمية مبنية على الأدلة.

اعتمدت الدراسة في تحقيق أهدافها على المنهج الوصفي، الذي يسمح بوصف الظاهرة محل الدراسة بشكل مفصل، وتعريف المفاهيم والمصطلحات ذات الصلة بالتعليم الإلكتروني وجودة العملية التعليمية، مما يهيئ القارئ لفهم أبعاد المشكلة. بالإضافة إلى ذلك، استخدم الباحث المنهج التحليلي، حيث تم تطبيق الأساليب الإحصائية المتنوعة على بيانات البحث التي جمعت عبر استمارة استبانة وزعت على عينة من طلاب جامعة ميد أوغن الافتراضية، بهدف تحليل هذه البيانات واستخلاص النتائج العلمية التي تبين تأثير التعليم الإلكتروني على جودة العملية التعليمية، ومن ثم تقديم التوصيات المناسبة.

مجتمع الدراسة وعينتها

أولاً: مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من جميع طلاب الدراسات العليا في جامعة ميد أوغن الافتراضية، والبالغ عددهم ٤٥٦ طالباً، موزعين على مختلف التخصصات الأكاديمية. ويتضمن هذا العدد ٤١ طالباً في مرحلة الدكتوراه، و ٢١٥ طالباً في مرحلة الماجستير، وفقاً لبيانات إدارة القبول والتسجيل بالجامعة.

ثانياً: عينة الدراسة: اختيرت عينة الدراسة باستخدام أسلوب العينة القصدية، الذي يسمح باختيار المشاركين الذين تتوفر فيهم الخصائص ذات الصلة بموضوع البحث، وهو تأثير التعليم الإلكتروني على جودة العملية التعليمية في الجامعة الافتراضية. تم التركيز على طلاب الدراسات العليا لخبرتهم الأكاديمية وقدرتهم على تقييم جودة التعليم الإلكتروني بشكل موضوعي.

ثالثاً: حجم العينة: تم تحديد حجم العينة بناءً على جدول مورغان (Krejcie & Morgan, 1970)، الذي يعتمد على معادلة إحصائية لتحديد حجم العينة المناسب للمجتمعات ذات العدد المحدد، مع مستوى ثقة ٩٥٪، وهامش خطأ $\pm ٥\%$ ، ونسبة

توزيع ٠.٠٥. وبالنظر إلى أن حجم مجتمع الدراسة يبلغ ٤٥٦ طالباً^١، فقد تم تحديد حجم العينة المطلوب بحوالي ٣٣ طالباً^٢ من مختلف التخصصات في جامعة ميد أوشن الافتراضية، وذلك لضمان التمثيل الإحصائي المناسب لمجتمع الدراسة.

أدوات جمع البيانات

تم تطوير استبانة متخصصة لغرض هذه الدراسة، تهدف إلى قياس آراء طلاب الدراسات العليا في جامعة ميد أوشن الافتراضية حول تأثير التعليم الإلكتروني على جودة العملية التعليمية. صُممت الاستبانة بحيث تغطي جميع الأبعاد الرئيسة المتعلقة بموضوع الدراسة، مثل جودة المحتوى الرقمي، سهولة استخدام المنصة، مستوى التفاعل الإلكتروني، الدعم الفني والإداري، ومرونة الوصول إلى المحتوى التعليمي، بالإضافة إلى مؤشرات جودة العملية التعليمية.

منهجية تحليل البيانات

اعتمدت الدراسة على التحليل الكمي للبيانات التي تم جمعها من خلال الاستبانة، وذلك بهدف الحصول على نتائج دقيقة وقابلة للقياس. تم استخدام أساليب التحليل الإحصائي الوصفي لتلخيص وتفسير البيانات، والتي شملت حساب المتوسطات، الانحرافات المعيارية، والتكرارات لتقديم صورة واضحة عن تصورات المشاركين.

بالإضافة إلى ذلك، تم تطبيق مجموعة من الاختبارات الإحصائية للتحقق من صحة الفرضيات العلمية، شملت:

- اختبار الفرضيات باستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة عبر برنامج SPSS.
- تحليل الانحدار لدراسة العلاقة بين متغيرات البحث وتأثيرها على جودة العملية التعليمية.
- تحليل التباين (ANOVA) لفحص الفروق بين مجموعات العينة المختلفة بناءً على المتغيرات الديموغرافية أو الأكاديمية.

^١ يساهم هذا الأسلوب التحليلي في تقديم نتائج موثوقة تدعم استنتاجات الدراسة وتوصياتها العملية.

نموذج الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على نموذج مفاهيمي يوضح العلاقة بين التعلم الإلكتروني (كمُتغير مستقل) وجودة العملية التعليمية (كمُتغير تابع). وفيُ بهذا النموذج على أساس الفرضية العامة التي تفترض أن الاستخدام الفعّال للتعلم الإلكتروني يُسهم في تحسين جودة العملية التعليمية، وذلك وفق الشكل (١-١):

المتغير المستقل:

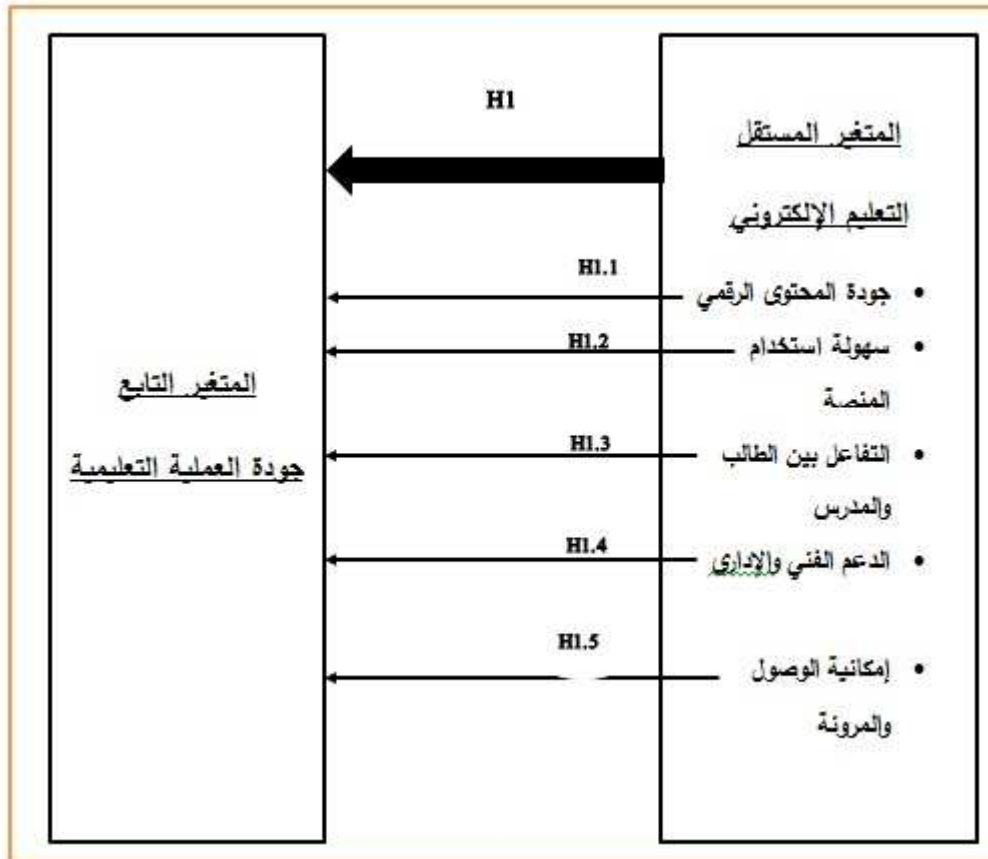
التعليم الإلكتروني يمكن تفصيله إلى عدة أبعاد أو عوامل فرعية لقياسه بدقة، وهي:

- جودة المحتوى الرقمي
- سهولة استخدام المنصة التعليمية.
- التفاعل بين الطالب والمدرس
- الدعم الفني والإداري.
- إمكانية الوصول والتوفر الزمني/المكاني.

المتغير التابع:

جودة العملية التعليمية ويمكن قياسها من خلال:

- رضا الطلبة عن العملية التعليمية.
- تحقيق مخرجات التعلم.
- كفاءة التقييم والاختبارات.
- مدى تطور المهارات الأكاديمية/العملية.
- التفاعل والمشاركة الطلابية.



الشكل (١-١) نموذج الدراسة

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 للدراسة الحالية، وذلك من خلال ثلاثة محاور؛ حيث يتناول المحور الأول مفهوم التعليم الإلكتروني وأهميته، وأبعاده الخمسة الرئيسية (جودة المحتوى الرقمي، سهولة استخدام المنصة، التفاعل، الدعم الفني والإداري، إمكانية الوصول والمرونة)، وتطبيقات التعليم الإلكتروني في البيئة السعودية، وكذلك أهم التحديات والمعوقات التي تواجه التعليم الإلكتروني، بينما يتناول المحور الثاني مفهوم جودة العملية التعليمية ومؤشرات قياسها في بيئة التعليم الإلكتروني. أما المحور الثالث فتم تخصيصه لاستعراض أهم النماذج والنظريات الأساسية الداعمة للدراسة الحالية.

أما القسم الثاني فيستعرض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، مقسمة إلى ثلاثة محاور تتناول كل من التعليم الإلكتروني وجودة العملية التعليمية والعلاقة بينهما.

القسم الأول: الإطار النظري

المحور الأول: التعليم الإلكتروني

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. لقد خضعت فكرة التعليم الإلكتروني لتغير ملحوظ عبر السنين؛ فما كان يقتصر في البداية على استعمال الحواسيب في العملية التعليمية، انطلق اليوم إلى منظومة شاملة ترتكز على الإنترنت، وتتضمن

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.

ويمكن تعريف التعليم الإلكتروني بأنه "تعلم قائم على استخدام تقنيات الإنترنت وصفحات الويب، ويعبر عن استخدام التكنولوجيا الحديثة التي تعتمد أساساً على المهارات اللازمة للتعامل مع شبكة المعلومات الدولية وبعض الوسائط التكنولوجية، مثل الفيديو كونفرانس للتلفزيون التعليمي، والأقمار الصناعية من أجل التفاعل بين الطلبة والأساتذة إلكترونياً دون التقيد بمحدود الزمان أو المكان" (عامر، ٢٠١٨، ص. ١٣).

وعرف (Abed (2019 التعليم الإلكتروني بأنه توفير محتوى تعليمي (إلكتروني) عبر الوسائط المعتمدة على الحاسوب وشبكاته للمتلقي بطريقة تتيح إمكانية التفاعل النشط مع هذا المحتوى بشكل متزامن أو غير متزامن، وإمكانية إتمام هذا التعلم في الزمان والمكان وبالسعة التي تناسب الظروف والقدرات، بالإضافة إلى إمكانية إدارة هذا التعلم أيضاً من خلال هذه الوسائط.

كما عرف كل من Singh & Thurman (2019, P.289) التعليم الإلكتروني بأنه "أسلوب داعم للعملية التعليمية باستخدام تكنولوجيا الوسائط المتعددة الحديثة والإنترنت، يتيح للمتعلم التفاعل النشط مع المحتوى ومع المعلم ومع أقرانه سواء بطريقة متزامنة من خلال برامج المحادثة ومؤتمرات الفيديو أو غير متزامنة باستخدام البريد الإلكتروني والمنتديات الحوارية".

وعرفه Kaushal (2020) باعتباره نظام تعليمي مرن وميسر يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم المحتوى التعليمي، ويتمثل الهدف الرئيس له في تمكين المتعلمين من الوصول إلى المهارات والمعارف في أي وقت ومكان، متجاوزاً بذلك القيود الجغرافية.

ووصفه العلي (٢٠٢١) 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".

كذلك يعتبر التعليم الإلكتروني "طريقة للتعليم باستخدام آليات ووسائل الاتصال الحديثة من حواسيب وشبكات ووسائط متعددة بالإضافة إلى آليات البحث والمكتبات الإلكترونية سواء كان عن بُعد أو في الفصول الدراسية، وهو طريقة للتعليم

باستخدام التقنيات الحديثة بجميع أنواعها في إيصال المعارف والمعلومات للمتعلم بأقل جهد وأقصر وقت مع تعظيم الفائدة" (فرج، ٢٠٢١، ص.٦٢٢).

وأوضح (Alghowl & Alhamad (2024, P.178 أن "التعليم الإلكتروني يمثل عملية تعليمية تسهلها الموارد والوسائط الإلكترونية الرقمية، بالإضافة إلى تقديم نظام تعليمي أو تدريبي إلكتروني، أو تفاعل عبر الإنترنت يناسب أساليب تعلم الطلاب، ويحسن قدرتهم على التواصل مع عملية التعلم، بغض النظر عن الزمان أو المكان".

وفي نفس السياق عرفت الأحمدى (٢٠٢٥، ص.٣٤٠) التعليم الإلكتروني بأنه "أسلوب تعليمي يعتمد على توظيف تقنيات المعلومات والاتصالات لتقديم المحتوى التعليمي وإدارة عملية التعلم عبر الإنترنت، ويشمل توصيل المحتوى التعليمي من خلال منصات رقمية، وتطبيقات وبرمجية متخصصة، بالإضافة إلى موارد متنوعة، مثل النصوص، والفيديوهات، والأنشطة التفاعلية، مما يتيح للمتعلمين التفاعل مع المحتوى والتعلم في بيئة مرنة يمكن تخصيصها وفقاً لاحتياجاتهم الفردية".

يتضح مما سبق عرضه من تعريفات لمفهوم التعليم الإلكتروني، وجود مجموعة من العناصر المشتركة كالآتي:

١ - اعتماد التعليم الإلكتروني بشكل رئيسي على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إيصال المحتوى التعليمي للطلاب، مثل شبكة الإنترنت، والحواسيب، وغيرها من الوسائط الرقمية.

٢ - يتميز التعليم الإلكتروني بالسهولة والمرونة؛ إذ يهدف إلى تمكين الطلاب من الوصول للمعارف والمعلومات في أي وقت وأي مكان متجاوزاً الحدود الجغرافية والزمنية.

٣ - يشتمل التعليم الإلكتروني أيضاً على إمكانية التفاعل النشط سواء بشكل متزامن أو غير متزامن بين الطلاب والمعلم.

٤ - تكمن أهمية التعليم الإلكتروني في قدرته على توفير التعليم المخصص وفقاً لاحتياجات وقدرات الطلبة الفردية.

٥ - يعتبر التعليم الإلكتروني منظومة تعليمية شاملة، وليست مجرد أداة تقنية فحسب، ويمثل الركيزة الأساسية للعملية التعليمية ولاسيما في الجامعات الافتراضية.

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، يسهم 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).

وقد حددت فرج (٢٠٢١) أهمية التعليم الإلكتروني فيما يأتي:

- ١ - يعتبر التعليم الإلكتروني ذات أهمية عالية في التنمية المهنية للمعلمين، وخاصة الذين يعملون بنظام الدوام، حيث يجدون صعوبة في حضور المقررات التقليدية المقدمة داخل الحرم الجامعي.
- ٢ - يفيد التعليم الإلكتروني في تغيير طريقة وأسلوب جمع المادة العلمية والبحثية التي يحتاجها الطلبة لأداء واجباتهم، كذلك يفيد الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة، والطلبة غير القادرين على السفر يوميّاً إلى المدرسة بسبب المصاريف أو بُعد المسافة.
- ٣ - يساعد التعليم الإلكتروني على التعلم الذاتي، والذي يسهل ويذلل فيه المعلم للمتعلم كيفية الدخول إلى مجتمع المعلومات.
- ٤ - التعليم الإلكتروني يمكن أن يعيد الأمل لدى كثير ممن يرغبون في التعليم وخاصة المرأة، ويفيد قطاع العاملين في المؤسسات المختلفة؛ نظراً لما يتمتع به من مرونة تسمح لهم بالتعلم إلى جانب قيامهم بالمهن والأعمال التي يمارسونها.
- ٥ - يلعب التعليم الإلكتروني دوراً حاسماً في تعلم وإتقان اللغات الأجنبية.
- ٦ - يسهم التعليم الإلكتروني في نشر التقنية في المجتمع وإعطاء مفهوم أوسع للتعليم المستمر، والتعلم مدى الحياة.

هذا وقد أوضح (Al Rawashdeh et al., (2021) أن هناك العديد من المزايا والجوانب الإيجابية المرتبطة بتطبيق تقنيات التعلم الإلكتروني في التعليم الجامعي، حيث يُنظر إلى التعليم الإلكتروني باعتباره يمثل القدرة على التركيز على احتياجات ومتطلبات المتعلمين، فعلى سبيل المثال، يمكن للتركيز على احتياجات المتعلمين الفردية أن يُقدم المعرفة في العصر الرقمي بفعالية مُقارنةً باحتياجات المؤسسات التعليمية أو المعلمين، كذلك يمكن تحقيق الأهداف التعليمية في أقصر وقت وبأقل جهد من خلال التعليم الإلكتروني. وعند إدارة بيئة التعليم الإلكتروني، يُلاحظ تأثيرها على التعلم التعليمي في توفير وصول متساوٍ إلى المعلومات بغض النظر عن مواقع المُستخدمين وأصولهم العرقية وأعمارهم.

وفي السياق ذاته أشار (Akpen et al., (2024 إلى أن التعليم الإلكتروني يعزز تحجراً يركز على المتعلم، حيث يُتوقع من الطلاب المشاركة على نحو نشط فعال في عملية التعلم، وتشمل الأدوات الرقمية المستخدمة في التعلم عبر الإنترنت عناصر تفاعلية وأجهزة حاسوب وأجهزة محمولة والإنترنت وأجهزة أخرى تسمح للطلاب بتلقي المعرفة ومشاركتها، ويوفر التعليم الإلكتروني العديد من المزايا للطلاب، مثل قدرته على التكيف مع الاحتياجات الفردية والسهولة والمرونة من حيث المشاركة. بفضل تطبيقات التعليم الإلكتروني سهلة الاستخدام على أجهزة الحاسوب الشخصية أو المحمولة، يمكن للطلاب المشاركة في دوراتهم عبر الإنترنت من أي مكان يناسبهم، ويمكنهم دراسة دورات محددة مع قيود زمنية ومكانية أقل.

وأضاف محمد وأحمد (٢٠٢٥) أن هناك العديد من المزايا والفوائد للتعليم الإلكتروني من أهمها الآتي:

- ١ - يساعد التعليم الإلكتروني على تنمية التفكير البصري.
- ٢ - ينمي اتجاهات إيجابية نحو التعلم.
- ٣ - ينمي الميل الإيجابية لدى الطلاب نحو اكتساب المعارف والعلوم.
- ٤ - إمكانية تغيير طرق التدريس؛ إذ يمكن أن تُلقى المادة التعليمية بالطريقة التي تناسب الطلبة وخاصة الطريقة المرئية أو المسموعة أو المقروءة.
- ٥ - عدم الاعتماد الكلي على الحضور الفعلي، فلم يعد من الضروري الالتزام بجدول زمني محدد.
- ٦ - يعمل على تسهيل عملية التواصل بين الطلبة والمعلمين.

ووفقاً لموقع (Smart Island University (2023) هناك العديد من الأسباب التي تجعل من التعليم الإلكتروني

أفضل وسيلة للتعليم في القرن الحادي والعشرين، من أهمها الآتي:

١ - **المرونة:** حيث يتيح التعليم الإلكتروني للطلاب التعلّم بوتيرتهم الخاصة، وفي وقتهم الخاص، ومن أي مكان في العالم. وهذا أمر مثالي للطلاب، والمعلمين، وأولياء الأمور، أو أي شخص يرغب في التعلّم دون الحاجة إلى الالتزام بمجدول دراسي تقليدي.

٢ - **سهولة الوصول:** حيث يمكن الوصول إلى المواد التعليمية أو الدورات التدريبية عبر الإنترنت، ما يُغني لطلاب عن السفر إلى الفصول الدراسية التقليدية. وهذا يوفر الوقت والمال، ويُسهي على الطلاب ذوي الإعاقة المشاركة والاندماج.

٣ - **توسيع الخيارات التعليمية:** إذ تقدّم منصات التعليم الإلكتروني مجموعة أوسع من المواد والدورات مقارنة بالكلّيات والجامعات التقليدية، وهذا يعني إمكانية اختيار الطلاب للمقررات التي تلبي اهتماماتهم وتطلعاتهم المستقبلية.

٤ - **التعلم التفاعلي:** حيث يتضمن ميزات تفاعلية مثل الاختبارات القصيرة، ومنتديات النقاش والمحاكاة، مما يساعد الطلاب على التفاعل مع المادة والتعلم بشكل أكثر فاعلية.

٥ - **جدوى التكلفة:** يتصف التعليم الإلكتروني بكونه أقل تكلفة من التعليم الصفّي التقليدي، وذلك لأن الطلاب لا يضطرون لدفع تكاليف المواصلات أو الكتب الدراسية أو غيرها من النفقات.

كما أشار (Aulia & Utami (2021 إلى أن التعليم الإلكتروني يسهم في دعم مهارات التعلم في القرن الحادي والعشرين، إذ تبيّن وجود العديد من المؤشرات في تطوير كفاءات إدارة التعلم، بما في ذلك التفكير النقدي والإبداعي، وتعزيز مهارات التواصل ومحو الأمية المعلوماتية، وتنمية مهارات القيادة والمرونة والمبادرة والإنتاجية والمهارات الاجتماعية للطلاب. ويلعب التعليم الإلكتروني دوراً هاماً في تعزيز العملية التعليمية بكافة عناصرها، ويتضح ذلك من خلال الآتي:

١. تحسين مستوى فاعلية المعلمين وزيادة الخبرة لديهم في إعداد المواد والمقررات التعليمية.

٢. الوصول إلى مصادر المعلومات عن طريق الإنترنت واستخدامها في العملية التعليمية.

٣. إمكانية توفير دروس للمعلمين المتميزين، إذ أن النقص في الكوادر التعليمية المميزة يجعلهم حكرًا على مؤسسة تعليمية معينة ويستفيد منهم جزء محدود من الطلاب.

٤. مساعدة الطالب على الفهم والتعمق أكثر بالدرس؛ حيث يستطيع الرجوع للدرس في أي وقت والرجوع إلى مصادر المعلومات المتنوعة على الإنترنت، والاحتفاظ بالمعلومة لمدة أطول مدعمة بالوسائط المتعددة (Windiarti et al., 2019).

يتضح مما سبق عرضه، أن أهمية التعليم الإلكتروني أصبحت ضرورة استراتيجية تفرضها متطلبات العصر الرقمي؛ إذ يسهم في توفير الوقت والمال، ويعزز سهولة الوصول والشمولية لمختلف الطلاب، ومراعاة الفروق الفردية بين الطلاب، وينمي مهارات التعلم الذاتي والتفكير النقدي، ولذلك يعتبر التعليم الإلكتروني جوهر العملية التعليمية في الجامعات الافتراضية نتيجة لتعدد المزايا التي يقلّمها مثل المرونة وسهولة الوصول والتكلفة والتفاعل الإيجابي.

٣. أبعاد التعليم الإلكتروني

لضمان فاعلية التعليم الإلكتروني، يلزم توافر مجموعة من الأبعاد التي تؤمّن جودة التجربة التعليمية للطالب. وقد حددت العديد من الدراسات والنماذج النظرية أبعاداً مختلفة لجودة التعليم الإلكتروني، ومن أبرزها نموذج (Sun et al., 2008) الذي يبرز ستة أبعاد أساسية للتعليم الإلكتروني، وهي كما يلي:

البُعد الأول: المتعلم:

ويتضمن ذلك التعرف على موقف المتعلم تجاه التعليم الإلكتروني، وفعاليته الذاتية في استخدام الإنترنت. ويُعرّف موقف المتعلم بأنه انطباعه عن المشاركة في أنشطة التعليم الإلكتروني من خلال استخدام الكمبيوتر، والمواقف الإيجابية تجاه تكنولوجيا المعلومات، ستؤدي بالتبعية إلى شعور المتعلم بالرضا والفاعلية في بيئة التعليم الإلكتروني.

البُعد الثاني: المعلم:

ويتضمن ذلك مدى سرعة استجابة المعلم، وموقفه وتوجهاته نحو التعليم الإلكتروني؛ وقد أشارت الدراسات السابقة إلى أن استجابة المعلمين في الوقت المناسب تؤثر بشكل كبير على رضا المتعلمين.

البُعد الثالث: المقرر أو المحتوى التعليمي:

ويشمل مدى مرونة مقررات التعليم الإلكتروني وجودتها، ولتحقيق جودة التعليم الإلكتروني، لابد أن يدرك المتعلمين مدى فعالية تَبَيّن التعليم الإلكتروني في ساعات عملهم وتعلمهم وتنقلاتهم أيضاً.

البُعد الرابع: البُعد التكنولوجي (التقني):

ويتمثل في جودة التقنية وشبكة الإنترنت، وسهولة الاستخدام؛ فالأداة البرمجية سهلة الاستخدام، مثل تعلم وحفظ بعض الأفكار للمليطة والكلمات المفتاحية، لا تتطلب جهداً كبيراً من مستخدميها، وسيكون المستخدمون على استعداد لاستخدام هذه الأداة مع وجود عوائق قليلة، وسيشعرون بالرضا.

البُعد الخامس: التصميم:

فلابد مراعاة ثلاثة عناصر أساسية في تصميم أي أداة للتعليم الإلكتروني، وهي: الفائدة المُدركة، وسهولة الاستخدام، والمواقف والنوايا عند التَبَيّن.

البُعد السادس: البُعد البيئي:

فالمتغير البيئية، مثل تنوع أساليب التقييم، والتفاعل المُدرك تؤثر بشكل كبير على رضا المتعلم عن التعليم الإلكتروني؛ فاستخدام أساليب تقييم مختلفة في نظام التعلم الإلكتروني يُشعر المستخدمين بوجود صلة بينهم وبين المُعلمين، وأن جهودهم التعليمية تُقدّر بشكل صحيح.

هذا وقد توّصل Jung (2011) إلى سبعة أبعاد رئيسية لجودة التعليم الإلكتروني في مؤسسات التعليم العالي في كوريا الجنوبية، وذلك بناءً على استطلاع رأي شمل (٢٩٩) متعلماً، وهي كما يلي:

- ١ - التفاعل: ويشمل جودة التواصل والتفاعل بين المتعلم والمحتوى، وبين المتعلمين والمعلم.
- ٢ - دعم الموظفين: أي كفاءة الدعم الفني والتقني المقدم من موظفي المؤسسة التعليمية، وذلك لضمان سهولة الاستخدام.
- ٣ - آليات ضمان الجودة المؤسسية: ويتضمن العمليات والإجراءات التي تتبعها المؤسسة التعليمية لتقييم وتحسين برامج التعليم الإلكتروني على نحو مستمر.

- ٤ - **المصداقية المؤسسية:** وتشمل ثقة المتعلمين في المؤسسة، والدرجات الممنوحة لها.
- ٥ - **دعم المتعلم:** ويختص بنوعية الدعم الأكاديمي وكذلك التوجيهي المقدم لمساعدة المتعلم على النجاح في بيئة التعليم الإلكتروني.
- ٦ - **المعلومات والدعاية:** ويشمل وضوح المعلومات المقدمة للمتعلمين حول برامج التعليم الإلكتروني ومتطلباتها، وكيفية عملها.
- ٧ - **مهام التعلم:** وتشير إلى تنوع الأنشطة التعليمية وجودتها وملاءمتها لأهداف المقرر التعليمي.
- وقد حددت الباروني (٢٠١٤) خمسة أبعاد رئيسية للتعليم الإلكتروني في بيئات التعليم الافتراضية وهي كالآتي:
- ١- **البُعد المؤسسي:** ويهتم بقضايا مثل الشؤون الإدارية، والشؤون الأكاديمية، والخدمات الطلابية.
 - ٢- **البُعد الفني:** ويتمثل في التخطيط للبنية التحتية، والأجهزة والبرامج المرتبطة بالتكنولوجيا.
 - ٣ - **تصميم الشاشة:** وتشمل تصميم صفحة وموقع ومحتوى تعليمي.
 - ٤ - **التقويم:** ويقصد به تقويم التعلم، وبيئة التعليم الإلكتروني.
 - ٥ - **إدارة التعليم الإلكتروني:** وتشمل صيانة بيئة التعليم الإلكتروني وتوزيع المعلومات.

كذلك تناول نموذج (DeLone & McLean, 2003) سبعة أبعاد رئيسية للتعليم الإلكتروني، وهي: جودة نظام المعلومات، وجودة خدمة المعلومات، وتأثير المستخدم، ورضا المستخدم، بالإضافة إلى تأثير المؤسسة، ورضا المستخدم النهائي، وقدرة النظام على تحقيق أهدافه، وقد ركّز هذا النموذج على تقييم فعالية أنظمة المعلومات وتطبيقاتها في بيئة التعلم.

واستناداً إلى ما تم استعراضه من دراسات وأدبيات، يمكن تحديد خمس أبعاد محورية لتعلم الإلكتروني تؤثر مباشرةً على جودة العملية التعليمية في سياق التعليم الإلكتروني، وهي كما يلي:

١. جودة المحتوى الرقمي

تُعَدُّ جودة المحتوى الرقمي حجر الزاوية لأي نظام تعليمي إلكتروني. فالمحتوى يُعَدُّ المادة الأولية التي يتفاعل معها الطالب، وتُحدّد 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 مآلة (Al-Fraihat et al., 2020). كما يجب أن يكون المحتوى تفاعلياً، بحيث يتيح للطلاب المشاركة بفعالية بدلاً من أن يكون مجرد متلقٍ سلبي للمعلومات (Eom et al., 2006).

٢. سهولة استخدام المنصة

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

يُعتَبر 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:** ويحدث عندما يتفاعل المتعلم مع المادة التعليمية عبر قراءة النصوص، مشاهدة الفيديوهات، وتجربة التمارين التفاعلية.
- **تفاعل الطالب مع المدرس:** ويتم من خلال منتديات النقاش، والبريد الإلكتروني، والفصول الافتراضية، والتغذية الراجعة التي يقدمها المدرس.
- **تفاعل الطالب مع الطالب:** 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:

في ظل الانتشار المتسارع للتعليم الإلكتروني، يواجه الطلاب مجموعة من التحديات التقنية والإدارية التي قد تعيق تقدمهم الدراسي، لذلك يصبح توفير دعم فني وإداري فعال وسريع، 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 فيُعدّ بتسهيل إجراءات التسجيل، وضبط الجداول، وإدارة الرسوم، وغيرها من الإجراءات الإدارية (Appolloni et al., 2021).

٥ إمكانية الوصول والمرونة

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

٤. تطبيقات التعليم الإلكتروني في البيئة السعودية

لقد وضعت الاستراتيجية الوطنية للتحوّل الرقمي التعليم الإلكتروني والرقمي كقطاع ذو أولوية؛ حيث يرتبط التعليم الإلكتروني ارتباطاً وثيقاً بأهداف تطوير الاستدامة وبأهداف رؤية ٢٠٣٠ وبرامج تحقيق رؤية المملكة العربية السعودية، وقد تعددت التطبيقات الإلكترونية التعليمية التي اعتمدتها الجامعات لتحقيق استمرارية التعليم وتحسين جودة النظام التعليمي، ومن أبرز تطبيقات التعليم الإلكتروني في المملكة العربية السعودية، ما يلي:

أولاً: أنظمة إدارة التعلم: (Learning Management System (LMS

وتعرف بأنها نظام يدير ويدعم عمليات التدريب والتعلم عبر الإنترنت، ويتيح LMS للمدرسين أو المديرين إنشاء وتحديث المحتوى التعليمي، وتوفير وسائل التقييم، ومتابعة تقدم الطلاب أو المتعلمين (Ninoriya et al., 2011). حيث يدير هذا النظام كل هذه الجوانب من خلال أتمتة لعمليات إدارة التعلم، مثل عرض جدول المواد الدراسية، وتسجيل الطلبة، وطباعة

تقارير التقييم، وإدارة عمليات إدخال الدرجات، وطباعة الشهادات، ونتائج الاختبارات (الأثري، ٢٠١٩)، وتعدد أنظمة التعلم المستخدمة في الجامعات السعودية، ومنها:

١ - نظام البلاك بورد **Blackboard**: هو نظام تعليمي جديد متكامل تمامًا مع الإنترنت، أكثر تطورًا من الأنظمة العادية، وذلك من خلال تطبيق السبورة أو البلاك بورد، ويستطيع الطالب التعلم بسهولة وببساطة أكثر من ذي قبل؛ حيث أنه لا يحتاج لزيارة الجامعة بنفسه، لأن التطبيق عبارة عن محرر، لديه شهادة تعليم لا يتعين عليه استيفاء أي شروط أخرى بخلاف التسجيل عليه (علاونة وآخرون، ٢٠٢٢).

٢ - نظام **Moodle**: ويقوم هذا النظام بحيل عمل المنظمات التعليمية من العمل التقليدي إلى العمل الإلكتروني، وهو مشابه بشكل كبير جداً لنظام التعلم الإلكتروني BlackBoard والمستخدم في الكثير من الجامعة حول العالم. حيث يمكن لنظام Moodle تسريع العملية التعليمية وضمان جودتها بشكل كبير، سهل الاستخدام سواء من قبل الإدارة أو الكادر التعليمي وحتى الطلبة المستفيدين من النظام، ويمكن للمنظمة التعليمية تركيبه بسهولة على موقعها الإلكتروني وتغيير التصميم ليتوافق مع هوية المنظمة التعليمية (الحمادي، ٢٠١٤).

ثانيًا: إنشاء الجامعات والمنصات الحكومية الداعمة للتعليم العالي:

ومن أبرز هذه المنصات الوطنية الجامعة السعودية الإلكترونية Saudi Electronic University (SEU) والتي تم إنشاؤها بناءً على الأمر السامي الملكي رقم ٣٧٤٠٩/ب بتاريخ ١٠ / ٩ / ١٤٣٢ هـ، وتمثل نموذجًا متطورًا لتطبيق التعليم الإلكتروني ولتتم عن بُعد على نحو متكامل في التعليم العالي، حيث تعتمد نموذجي التعليم المدمج والتعليم عن بُعد، وذلك من خلال منصات رقمية متطورة، وتوافر محتوى رقمي إلكتروني تفاعلي، وتعدد تقنيات التقييم.

كذلك تعد المنصة الوطنية للتعليم الإلكتروني "فيوتشر إكس" Future X إحدى مبادرات المركز الوطني للتعليم الإلكتروني، وتهدف إلى تنمية قطاع التعليم الإلكتروني في المملكة العربية السعودية من خلال حوكمة التكامل. كما تستهدف تعزيز التعليم والتدريب الإلكتروني، وتوفير فرص الحصول على شهادات معتمدة تساهم في التطوير المهني التعليمي. ومن أهم مميزات ما يلي:

١. سرعة الاستجابة الإلكترونية للمستخدمين.
٢. إصدار شهادات معتمدة للتطوير المهني التعليمي.
٣. خلق تجربة تعليمية مبتكرة بمواصفات عالمية.
٤. الإبداع في تقديم برامج تعليمية مبتكرة.
٥. تلبية احتياجات المستقبل.
٦. المشاركة مع أكثر من جهة تعليمية مبتكرة (سبيه، ٢٠٢٤)

ثالثاً: الفصول الدراسية الافتراضية: Virtual Classroom

وهي فصول تعتمد التقنية لإتاحة المجال للقاء المعلم بالطلاب من خلال شبكة الإنترنت في أوقات مختلفة (الأحرى، ٢٠١٩) وتتعدد أشكال الفصول الافتراضية بدءاً من استخدام وسائط العرض الإلكترونية والمنصات الرقمية في عملية التعليم الفصلي، مثل منصة Microsoft Teams وكذلك منصة Zoom والتي تستخدم في تقديم المحاضرات وإدارة النقاشات الطلابية، وتحقيق التواصل السريع والفعل بين المعلم والطلاب وتسجيل المحاضرات، وانتهاء بإنشاء المدارس والجامعات الافتراضية الذكية التي تتيح للطلاب الحضور والتفاعل مع المحاضرات والندوات من خلال تقنيات الإنترنت (سيد، ٢٠١٧).

رابعاً: تطبيقات الذكاء الاصطناعي: Artificial Intelligence Applications

تمثل تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التعليم الجامعي التقنيات المتطورة المبنية على البرمجيات التكنولوجية الحديثة المستخدمة في إنشاء تطبيقات تعمل على مساعدة الإنسان والقيام بمجموعة من المهام لا يمكن للإنسان القيام بها بنفس السرعة والدقة التي تقوم بها تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التعليم الجامعي، وقد تطورت تلك التطبيقات بشكل كبير وأصبح لا غنى عنها في كافة مجالات التعليم. ومن أفضل البرامج التي دجت تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التعليم الجامعي هو برنامج ريمارك أوفيس Remark الذي يقدم في آخر تحديث "ريمارك ١٢" مساعد ذكاء اصطناعي ذكي يعمل بمثابة مساعد شخصي، يقوم بتسهيل كافة العمليات المطلوبة لتوفير الوقت والجهد (عبد السلام، ٢٠٢٥).

يتضح مما سبق أن تطبيقات التعليم الإلكتروني في التعليم الجامعي السعودي تعتبر جزءاً لا يتجزأ من المنظومة التعليمية الحديثة، تكامل فيها البعد التقني مع التربوي والإداري. فأنظمة إدارة التعلم مثل Blackboard و Moodle لم تعد تقتصر على عرض المحتوى، بل أسهمت في إعادة تشكيل أدوار عضو هيئة التدريس والطلاب، حيث انتقل المعلم من ناقل للمعلومة إلى ميسر

ومصمم للتجربة التعليمية، بينما أصبح الطالب محوراً نشطاً في عملية التعلم. كما تعكس المنصات الوطنية مثل الجامعة السعودية الإلكترونية ومنصة FutureX توجه الدولة نحو بناء منظومة تعليم مرنة ومستدامة تدعم التعلم مدى الحياة، وترتبط مباشرة برؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ واقتصاد المعرفة.

٥. تحديات التعليم الإلكتروني ومعوقاته

يواجه التعليم الإلكتروني تحديات اقتصادية، وتكنولوجية، ومجتمعية، ولكن علينا قبل عرضها تقييم وضع محتوى اللغة العربية على الإنترنت، فتطوير التعليم الإلكتروني باللغة العربية يجب أن يعتمد على توفير مواد تعليمية محوسبة ومتاحة على شبكة الإنترنت باللغة العربية، وهذا يفتح قضية المحتوى العربي التعليمي المتاح على الإنترنت، فتصنيفات المواقع العربية المنشورة تتعلق بالاقتصاد والتجارة وتكنولوجيا المعلومات، يليها مواقع التسلية والرياضة والتي تتساوى بدورها مع المواقع المجتمعية (دين وعقائد، مؤسسات، أفراد، مجالات)، وبهدف الوقوف على قيمة هذا المحتوى العربي ينبغي البحث في محتوى المواقع التعليمية، وعددها قليل نسبياً بالمقارنة مع غيرها من المواقع باللغة الإنجليزية، وبعضها عبارة عن مواقع رسمية لجامعات مختلفة، لذا فهناك فرق واضح بين المحتوى العربي الرقمي الخاص بالتعليم وغيره.

وهناك أيضاً صعوبة في الوصول للمحتوى العربي التعليمي على الإنترنت، فمحركات البحث العربية المتخصصة في المحتوى العربي لا تقارن بمحركات البحث الأجنبية من قوة النتائج والوصول الصحيح للمعلومة، كما لوحظ عدم انتظام في المحتوى العربي على الإنترنت وضعف في المحتوى بشكل عام وفي المجال التعليمي بشكل خاص في ظل وجود مشكلة حقيقية في الوصول الصحيح والمفيد لهذا المحتوى باستخدام محركات البحث، وهنا يكمن التحدي في أهمية توفير محتوى تعليمي جديد على الشبكة، حيث لا بد من العمل على تنظيم المحتوى الحالي وإعادة هيكليته بطريقة صحيحة وذلك قبل إضافة محتوى تعليمي عربي جديد وبعده، لضمان سهوله الوصول إليه من قبل المستخدمين العرب وغيرهم، وفيما يخص المحتوى الإلكتروني التعليمي العربي على الإنترنت، والذي يعد أحد الركائز الأساسية للتعليم الإلكتروني فهناك مشكلات تواجهه يمكن بلورتها في النقاط التالية:

أولاً: البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات

هناك ربط مباشر بين انتشار وسائل الاتصال بشبكة الإنترنت والمحتوى الإلكتروني بشكل عام ومدى قوتها، فمعظم البلدان العربية تعاني من ضعف انتشار تقنيات الاتصال السريع وقلتها وعدم كفاءتها مقارنة بالوسائل وحلول الاتصال بالدول الغربية المتقدمة، وهذا يؤثر سلباً في نشر المحتوى الإلكتروني باللغة العربية وزيادته، كما يؤدي إلى ضعف انتشار الكثير من التطبيقات التي تزيد من حجم المحتوى العربي المتخصص في مجالات التعليم الإلكتروني وثمة مشكلات تقنية أخرى تتمثل في صعوبة الوصول إلى المعلومات بسبب انقطاع الشبكة المفاجئ نتيجة لضعف شبكة الإنترنت وبطء سرعتها وضعف بنيتها على المستوى العربي (الطحيج، ٢٠١١)

ثانياً: ضعف الأنشطة الثقافية

يعتبر النشاط الثقافي في الوطن العربي محدود نسبياً، إذ أن متوسط معدل الأمية حوالي (٤٠٪) بشكل عام في الوطن العربي ويتجاوز (٥٠٪) بين النساء و(٢٧٪) بين الرجال، كما أن هناك قلة في عدد القراء العرب، وهذا بدوره ينعكس سلباً على عدد للكّتاب والمؤلفين وعلى ترجمة الكتب الأجنبية، حيث يبلغ متوسط عدد الكتب العلمية التي تترجم إلى اللغة العربية (٣٣٠) كتاباً سنوياً وهو خمس ما يترجم إلى اليونانية مثلاً، وفي مقارنة أخرى فإن عدد الكتب المترجمة إلى العربية منذ عصر المأمون حتى وقتنا هذا لا يتجاوز المائة ألف كتاب وهو يعادل ما يتم ترجمته إلى الأسبانية في العام الواحد، وبالتالي فإن قلة ما يترجم يؤدي إلى قلة وضعف أمينشرك إلكترونيّاً، وهذا بدوره يقلل من المحتوى الرقمي التعليمي على حساب المحتوى العربي في مجالات عدة مما يؤثر سلباً على التعلم الإلكتروني.

ثالثاً: اللغة العربية وجوانبها الفنية

إن الجوانب الخاصة باللغة العربية تنقسم إلى قسمين:

- الأول: اللغة بجميع مصطلحاتها المختلفة المستخدمة في الدول العربية، والمقصود هنا اللغات العامية وتأثيرها السلبي على التعامل الصحيح مع اللغة العربية، فالكثير من المحتوى العربي الرقمي يتضمن كما لا بأس به من الكلام العامي بلهجات مختلفة منها الخليجية والمصرية والمغرب العربي والشامية وغيرها، ويزداد استخدام اللهجات العامية في المنتديات العربية المنتشرة بكثرة في شبكة

الإنترنت على حساب اللغة العربية الفصحى السليمة من الأخطاء، وهذا بدوره يؤكد على ضرورة إعادة تأهيل المحتوى العربي واستخلاص المحتوى العلمي والتعليمي المفيد.

= الثاني: يتعلق بمعايير استخدام اللغة العربية في الحاسوب وخاصة المعالجة الطبيعية للغة العربية مثل الترجمة الآلية والتي من شأنها أن تزيد من القدرة على الترجمة الإلكترونية للمحتوى التعليمي الأجنبي والكتب الأجنبية إلى العربية، وفي الوقت الحالي لا يوجد نظام ترجمة آلية دولي ويعتمد للغة العربية يكون قادراً على الوصول إلى نتائج صحيحة وقوية تماماً، وهذا يدعونا إلى العمل على إيجاد نظم ترجمة قوية والتوصية بالبحث في هذا المجال، ومن أدوات معالجة اللغة العربية أيضاً هناك التدقيق الإملائي والنحوي، والتصنيف الآلي، والتشكيل الحركي للكلام، والتحليل الصرفي وتحويل ناتج المسح الضوئي للكتب والصحف المصورة إلى نصوص، ومن الجوانب الأخرى المتعلقة بالمعالجة الطبيعية للغة العربية المعوقات المرتبطة بأمور البحث واسترجاع المعلومات بطرق فعالة وسريعة، حيث لا توجد أنظمة معالجة واسترجاع معلوماتي قوية، تحاكي اللغة العربية وتبنى عليها فهرسة المواقع وتلائم رقمنة الوثائق العربية وقواعد الكتابة الصحيحة، وهذا أدى بدوره إلى صعوبة الوصول إلى النصوص التعليمية والمحتوى الإلكتروني العربي المفيد، كما تعاني اللغة العربية من مشكلات في البنية التشكيلية والصرفية التي تحول دون إثراء المحتوى التعليمي العربي (مهدي، ٢٠١٨).

رابعاً: مشكلات اقتصادية وفنية

وهي عديدة فمنها عدم توافر الأجهزة الكافية للطلاب، حيث يعتبر استخدام الحاسب مكلفاً، وكذلك الكلفة العالية للاشتراك في خدمات الإنترنت وإدارتها داخل المؤسسات التعليمية، والحاجة دائماً إلى توفير دعم مالي مستمر لصيانة الأجهزة وتيسير إجراءات الدعم الفني الدوري، وتقوية البنية المعلوماتية، كما أن التعليم المطور يتطلب توافر أجهزة ذات مستوى عالٍ لتناسب البرامج الحديثة، وهناك مشكلات فنية تتمثل في نقص الخبرة لدى الأشخاص القائمين على الأجهزة والبرامج التعليمية واستخدام الإنترنت والتقنيات التعليمية الحديثة، وعدم إحقاقهم بالدورات والمؤتمرات، وعدم تحفيزهم في مجال التطوير المهني واستيعاب أحدث المستجدات في مجالات تكنولوجيا المعلومات، وفي التعليم الإلكتروني كما توجد صعوبة في تأقلم المعلمين والتلاميذ مع التعلم الإلكتروني، بسبب تعودهم على التعليم التقليدي والخوف من التغيير، أو الشعور بعدم الاهتمام واللامبالاة نحو التغييرات الجديدة.

وإضافة إلى ما سبق فقد حددت إحدى الدراسات الحديثة بعض الصعوبات والمعوقات الأساسية التي تحول دون نشر

التعلم الإلكتروني على النحو التالي:

١ - ضعف الإقبال على الاستثمارات في الأجهزة والبرمجيات الإلكترونية، وشبكات الاتصالات والتدريب، وتطوير المقررات الدراسية الإلكترونية.

٢ - محدودية الميزا نيات المرصودة للتعليم الإلكتروني، ونقص الخبرات التعليمية، وتدني مستوى المهارات المعلوماتية واللغة الإنجليزية لدى الطلبة وأعضاء هيئة التدريس، خصوصاً فيما يتصل بالمفردات الخاصة بالتعليم والتعلم الإلكتروني.

٣ - وجود العوائق النفسية المتمثلة في مقاومة الاستفادة من خبرات التعليم والتعلم الإلكتروني مما يجعل أعضاء هيئة التدريس يجهلون بأن هذا النمط من التعليم يمكن أن يكون أكثر مرونةً وربما يستجيب للحاجات والمتطلبات المتغيرة ويقدم خيارات أكثر للنظام التعليمي.

٤ - الكلفة العالية للمباني والصفوف التفاعلية وصيانة الأجهزة والشبكات الإلكترونية، وضعف ميزانيات برامج تدريب أعضاء هيئة التدريس على إتقان مهارات التعليم الإلكتروني.

٥ - غياب الآليات الفاعلة للمحاسبة والتقويم، ومركزية البنية الإدارية والتنظيمية للتعليم الإلكتروني، فضلاً عن غياب المنهجية المطلوبة لتحليل نظم المعلومات وتصميمها.

٦ - زيادة نصاب المعلم قد يؤدي إلى استنزاف طاقته ووقته وعزوفه عن التعليم الإلكتروني.

٧ - صعوبة توظيف الفنيين والمختصين في التعليم الإلكتروني، نظراً لغياب الحوافز والامتيازات الوظيفية، وقلة الميزانية المخصصة للتوظيف، وعدم اعتماد معايير موضوعية في التوظيف.

٨ - غياب الأهداف الواضحة للتدريس الإلكتروني، وعدم تحول التعلم الإلكتروني إلى عملية تعليمية، مما يستوجب إعادة صياغة الأهداف، والسعي لرفع جودة هذا النمط المتقدم من التعليم.

٨ - غياب الدراسات الإحصائية الخاصة بتحديد مستوى الأجدية الرقمية (Digital Literacy) لدى العاملين في ميدان

التعليم الإلكتروني بوجه عام (العجروش، ٢٠١٨).

المحور الثاني: 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).

وقد عرّف مسلم (٢٠١٤، ص. ٣٠) جودة العملية التعليمية باعتبارها "نظام شامل متكامل يتناول كافة جوانب النظام التعليمي المختلفة من المدخلات والعمليات والمخرجات بقصد تحسين منتجاتها النهائية".

ووفقاً لرؤية حياة (٢٠١٩، ص. ١٣٣) تركز الجودة بوجه عام على أربعة ثوابت أساسية هي كالاتي:

- ١ - الجودة هي التطابق مع احتياجات المستفيدين.
- ٢ - الجودة هي المنع والوقاية وليس مجرد اكتشاف الأخطاء.
- ٣ - معيار الجودة هو الخطأ أو الخلو من العيوب.
- ٤ - إن مقياس الجودة هو التكلفة، وفي هذا المجال قد تفسر تكلفة الجودة بأنها التكلفة الناشئة عن الأخطاء، ثم التكلفة المترتبة على إعادة إصلاحها، ومنع حدوث الخطأ مرة أخرى بهدف التوافق مع متطلبات المستفيدين.

وقد حدد Chalmers et al., (2014) سبعة أبعاد لجودة العملية التعليمية في التعليم الجامعي، وهي كالاتي:

- ١ - تصميم وتخطيط أنشطة التعلم.
- ٢ - التدريس ودعم تعلم الطلاب.
- ٣ - التقويم والتغذية الراجعة للطلاب حول تعلمهم.
- ٤ - تطوير بيئات تعلم فعّالة، وتوجيه الطلاب ودعمهم.

٥ - تكامل المنح الدراسية والبحث والأنشطة المهنية والتدريسية.

٦ - تقييم الممارسة والتطوير المهني المستمر.

٧ - الكفاءة الشخصية والمهنية.

كما تعرف جودة العملية التعليمية بأنها "مجموعة من الخصائص أو السمات التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر العملية التعليمية وحالتها بما في ذلك كل أبعادها: مدخلات، عمليات، مخرجات قريبة وبعيدة، وتغذية راجعة، وكذلك التفاعلات المتواصلة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة والمناسبة لمجتمع معين وعلى قدر سلامة الجوهر تتفاوت مستويات الجودة" (السعدي، ٢٠١٧، ص.١٤٠).

وفي سياق متصل أوضح (Papanthymou & Darra (2022 أن جودة العملية التعليمية ولاسيما في مرحلة التعليم الجامعي تشتمل على تكامل خمسة جوانب رئيسية وهي جودة بيئة التعلم، وجودة محتوى التعلم، والعمليات التعليمية، وكذلك الطلاب، والمعلمون.

كما عرّف الطراونة وأبو عيادة (٢٠٢٤، ص.٧٢) الجودة في العملية التعليمية بأنها "تلك العملية التي تهدف إلى الارتقاء بالعملية التعليمية وتحقيق نقلة نوعية من خلال تطبيق حزمة من الإجراءات والأنظمة التعليمية وتوثيق البرامج التعليمية المختلفة، من خلال رفع المستويات المختلفة لدى الطلاب، سواء كانت هذه المستويات على الصعيد الجسدي أو النفسي أو العقلي أو الاجتماعي، ولا تقتصر جودة التعليم على الطلاب فقط، بل تمتد لتشمل المعلم والمنهج الدراسي والمجتمع والبيئة المحيطة".

يتضح مما سبق عرضه من تعريفات لمفهوم جودة العملية التعليمية، وجود مجموعة من العناصر المشتركة كالاتي:

١ - أن مفهوم جودة العملية التعليمية مفهوم شامل متعدد الأبعاد، إذ يتضمن كافة عناصر المنظومة التعليمية من مدخلات وعمليات ومخرجات وتغذية راجعة للطلاب.

٢ - يتمثل الهدف الرئيس لجودة العملية التعليمية في تحقيق أهداف التعليم وتلبية احتياجات الطلاب، باعتبارهم محور العملية التعليمية وغايتها النهائية.

٣ - لا تقتصر جودة العملية التعليمية على الجانب الأكاديمي فحسب، بل تشمل النمو النفسي والعقلي والاجتماعي أيضاً.

٤ - تتمثل عناصر وأبعاد جودة العملية التعليمية فيما يأتي:

أ. جودة المدخلات: أي المعلم والطالب والمحتوى والمنهج والبيئة التعليمية.

ب. جودة العمليات: وتشير إلى طرق التدريس، والتقييم، والتفاعل الأكاديمي، والدعم المقدم للطلاب.

ج. جودة المخرجات سواء القريبة أو البعيدة، وتتمثل في نواتج التعلم.

٢. مؤشرات ومعايير قياس جودة العملية التعليمية في بيئة التعليم الإلكتروني

تعرف المعايير أو المؤشرات بأنها مجموعة من الإجراءات والأسس المعلنة التي يقوم عليها نظام التعليم الإلكتروني، والتي تستهدف ضمان أن الناتج التعليمي النهائي يفي أو يتجاوز متطلبات التقنية المطلوبة (النجدي، ٢٠١٧). وتتمثل أهمية توافر شروط ومعايير لقياس جودة العملية التعليمية إلى الأسباب التالية:

- ١ - تمثل أساساً لإصلاح التعليم؛ حيث تحدد مواصفات الجودة والامتياز لكل من المؤسسات التعليمية والأفراد.
 - ٢ - تحدد البرامج التعليمية التي تستحق الاعتماد التربوي، وتضمن استمرار جودتها وجودة مخرجاتها.
 - ٣ - تعمل كإطار مرجعي لأعضاء هيئة التدريس والقيادات التعليمية وصانعي السياسات التعليمية، من أجل استخدامها في الارتقاء ببرامج التعليم وتقييمها وتحديد مقدار ما يُنجز من تقمُّل على جميع المستويات.
 - ٤ - توجّه الجهود المبذولة في تطوير المناهج والممارسات التدريسية ونظم التقييم لعقود قادمة تساعد في الحكم على جودة التعليم، وتصف ما يجب أن يكون عليه التعليم والتعلم من أجل تحسين مخرجات التعليم (حياة، ٢٠١٩).
- وتعد مؤشرات الجودة ذات أولوية خاصة في بيئة التعليم الإلكتروني، ويمكن قياسها من خلال الأبعاد التالية:

• رضا الطلاب عن العملية التعليمية

يُعدّ من أبرز المؤشرات التي تكشف عن جودة التجربة التعليمية. ويشمل 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

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

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

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

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

يتضح مما سبق عرضه من مؤشرات ومعايير قياس جودة العملية التعليمية في بيئة التعليم الإلكتروني، أنها تمثل إطار متكاملًا وشاملاً لكل الجوانب المعرفية والأكاديمية والوجدانية والسلوكية، مثل قياس رضا الطلاب، وتقييم مستوى التفاعل، وتطوير المهارات الأكاديمية والعملية. كما يتبين أيضًا أن هذه المؤشرات والمعايير هي نتاج تفاعل ديناميكي بين أربعة عناصر رئيسية: الطالب، والمحتوى، والتقويم، والبيئة الرقمية. فكل عنصر من هذه العناصر يسهم في بناء تجربة تعليمية متكاملة، وأي ضعف في أحدها ينعكس مباشرة على كفاءة التجربة التعليمية ككل.

٣. العلاقة بين التعليم الإلكتروني وجودة العملية التعليمية

تشير 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).

هذا وقد أشارت نتائج العديد من الدراسات السابقة إلى أن إستراتيجيات التعليم الإلكتروني تسهم في تحسين جودة التعليم العالي على نحو كبير، مثل دراسة (Azieb et al., 2022) والتي أكدت أيضاً على أن للتعلم المدمج تأثير إيجابي دال إحصائياً في تحسين جودة التعليم لدى طلاب الجامعات الإلكترونية. وفي نفس السياق أسفرت نتائج دراسة السبيعي (٢٠٢٥) عن وجود أثر دال إحصائياً لاستخدام نظم التعليم الإلكتروني في تحسين جودة التعليم العالي ممثلة في أداء الطلاب والمحتوى الدراسي، وكذلك أداء أعضاء هيئة التدريس وإدارة الجامعة.

وقد أظهرت نتائج دراسة محمود وآخرون (٢٠٢٤) أن استخدام التكنولوجيا الرقمية في التعليم له تأثير كبير على جودة التعليم. فقد غير التحول الرقمي الطريقة التي يتعلم بها الطلاب المعلومات ويتفاعلون معها، مما جعل التعليم أكثر تفاعلية.

كما أن استخدام الأدوات الرقمية مثل منصات التعلم عبر الإنترنت والبرامج التعليمية والأجهزة المحمولة جعل التعليم أكثر سهولة ومرونة وتخصيصاً، وساعد على سد الفجوة بين التعليم التقليدي والتعليم الرقمي. ومع استمرار تطور التكنولوجيا الرقمية، يمكن توقع رؤية المزيد من التغييرات الإيجابية في التعليم في المستقبل.

وفي هذا الإطار أوضح (Chaudhari 2012) أن التعليم الإلكتروني يمثل فرصة حقيقية لتطوير جودة التعليم الجامعي وذلك من خلال تقديم محتوى تعليمي سهل مرن، وتوفير بيئة تعليمية تفاعلية. كما يسهم التعليم الإلكتروني أيضاً في تحسين التواصل التفاعلي بين الطلاب والمعلمين، مما يعزز من جودة العملية التعليمية (الأهنومي والشامي، ٢٠٢١).

وأضاف سليمان والجبوري (٢٠٢٢) أن نظم التعليم الإلكتروني تلعب دوراً حاسماً في السعي لتحقيق معايير الجودة وتعزيز التعلم الموجه ذاتياً، وأن تطبيق التعليم الإلكتروني يساهم في تحسين الأداء الأكاديمي والإداري؛ حيث يتمكن الطلاب من التحكم في عملية التعلم وفقاً لمتطلباتهم واحتياجاتهم وأهدافهم، علاوة على أن التعليم الإلكتروني يشجع على الابتكار والإبداع، مما يعزز من كفاءة المؤسسات التعليمية وقدرتها على تقديم تعليم عالي الجودة.

كذلك أشار Seddik et al., (2025) إلى أن التعليم الإلكتروني يجسد نقلة نوعية في معرفة المتعلم وتلبية احتياجاته، ولأن التعليم العالي يجسد قمة الهرم التعليمي لكل المجتمعات، فهو يسعى لتزويده بكافة الخبرات والمكتسبات الضرورية لحياة أفضل، وأن إدخال التكنولوجيا كتقنية والعمل على تطويرها يساهم في تطوير وتحسين جودة العملية التعليمية. كما يتميز التعليم الإلكتروني بالمحاكاة الفعلية للتعليم الحقيقي، وذلك عبر تمكين الطالب من الحصول على قدر أكبر من التحكم بالمادة التعليمية المصممة أساساً بما يتناسب مع المحتوى والخبرات المتوقعة توافرها لدى الفئات المستهدفة من الطلبة، كما يتميز أيضاً بإمكانية التطور الدائم وتحسن في الأداء والنتائج كلما ازدادت الممارسة (البوسيفي، ٢٠٢٤).

يتضح مما سبق عرضه، أن جودة العملية التعليمية في البيئة الجامعية لم تعد مرتبطة فقط بكفاءة عضو هيئة التدريس أو جودة المحتوى التعليمي، بل أصبحت تعتمد أيضاً على كفاءة التعليم الإلكتروني ومنصات التعلم الرقمية، وقد تبين أن التعليم الإلكتروني يلعب دوراً محورياً في تحقيق تحول نوعي في أنماط التعلم من النمط التقليدي إلى النمط التفاعلي القائم على المشاركة والتعلم الذاتي، ومن ثم فتعزيز التعليم المدمج وتنمية المهارات الرقمية وتمكين الطلبة من التحكم في عملية تعلمهم، كلها عوامل يمكن أن تؤدي بالتبعية إلى تحسين جودة العملية التعليمية داخل المؤسسة الجامعية. ولذلك يمكن القول بأن التعليم الإلكتروني يعد مدخلاً استراتيجياً لتحقيق جودة التعليم العالي، وتحسين مخرجاته، بشرط أن يتم دمجها في إطار رؤية واضحة ومعايير جودة محددة تضمن استدامته وفعاليته في البيئة التعليمية الافتراضية.

المحور الثالث: النظريات الأساسية الداعمة للدراسة الحالية

فيما يلي عرضاً لأهم النماذج والنظريات الأساسية التي تفسر كيفية تبني التكنولوجيا من جهة، وتقييم جودة أنظمة التعليم الإلكتروني من جهة أخرى:

أولاً نموذج تبني / قبول التكنولوجيا: Technology Acceptance Model (TAM)

يعتبر نموذج قبول التكنولوجيا نظرية في نظم المعلومات تفسر كيفية تشجيع المستخدمين على تبني وقبول واستخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة (Davis, 1989)، وقد طُبق هذا النموذج على نطاق واسع من قبل باحثي نظم المعلومات لمواجهة التحديات التي تواجه المؤسسات في تعزيز قبول أنظمة المعلومات الجديدة (Liu et al., 2015).

ويقدم نموذج تبني التكنولوجيا عاملين أساسيين يحددان مدى قبول وتبني المستخدمين، وهما:

١. الفائدة المتصورة (المدرّكة): وتتمثل في اعتقاد المستخدم بأن استخدام التكنولوجيا سيؤدي إلى تحقيق نتائج أفضل.
 ٢. سهولة الاستخدام المدرّكة: وتعني اعتقاد المستخدم بأن استخدام التكنولوجيا سيكون خالياً من الجهد والتحديات.
- ويتمثل المبدأ الأساسي وفقاً لهذا النموذج، في أنه كلما ازداد إدراك المستخدمين أن تطبيقاً ما سيُحسن أدائهم، وكلما قل الجهد المطلوب لاستخدامه، ارتفع معدل التبني. ومنذ تطوير النموذج لأول مرة، أُضيفت إليه عوامل أخرى عديدة (de Camargo Fiorini et al., 2018).

ثانياً: نموذج جودة الخدمة الإلكترونية: E-Service Quality Model

وتشير جودة الخدمات الإلكترونية إلى مستوى التميز في الخدمات الإلكترونية المقدمة للعملاء عبر المنصات الإلكترونية، بما في ذلك تصميم الموقع الإلكتروني، والأمان، والاستجابة، والموثوقية، ورضا العملاء. ويشمل ذلك ضمان تجربة سلسلة ومرضية للمستخدمين في جميع مراحل تعاملاتهم الإلكترونية مع الشركات والمؤسسات المختلفة (Yusuf et al., 2025). ويتألف هذا النموذج من عدة أبعاد رئيسية هي كالآتي:

١. الاعتمادية: وتعني مدى قدرة المنصة الإلكترونية على تقديم الخدمة بشكل متسق خالي من العيوب والأخطاء.
٢. الأمان والخصوصية: أي حماية بيانات المستخدم، وهو بُعد هام وضروري في الخدمات التعليمية الإلكترونية.

٣. سهولة الاستخدام: وتتمثل في مدى بساطة التصميم والتنقل داخل المنصة، وسهولة الوصول إلى المحتوى.

٤. سرعة الاستجابة: فيما يتعلق بالرد على الاستفسارات ومعالجة المشكلات التقنية على نحو سريع.

٥. تخصيص الخدمة: أي مدى تكيف المحتوى لتلبية احتياجات المستخدمين.

٦. الوفاء: ويشير إلى قدرة المنصة على توفير الخدمات التي يحتاجها المستخدم كما هو متوقع. وهذه الأبعاد مجتمعة تحقق في

النهاية الجودة الشاملة للخدمة الإلكترونية (Ighomereho et al., 2022).

ثالثاً: نظرية التعلم البنائي Constructivism Learning Theory :

تعتبر النظرية البنائية "التعلم البنائي" إحدى النظريات التربوية الحديثة التي تستند إلى مبدأ أن يبني المتعلم معرفته بنفسه، وذلك من خلال التفاعل النشط مع بيئته التعليمية، وليس مجرد استقبالها بصورة تلقينية. وتنطلق هذه النظرية من افتراض أساسي مفاده أن التعلم عملية نشطة يقوم خلالها المتعلم بإعادة تنظيم خبراته السابقة وربطها بالمعلومات الجديدة من أجل تكوين معنى خاص به (المندلوي والحجيمي، ٢٠٢٥).

وفي إطار التعليم الإلكتروني، تكتسب هذه النظرية أهمية خاصة؛ حيث تسهم البيئات الرقمية في توفير فرص كبيرة للتفاعل المحتوى، والمعلم، والزملاء، من خلال المنتديات التعليمية، الفصول الافتراضية، الأنشطة التعاونية، والتعلم القائم على المشروعات. هذه الخصائص تتفق مع المبادئ الأساسية للتعلم البنائي التي تركز على بناء المعرفة من خلال التجربة والتفاعل المستمر (Poelmans & Wessa, 2015).

رابعاً: نظرية التعلم السلوكي Behavioral Learning Theory :

تعد نظرية التعلم السلوكي من النظريات الأساسية في علم النفس التربوي، حيث تقوم على فكرة أن التعلم هو تغير قابل للملاحظة في سلوك المتعلم نتيجة التفاعل مع المثيرات والاستجابات المعززة. وتعتمد هذه النظرية على مفاهيم رئيسة مثل التعزيز، والعقاب، والتكرار، والتشكيل التدريجي للسلوك.

وفي مجال التعليم الرقمي، يمكن تطبيق مبادئ النظرية السلوكية في تحسين أساليب التدريس التي تعتمد على التفاعل المنظم بين المتعلم والمحتوى الإلكتروني. فعلى سبيل المثال، تساهم منصات التعليم الإلكتروني في تحفيز الطلبة على تحقيق أهداف

تعليمية محددة من خلال الاختبارات الإلكترونية القصيرة، والتغذية الراجعة الفورية، وأنظمة النقاط والمكافآت، مما يعزز السلوكيات التعليمية المرغوبة ويزيد من دافعية التعلم.

كما تشير بعض الدراسات إلى أن استخدام أساليب التدريس التفاعلية القائمة على التعزيز الفوري يسهم في زيادة تفاعل الطلبة مع المحتوى الرقمي وتحسين مستوى التحصيل الأكاديمي لديهم، خاصة عند استخدام أدوات مثل المحاكاة الرقمية، والتجارب الافتراضية، والتطبيقات التفاعلية عبر الإنترنت. كما تساهم هذه الأساليب في إتاحة فرص إضافية للممارسة والتكرار، مما يدعم ترسيخ المهارات والمعارف لدى المتعلمين.

وفي هذا السياق، يتطلب تطبيق النظرية السلوكية في البيئة الرقمية المعاصرة تحقيق توازن بين أساليب التعلم القائمة على التعزيز والمكافأة، وبين الاستراتيجيات الحديثة التي تركز على التعلم النشط والتشاركي، بما يلبي احتياجات جميع المتعلمين ويعزز من جودة العملية التعليمية (المندلوي والحجيمي، ٢٠٢٥).

يتضح مما سبق عرضه، أن هناك أربعة مواقف نظرية أساسية دعمت الدراسة الحالية ومتغيراتها؛ فـنموذج تبني التكنولوجيا يفسر مدى قبول الطلبة والمعلمين للتكنولوجيا واستخدامهم لأنظمة التعليم الإلكتروني وفقاً للفائدة المدركة، وكذلك مدى سهولة الاستخدام المتصورة. أما نموذج جودة الخدمة الإلكترونية، فإنه يسهم في تقييم جودة منصات التعليم الإلكتروني الجامعي وأثرها على رضا الطلبة واستمرارهم في استخدامها.

بينما تظهر أهمية نظرية التعلم البنائي في تصميم بيئات تفاعلية رقمية قائمة على المشروعات والمناقشة والتعلم التعاوني من خلال المنصات الميعة. وأخيراً، نظرية التعلم السلوكي والتي تعتمد على مبدأ أن التعلم يحدث نتيجة التعزيز والاستجابة المنظمة للمثيرات، وفي سياق التعليم الإلكتروني، تتجلى من خلال الاختبارات الإلكترونية، والتغذية الراجعة الفورية المقدمة للطلاب، وأنظمة التعزيز الرقمية، لحث وتشجيع السلوك التعليمي المرغوب.

القسم الثاني: الدراسات السابقة

في هذا الجزء من الدراسة سيتم استعراض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة الحالية زمنياً من الأحدث إلى الأقدم، مقسمة إلى ثلاثة محاور يتناول المحور الأول (المتغير المستقل) وهو التعليم الإلكتروني، والمحور الثاني (المتغير التابع) وهو جودة العملية التعليمية، أما المحور الثالث فيضم الدراسات التي تناولت العلاقة بين المتغيرين، ومن ثم التعقيب على تلك الدراسات من حيث علاقة الدراسة الحالية بها ومدى استفادتها منها.

المحور الأول: الدراسات المتعلقة بالتعليم الإلكتروني

يستعرض هذا المحور الدراسات والبحوث السابقة التي تناولت المتغير المستقل في الدراسة الحالية وهو (التعليم الإلكتروني) ككل أو أبعاده الفرعية والتي تتمثل في جودة المحتوى الرقمي، وسهولة استخدام منصات التعليم الإلكتروني، والتفاعل في البيئات الافتراضية، وخدمات الدعم الفني والإداري، ومستوى المرونة وإمكانية الوصول.

هذا وقد تم اختيار الدراسات التالية لتدعيم الإطار النظري للدراسات الحالية وتحديد أبعاد التعليم الإلكتروني الخمسة، مما يسهم في بناء أداة الدراسة والتأصيل النظري لخصائص ونظام التعليم الإلكتروني في جامعة ميدأوشن الافتراضية.

١. دراسة الطائي (٢٠٢٤) "تأثير أبعاد جودة الخدمة في التعليم الإلكتروني: دراسة ميدانية لآراء عينة من أعضاء الهيئة

التدريسية في جامعة الحمدانية": هدفت الدراسة إلى استكشاف جودة خدمات الدعم الفني والإداري في التعليم الإلكتروني وأثرها على الأداء التعليمي من منظور أعضاء هيئة التدريس في جامعة الحمدانية. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي على عينة قوامها (٦٧) عضو هيئة تدريس، وتم جمع البيانات وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS 25). وأظهرت النتائج أهمية أبعاد جودة الخدمة الخمسة في التعليم الإلكتروني، حيث أشارت إلى ضرورة أن تولي الجامعات اهتماماً بهذه الأبعاد لتحديد نقاط القوة والضعف وتحقيق أداء تعليمي متميز. كما قدمت الدراسة مجموعة من المقترحات لتعزيز جودة الخدمات، أبرزها توفير المستلزمات الضرورية وتبني أساليب ووسائل تعليمية حديثة تواكب التطور المعرفي الحالي.

٢. دراسة القحطاني والمرغلاني (٢٠٢٤) "متطلبات تحسين الدعم الفني في الجامعة (جامعة أم القرى - ٢٠١٩): تصور

مقترح": هدفت الدراسة إلى استكشاف متطلبات تحسين خدمات الدعم الفني من منظور المستفيدين (أعضاء هيئة التدريس،

الطلاب، الطاقم الإداري) وفريق الدعم الفني. استخدمت الدراسة أداتين هما المقابلات المباشرة مع الخبراء والاستبانات الإلكترونية. أظهرت النتائج وجود صعوبات في التواصل بين المستفيد وفريق الدعم الفني، وعدم توثيق سير العمل وعدم معرفة رضا المستفيد عن الخدمة. بناءً على ذلك، اقترحت الدراسة تطوير تطبيق على الهواتف الذكية لتسهيل طلب الدعم الفني وتوثيق الإجراءات وتحليل الأداء، بالإضافة إلى تنظيم دورات تدريبية حول استخدام التطبيق وتوفير الإنترنت في جميع أنحاء الجامعة لتسهيل الوصول إلى الدعم عند الحاجة.

٣. دراسة رابعة ووحشه (٢٠٢٤) "مستوى معوقات تفاعل طلبة صعوبات التعلم على منصة درسك التعليمية خلال جائحة كورونا من وجهة نظر معلمهم وأولياء أمورهم": هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى المعوقات من وجهة نظر ٢٥ معلماً ومعلمة و ٤٠٠ ولي أمر في الأردن، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي واستبيان مكون من ٢٨ فقرة لأبعاد المعوقات: التجهيزات، تقييم الطالب، والمحتوى التعليمي. أظهرت النتائج أن مستوى المعوقات كان مرتفعاً، موصيةً بتوفير التجهيزات والبنية التحتية الملائمة، وتحسين المحتوى وآليات التقييم لضمان تمكين الوصول والمرونة للطلاب ذوي صعوبات التعلم.

٤. دراسة الشمري (٢٠٢٣) "اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو التعليم المدمج في الجامعات السعودية": 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 تشكل 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

٥. دراسة باوزير (٢٠٢٢) "مدى مراعاة معايير الوصول الشامل (Universal Design for Learning) في تصميم المقررات الإلكترونية بجامعة الملك عبد العزيز": 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 محكّمة. 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.

٦. في دراسة العبد الله (٢٠٢٢) "تحليل واقع بيئات التعلم الإلكتروني في الجامعات السعودية في ضوء معايير الجودة

الشاملة": هدفت الدراسة 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.

٧. دراسة النجار (٢٠٢٢) "أثر بيئات التعلم التفاعلية على التحصيل الأكاديمي لدى طلاب التعليم الجامعي": سعت

الدراسة 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.

٨. دراسة (Martinez et al., (2022) "Evaluating the usability of a custom-built e-learning platform in a higher education institution

: سعت إلى قياس مدى ملائمة منصة تعليم إلكتروني مخصصة لمؤسسات التعليم العالي في إسبانيا. اعتمدت الدراسة منهجاً مختلطاً دمج بين استبانة قابلية الاستخدام (SUS) وجلسات اختبار للمستخدمين على (١٠١) طالب 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.

٩. دراسة (Almaiah et al., (2020) : Exploring the critical challenges and factors influencing

the E-learning system usage during COVID-19 pandemic: 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.

يتضح مما سبق عرضه من دراسات في المحور الأول، أنها أكلت على أن جودة التعليم الإلكتروني تتحقق من خلال التكامل بين أبعاده الخمسة؛ حيث أبرزت أهمية كفاءة التصميم التعليمي في جودة المحتوى، وضرورة تحسين واجهات المستخدم لسهولة الاستخدام، والحاجة لتطوير آليات دعم فني وإداري سريعة وفعالة، وزيادة مراعاة معايير الوصول الشامل لضمان المرونة. وتمثل الثغرة البحثية في أن هذه الدراسات ركزت على البيئات المدججة أو التقليدية ولم تقم بقياس الأثر المتكامل لهذه الأبعاد في سياق الجامعات الافتراضية بالكلام، وبناءً عليه، تستفيد الدراسة الحالية من هذه النتائج في بناء الإطار النظري وتصميم مؤشرات دقيقة لأداة القياس، وتأسيس الفجوة البحثية التي تهدف إلى دراسة هذا الأثر المتكامل في جامعة ميدأوشن الافتراضية.

المحور الثاني: الدراسات المتعلقة بجودة العملية التعليمية

يستعرض هذا المحور الدراسات والبحوث السابقة التي تناولت المتغير التابع في الدراسة الحالية وهو (جودة العملية التعليمية) ككل أو أبعاده الفرعية، وذلك لتقييم وتشخيص واقع جودة العملية التعليمية، أو قياس فاعلية النظم التعليمية في تحقيق مؤشرات جودة العملية التعليمية.

هذا وقد تم اختيار الدراسات التالية للتعرف على واقع جودة العملية التعليمية، ومعايير تشخيصها وتحديد أبعادها، مما يسهم في بناء أداة الدراسة والتأصيل النظري لجودة العملية التعليمية في جامعة ميدأوشن الافتراضية.

١. دراسة عبد الفتاح (٢٠٢٥) "فاعلية نظام إدارة التعليم الإلكتروني Blackboard في تنمية الاندماج الأكاديمي

والمصداقية الأكاديمية لدى طالبات كلية التربية بالسعودية": هدفت الدراسة إلى قياس فاعلية إدارة نظام Blackboard

في تنمية الاندماج الأكاديمي والمصداقية الأكاديمية لدى عينة سعودية من طالبات كلية التربية قوامها (٦٠) طالبة، تم تقسيمهن بالتساوي إلى مجموعتين إحداهما تجريبية والأخرى ضابطة قوام كل منهما (٣٠) طالبة، واستخدمت الدراسة مقياسي الاندماج الأكاديمي والمصداقية الأكاديمية (إعداد الباحثة)، واعتمدت الدراسة المنهج التجريبي، وأسفرت النتائج عن فاعلية نظام إدارة التعليم الإلكتروني Blackboard في تنمية الاندماج الأكاديمي والمصداقية الأكاديمية لدى الطالبات بالمجموعة التجريبية.

٢. دراسة الفائز وعسيري (٢٠٢٤) "مساهمة منصات التعليم عن بُعد في تحقيق أهداف العملية التعليمية": هدفت الدراسة إلى التعرف على أكثر منصات التعليم عن بُعد التي استُخدمت لإدارة عملية التعليم أثناء أزمة كوفيد ١٩، والتعرف على مساهمتها في تحقيق أهداف العملية التعليمية ومعرفة مكتسبات المهارات التقنية لأعضاء هيئة التدريس، وتألفت عينة الدراسة من (١٦٢) عضواً من أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بجامعة الملك سعود، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، واستخدمت الدراسة الاستبانة لجمع البيانات، وتوصلت النتائج إلى أن منصتي Zoom و Blackboard كانتا الأكثر استخداماً خلال جائحة كورونا، مع وجود موافقة متوسطة إلى مرتفعة على فاعلية التعليم عن بُعد في تحقيق أهداف المقررات ومعالجة الأزمات التعليمية. كما أسهمت المنصات في تنمية مهارات التعلم الذاتي وتطوير قدرات أعضاء هيئة التدريس التقنية والتواصلية، وأوصت الدراسة بزيادة التدريب على استراتيجيات التعليم عن بُعد وتنويع الأنشطة التعليمية.

٣. دراسة وجيه والحمداني (٢٠٢٢) "تشخيص واقع جودة الخدمة التعليمية: دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية في جامعة الموصل": هدفت الدراسة إلى تشخيص واقع جودة الخدمة التعليمية في جامعة الموصل من وجهة نظر عينة عراقية من القيادات الإدارية قوامها (١٥٧) فرداً، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الدراسة استبانة لجمع البيانات (إعداد الباحثان)، وتوصلت النتائج إلى أن المعدل العام لإدراك الأفراد المبحوثين بخصوص أبعاد جودة الخدمة التعليمية كان جيداً ومع الاتجاه الإيجابي مما يشير إلى أن الأفراد المبحوثين يبدون عناية متزايدة بجودة الخدمة التعليمية للمؤسسة المبحوثة، وبمقترحات أهمها: العمل على مواكبة التطورات التقنية الحديثة في مجال الخدمة التعليمية وتوفير الآليات المساعدة للتكيف معها.

٤. دراسة ونوس (٢٠٢٢) "واقع جودة العملية التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس: دراسة حالة كلية الاقتصاد

في جامعة طرطوس": هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة العملية التعليمية في كلية الاقتصاد في جامعة طرطوس من وجهة نظر عينة سورية من أعضاء هيئة التدريس قوامها (٣٣) عضواً، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الدراسة استبانة من أربعة محاور لتقييم معايير الجودة (إعداد الباحثة)، و أظهرت النتائج أن مستوى بعد جودة أعضاء هيئة التدريس من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد في جامعة طرطوس عالية بسبب تركز إجابات أفراد العينة حول وجود بقيم تتراوح بين الصغيرة نسبياً (وسطياً) أي محايد والكبيرة موافق ، وحتى إن كانت غير خالية من ذاتية أعضاء هيئة التدريس إلا إنها نقطة إيجابية تشير إلى حماس وجدية أعضاء هيئة التدريس في تقديم أفضل ما عندهم من أجل تحقيق جودة العملية التعليمية ضمن الموارد المتاحة في كلية الاقتصاد في جامعة طرطوس. كما أظهرت النتائج أن مستوى جودة الطلبة جاء بشكل متوسط من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد في جامعة طرطوس، وهذا يعني عدم توفر جميع العناصر المكونة لهذا البعد في الطلبة وذلك بسبب تركز إجابات أفراد العينة حول عدم وجود جودة الطلبة بقيم صغيرة نسبياً (وسطياً) أي محايد.

٥. دراسة السليمان وسلوم (٢٠٢٠) "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة العملية التعليمية: دراسة

ميدانية على عينة من طلاب كلية التربية في جامعة دمشق": هدفت الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة العملية التعليمية من وجهة نظر طلبة علم النفس ومعلم الصف السنة الأولى والرابعة في كلية التربية جامعة دمشق، وتألّفت عينة الدراسة من (٣٠٦) طالباً وطالبة، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها: إن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات دوراً كبيراً في تحسين جودة العملية التعليمية، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات طلبة علم النفس ومعلم الصف حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة العملية التعليمية تعزي لمتغير (السنة الدراسية لصالح السنة الرابعة).

يتضح مما سبق عرضه من دراسات في المحور الثاني، أن جودة العملية التعليمية تتأثر إيجاباً بفاعلية النظم والمنصات

التقنية في تحقيق مخرجات نوعية محددة مثل الاندماج الأكاديمي والمصادقية، إضافة إلى مساهمتها في تحقيق أهداف المقررات وتنمية

المهارات التقنية، مع وجود إدراك إيجابي عام للجودة من قبل القيادات الإدارية. ومع ذلك، تكمن الثغرة الرئيسية في أن هذه الدراسات لم تقدِّم إطاراً نظرياً موحداً ومتكاملاً لمؤشرات قياس جودة العملية التعليمية الشاملة (كالرضا والاندماج والتحصيل) يمكن تطبيقه في سياق الجامعات الافتراضية بالكامل. وتستفيد الدراسة الحالية من هذه النتائج في تحديد المؤشرات الدقيقة للمتغير التابع (كالاندماج والمصادقية) لبناء أداة الدراسة، واستخدامها كنقاط مرجعية لتقييم وتفسير واقع جودة العملية التعليمية في جامعة ميدأوشن الافتراضية.

المحور الثالث: الدراسات التي بحثت العلاقة بين المتغيرين (المستقل والتابع) معاً

يستعرض هذا المحور الدراسات والبحوث السابقة التي تناولت العلاقة بين المتغير المستقل "التعليم الإلكتروني" (جودة المحتوى، سهولة الاستخدام، التفاعل، الدعم الفني والإداري، المرونة وسهولة الوصول)، والمتغير التابع "جودة العملية التعليمية" (رضا الطلاب، التحصيل الدراسي، التفاعل والمشاركة، وتطوير المهارات الأكاديمية)، وتوضح أهمية هذا المحور في تدعيمه للفرضية الأساسية للدراسة الحالية التي تستهدف الكشف عن أثر التعليم الإلكتروني على جودة العملية التعليمية. هذا وقد تم اختيار الدراسات التالية لتحديد طبيعة العلاقة بين متغيري الدراسة، مما يساهم في دعم الإجراءات المنهجية للدراسة في سياق جامعة ميدأوشن الافتراضية.

١. دراسة البقمي (٢٠٢٥) "دور التكنولوجيا في تحسين جودة التعليم وتعزيز الاستدامة في التعليم ما قبل الجامعي في

المملكة العربية السعودية": هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير دور التكنولوجيا في تحسين جودة العملية التعليمية واستدامتها من وجهة نظر عينة سعودية من معلمي المراحل التعليمية المختلفة، بلغ قوامها (٢٨١) معلماً ومعلمة، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة أساسية (إعداد الباحثة)، وأظهرت النتائج اتفاقاً مرتفعاً جداً لدى المعلمين والمعلمات حول دور التكنولوجيا في تحسين العملية التعليمية، حيث جاءت عبارة "استخدام التكنولوجيا في الفصول الدراسية يعزز فهم الطلاب للمفاهيم الصعبة" في المرتبة الأولى بموافقة (٢٥٢) معلماً ومعلمة، كما أكد (٢٢٨) منهم أن التكنولوجيا تساهم في تعزيز الممارسات التعليمية المستدامة.

٢. دراسة Zhao & Xu (2025): Factors influencing student interaction in online learning environments in Chinese universities: A systematic review

استهدفت الدراسة التحقيق 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.

٣. دراسة Kuluşaklı (2025): Student Engagement and Flexibility in Distance Learning in Higher Education

هدفت الدراسة إلى فحص العلاقة بين مرونة التعلم (المحتوى، التواصل مع المعلم، ومرونة الوقت) وانخراط الطلاب (المعرفي، العاطفي، والسلوكي) في بيئات التعلم عن بُعد في التعليم العالي. وقطبت الدراسة المنهج الكمي للتحقق من الفرضية القائلة بوجود علاقة إيجابية بين مرونة التعلم وانخراط الطلاب. وشملت عينة البحث (١٦٤) طالباً وطالبة من تركيا، يتلقون التعليم عن بُعد في صفوف افتراضية ضمن كليتين وأربع مدارس مهنية خلال الفصل الدراسي الأول للعام الأكاديمي ٢٠٢٣-٢٠٢٤. واستخدمت الدراسة استبانة إلكترونية لقياس مستويات الانخراط المعرفي والعاطفي والسلوكي، بالإضافة إلى تقييم مرونة المحتوى، والتواصل مع المعلم، ومرونة الوقت في بيئة التعلم عن بُعد. وأظهرت النتائج أن مرونة التواصل مع المعلم ارتبطت بشكل دال بالانخراط السلوكي، في حين ارتبطت مرونة المحتوى إيجابياً بالانخراط المعرفي، كما ارتبطت مرونة الوقت بالانخراط المعرفي والسلوكي معاً. وتشير هذه النتائج إلى أهمية توفير برامج تعليمية مرنة تراعي هذه الأبعاد لتعزيز انخراط الطلاب وتحسين جودة التعلم الإلكتروني.

٤. دراسة عبد الجواد والغندور (٢٠٢٤): "تطوير بيئات التعلم الافتراضية القائمة على التفاعل بين أنماط تقديم الجولات الافتراضية (صور / فيديو) وأنماط الإبحار (حر / موجه) وأثرها على تنمية مهارات التحول الرقمي وبقاء أثر التعلم لدى طلاب تكنولوجيا التعليم"

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر التفاعل بين أنماط تقديم الجولات الافتراضية (صور/فيديو) وأنماط الإبحار (حر/موجه) في بيئات التعلم الافتراضية على تنمية مهارات التحول الرقمي وبقاء أثر التعلم لدى طلاب

تكنولوجيا التعليم. استخدمت الدراسة المنهج التجريبي على عينة قوامها (٧٤) طالباً من الفرقة الرابعة بقسم تكنولوجيا التعليم، وطبقت اختباراً للتحصيل المعرفي وبطاقة ملاحظة للأداء المهاري. وأسفرت النتائج عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح نمط (الفيديو + الإبحار الموجّه) في تنمية مهارات التحول الرقمي وبقاء أثر التعلم، إضافة إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين التحصيل المعرفي والأداء المهاري.

٥. دراسة (Brown & Wilson (2023): The impact of platform usability on student persistence in online courses

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.

٦. دراسة العتيبي (٢٠٢٣) "أثر جودة المحتوى الرقمي في منصة مدرستي على رضا الطلاب في المرحلة الثانوية بمدينة الرياض"

سعت الدراسة 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 (إعداد الباحث) 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.

٧. دراسة علي (٢٠٢٣) "دراسة العلاقة بين جودة محتوى المقرر وتصميمه في التعليم الإلكتروني وبين رضا الطالب":

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مدى تأثير جودة المحتوى الرقمي وتصميمه ومدى الاعتماد على التعليم الإلكتروني على الرضا عن المنظومة التعليمية لدى عينة مصرية من طلاب الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري من مختلف الكليات، قوامها (٤٧٥) طالباً، واستخدمت الدراسة قائمة الاستقصاء لجمع البيانات وتضمنت متغيرين أساسيين هما جودة المحتوى الرقمي ورضا الطالب عن المحتوى الرقمي وتصميمه (إعداد الباحثة)، وقد أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين جودة المحتوى الرقمي وتصميمه في التعليم الإلكتروني وبين رضا الطالب عن العملية التعليمية.

٨. دراسة الحربي (٢٠٢٣) "تحديات تطبيق التعليم الإلكتروني في مؤسسات التعليم العالي السعودية بعد جائحة كورونا":

هدفت الدراسة 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.

٩. دراسة Wang et al., (2023): **The role of social presence in online learning environments: A qualitative study**

هدفت الدراسة إلى استكشاف دور الحضور الاجتماعي في بيئات التعلم الإلكتروني وأثره على انخراط الطلاب ومخرجات التعلم. استخدمت الدراسة منهجاً نوعياً، وأجرت مقابلات معمقة مع (٢٠٠) طالباً من طلبة الجامعة في إسكتلندا. 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.

١٠. دراسة المالكي (٢٠٢٣): "توظيف الذكاء الاصطناعي في التعليم الإلكتروني بالجامعات السعودية: الاتجاهات والتحديات"

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.

١١. دراسة السيد (٢٠٢٢) "أثر التفاعل بين بيئة تعلم افتراضية قائمة على نمطين لمحفزات الألعاب الرقمية وأنماط التعلم في

تنمية التنظيم الذاتي للتعلم وبعض مهارات البرمجة لدى تلاميذ التعليم الأساسي": هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر التفاعل بين بيئة تعلم افتراضية قائمة على نمطين لمحفزات الألعاب الرقمية وأنماط التعلم في تنمية التنظيم الذاتي للتعلم وبعض مهارات البرمجة لدى عينة مصرية من تلاميذ مرحلة التعليم الأساسي، قوامها (١٦٠) تلميذاً وتلميذة، واعتمدت الدراسة

المنهج التجريبي، واستخدمت الدراسة باحث المنهج التجريبي لقياس أثر المتغير المستقل على المتغيرات التابعة. وذلك من خلال استخدام أدوات البحث : الاختبار التحصيلي الإلكتروني لقياس الجوانب المعرفية، وبطاقة الملاحظة لقياس الجوانب الأدائية لمهارات البرمجة، ومقياس التنظيم الذاتي للتعلم، وتوصلت النتائج إلى أن للتفاعل بين بيئة التعلم الافتراضية القائمة على نمطين لمحفات الألعاب وأنماط التعلم وفقاً لنموذج (VARK) أثر كبير في تنمية التنظيم الذاتي للتعلم وكذلك تنمية الجوانب المعرفية والأدائية الخاصة ببعض مهارات البرمجة لدى تلاميذ التعليم الأساسي.

١٢. دراسة عطا الله (٢٠٢١) "تأثير جودة خدمة التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل على رضا الطلبة ونية استخدامهم للتعليم الإلكتروني في الجزائر: دراسة حالة" هدفت الدراسة إلى قياس أثر جودة خدمات التعليم الإلكتروني المقدمة عبر منصة موودل على رضا الطلبة ونية استخدامهم للتعليم الإلكتروني. تم جمع البيانات باستخدام استبيان وزع على عينة قوامها ١٤٧ طالباً، وتم تحليل المعطيات باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية بالمربعات الصغرى الجزئية (PLS-SEM) عبر برنامج PLS Smart، وقد أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي مباشر لجودة خدمة التعليم الإلكتروني على رضا الطلبة ونية استخدامهم للمنصة، ووجود تأثير مباشر لرضا الطلبة عن التعليم الإلكتروني على نية استخدامهم له، وكذلك وجود تأثير إيجابي غير مباشر لجودة الخدمة على نية الاستخدام عبر رضا الطلبة كمتغير وسيط، مما يؤكد على أهمية تحسين جودة خدمات الدعم الفني والإداري للمنصات التعليمية الرقمية لتعزيز رضا الطلاب وتشجيعهم على الاستمرار في استخدام التعليم الإلكتروني.

١٣. دراسة Appolloni et al., (2021): Distance learning as a resilience strategy during COVID-19: An analysis of the Italian university system

استهدفت الدراسة تحديد العوامل الرئيسية للدعم الإداري والفني التي تؤثر على رضا الطلاب في بيئات التعلم الإلكتروني في الجامعات الإيطالية. 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 سريع الاستجابة. اقترحت الدراسة إطار عمل لتقييم جودة خدمات الدعم في التعليم الإلكتروني.

١٤. دراسة عبد السميع والجندي (٢٠٢١) "أثر التفاعل بين بيئات التعلم الافتراضية والأسلوب المعرفي (محتملي - غير

محتملي) الغموض وفقاً لاستراتيجيات تعلم مدمج (هجين) على تنمية مهارات التفكير الإحصائي والاستمتاع بالتعلم

لدى طلاب كلية التربية النوعية": هدفت الدراسة إلى استقصاء أثر التفاعل بين بيئات التعلم الافتراضية والأسلوب المعرفي

على تنمية التحصيل الدراسي والاستمتاع بالتعلم لدى من طلبة الجامعة، واعتمدت الدراسة المنهج التجريبي، واشتملت

الدراسة على ثلاثة أدوات من (إعداد الباحثان) تمثلت في اختبار التحصيل المعرفي المرتبط بمهارات التفكير الإحصائي، وبطاقة

ملاحظة، ومقياس الاستمتاع بالتعلم، وأشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعات التجريبية في

التحصيل المعرفي المرتبط بمهارات التفكير الإحصائي، ومهارات التفكير الإحصائي، والاستمتاع بالتعلم، كما كشفت عن

وجود علاقة ارتباطية بين هذه المتغيرات الثلاثة.

يتضح مما سبق عرضه من دراسات في المحور الثالث، وجود علاقات ارتباطية موجبة وتأثيرات دالة بين الأبعاد الخمسة

للتعليم الإلكتروني (جودة المحتوى، سهولة الاستخدام، التفاعل، المرونة، والدعم) وبين مؤشرات جودة العملية التعليمية (كالرضا،

التحصيل، الاستمرارية، والانخراط الأكاديمي)، مما يرسخ الإطار النظري للدراسة الحالية. وتتمثل الثغرة البحثية في أن غالبية

الدراسات ركزت على قياس أثر بُعد واحد على مؤشر واحد من مؤشرات الجودة، ولم تقم بقياس الأثر التجميعي والمتكامل لجميع

الأبعاد الخمسة معاً على الإطار الشامل للجودة في سياق الجامعات الافتراضية بالكامل. لذلك، توجه هذه النتائج الدراسة الحالية

نحو تدعيم فرضياتها في وجود تأثيرات إيجابية لجودة التعليم الإلكتروني على جودة العملية التعليمية في البيئات الافتراضية.

التعقيب 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، إذ 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 موحّدة، 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، دون تقديم نموذج شامل يجمع بين كل الأبعاد المؤثرة للتعليم الإلكتروني، وقد تجلّى ذلك فيما يلي:

أولاً: فيما يتعلق بجودة المحتوى الرقمي:

أظهرت نتائج بعض الدراسات السابقة، مثل دراسة العتيبي (٢٠٢٣) والتي أجريت على طلاب المرحلة الثانوية بالرياض أن جودة المحتوى تؤثر إيجاباً على رضا الطلاب، بينما كشفت دراسة الشمري (٢٠٢٣) عن تفاوت جودة المحتوى بين كليات جامعة حائل من منظور أعضاء هيئة التدريس. بالمقابل، أشارت دراسة علي (٢٠٢٣) في مصر إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين جودة المحتوى الرقمي وتصميمه ورضا الطلاب، وهو ما يتفق جزئياً مع نتائج العتيبي لكنه يختلف من حيث طبيعة العينة ومستوى التعليم (ثانوي مقابل جامعي). أما دراسة Zhao & Xu (2025) في الصين فقد أبرزت الدور الأساسي لجودة المحتوى والتصميم التفاعلي في تعزيز تفاعل الطلاب، مما يدل على أن التأثير يمتد أيضاً إلى الجوانب السلوكية والمعرفية للطلاب، وهو بُعد لم تناوله الدراسات العربية السابقة بنفس العمق.

ثانياً: فيما يتعلق بسهولة استخدام المنصات التعليمية:

أسفرت نتائج دراسة الحربي (٢٠٢٣) عن وجود علاقة إيجابية بين سهولة الاستخدام ورضا الطلاب في جامعة الملك سعود، بينما أكدت دراسة النجار (٢٠٢٢) أن الطلاب يواجهون صعوبات في الوصول وتنظيم الملفات على منصة Moodle،

وهو ما يشير إلى أن سهولة الاستخدام قد تختلف بحسب تصميم المنصة والبنية التحتية التقنية. كما دعمت دراسات Martinez et al., (2022) ودراسة Brown & Wilson (2023) فكرة أن سهولة استخدام المنصات تؤثر على استمرارية الطلاب وانخراطهم في العملية التعليمية، بينما لم تتناول الدراسات العربية السابقة العلاقة بين سهولة الاستخدام ومستوى الأداء الأكاديمي بشكل شامل.

ثالثاً: فيما يتعلق بالتفاعل في بيئات التعلم الافتراضية:

أشارت نتائج بعض الدراسات السابقة، مثل دراسة السيد (٢٠٢٢)، ودراسة عبد السميع والجندي (٢٠٢١) التأثير الإيجابي للتفاعل بين بيئات التعلم وأنماط التعلم المختلفة على التنظيم الذاتي والتحصيل الدراسي، بينما أشارت دراسة Wang et al., (2023) التي أجريت في إسكتلندا إلى أن الحضور الاجتماعي يزيد من انخراط الطلاب وتعمق التعلم. هذا يوضح أن التفاعل عامل جوهري، لكنه لم يُدمج مع أبعاد أخرى مثل جودة المحتوى أو سهولة الاستخدام في دراسة واحدة شاملة.

رابعاً: فيما يتعلق بجودة خدمات الدعم الفني والإداري:

تبين من خلال استعراض الدراسات السابقة، أن بعضها قد ركّز على دعم أعضاء هيئة التدريس والطلاب في استخدام المنصات التعليمية، مع إبراز التحديات مثل صعوبات التواصل وعدم توثيق سير العمل، وهو ما استهدفته دراسة الطائي (٢٠٢٤)، ودراسة القحطاني والمرغلاني (٢٠٢٤) وكذلك دراسة عطا الله (٢٠٢١). وعلى الرغم من تأكيد هذه الدراسات على أهمية الدعم الفني والإداري، إلا أن دمجها مع أبعاد أخرى مثل المحتوى الرقمي والتفاعل لم يُدرس بعد في سياق الجامعات الافتراضية العربية.

خامساً: فيما يتعلق بالمرونة وسهولة وإمكانية الوصول:

أظهرت نتائج بعض الدراسات المستعرضة (المالكي، ٢٠٢٣؛ باوزير، ٢٠٢٢؛ رابعة ووحشه، ٢٠٢٤؛ Almaiah et al., 2020; Kuluşaklı, 2025) أن المرونة من حيث المحتوى والوقت وسبل التواصل مع المعلم بالإضافة إلى إمكانية الوصول لها أثر إيجابي على التحصيل الدراسي والانخراط في التعلم، لكن هفالباً ما اقتصر على بُعد واحد أو عينة محددة ولم تدمج مع جميع أبعاد التعليم الإلكتروني لتقييم جودة العملية التعليمية بشكل شامل.

الإستعراض 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 شهير يفسر الصلة 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 البعد التقني، التربوي والإداري. وتسعى هذه الدراسة إلى تقديم نموذجاً نظرياً متكامل يثري الفهم العلمي للظاهرة ويؤسس لقاعدة يمكن البناء عليها في الأبحاث المستقبلية.

التحليل المقارن للدراسات السابقة (أوجه التشابه والاختلاف):

أولاً: أوجه التشابه:

أشارت الدراسات السابقة في مجملها إلى أن جودة العملية التعليمية تتأثر بأحد الأبعاد الأساسية للتعليم الإلكتروني، سواء أكان المحتوى الرقمي، التفاعل، الدعم الفني والإداري، سهولة الاستخدام، أو المرونة. فمثلاً، أظهرت دراسة العتيبي (٢٠٢٣) أن جودة المحتوى الرقمي على منصة "مدرستي" تؤثر إيجابياً على رضا الطلاب، كما أظهرت دراسة علي (٢٠٢٣) وجود علاقة ارتباطية موجبة بين جودة المحتوى وتصميمه ورضا الطلاب، بينما ركزت دراسة Zhao & Xu (2025) على أهمية جودة المحتوى والتصميم التفاعلي في تعزيز تفاعل الطلاب في الجامعات الصينية، مما يعكس توافق النتائج على أهمية المحتوى الرقمي. أما فيما يخص التفاعل، فقد أكدت دراسة عبد الفتاح (٢٠٢٥) ودراسة Wang et al., (2023) على دور التفاعل في تعزيز الانخراط الأكاديمي والانتباه المعرفي للطلاب، بينما أبرزت دراسة الطائي (٢٠٢٤) أهمية الدعم الفني والإداري في تحسين جودة التعليم الإلكتروني.

كذلك، أظهرت دراسة المالكي (٢٠٢٣) أن المرونة في التعلم الإلكتروني من حيث الزمان والمكان تؤثر إيجابياً على التحصيل الدراسي والرضا عن التعلم، وهو ما يتقاطع مع نتائج دراسة Kuluşaklı (2025) التي أكدت دور مرونة المحتوى والتواصل مع المعلم والوقت في تعزيز الانخراط السلوكي والمعرفي للطلاب.

ثانياً: أوجه الاختلاف:

لقد تباينت الدراسات السابقة واختلفت من حيث المنهجية المتبعة والعينة والأبعاد المستهدفة للدراسة، فقد اعتمدت بعض الدراسات السابقة، مثل دراسة العتيبي (٢٠٢٣) والشمري (٢٠٢٣) المنهج الوصفي التحليلي على عينات من طلاب المرحلة الثانوية وأعضاء هيئة التدريس، بينما اعتمدت دراسة Wang et al., (2023) المنهج النوعي مع مقابلات معمقة لعينة من طلاب الجامعات في إسكتلندا، واستخدمت دراسة Zhao & Xu (2025) مراجعة منهجية شاملة لدراسات صينية.

كما اختلفت الدراسات في الأبعاد التي تم تناولها للتعليم الإلكتروني، فبعضها ركز على الجوانب التقنية مثل سهولة الاستخدام (الحري، ٢٠٢٣؛ النجار، ٢٠٢٢؛ Martinez et al., 2022) وأثر الدعم الفني (القحطاني والمرغلاني، ٢٠٢٤)، في حين ركزت دراسات أخرى على الجوانب السلوكية والمعرفية للطلاب، مثل الانخراط الأكاديمي والانتباه المعرفي (عبد الفتاح، ٢٠٢٥؛ Wang et al., 2023؛ Kuluşaklı, 2025).

كما أن معظم الدراسات العربية لم تدمج جميع هذه الأبعاد في نموذج شامل واحد، وهو ما أكدته الدراسات الحديثة حول المرونة وإمكانية الوصول (Rababa & Wahsheh, 2024؛ Almaiah et al., 2020)، مما يبرز الحاجة لإجراء دراسة تجمع بين جميع أبعاد التعليم الإلكتروني الخمسة ضمن نموذج موحد لتقييم جودة العملية التعليمية في الجامعات الافتراضية.

تحديد الفجوات البحثية

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

١. **الفجوة البحثية:** هناك نقص في الدراسات الشاملة التي تستعرض الأبعاد الخمسة للتعليم الإلكتروني (جودة المحتوى الرقمي، سهولة استغلال المنصة، التفاعل، الدعم الفني والإداري، إمكانية الوصول والمرونة) مُدمجةً في نموذج موحد، وتُظهر كيف يؤثر ذلك على جودة العملية التعليمية ضمن الجامعات الافتراضية؛ فقد ركزت الدراسات السابقة على أبعاد منفصلة، مثل جودة المحتوى الرقمي (العتيبي، ٢٠٢٣؛ الشمري، ٢٠٢٣؛ علي، ٢٠٢٣)، وسهولة استخدام المنصات (الحري، ٢٠٢٣؛ النجار، ٢٠٢٢؛ Martinez et al., 2022)، والتفاعل في بيئات التعلم الافتراضية (السيد، ٢٠٢٢؛ عبد السميع والجندي، ٢٠٢١؛ Wang et al., 2023)، والدعم الفني والإداري (العبد الله، ٢٠٢٢؛ الطائي، ٢٠٢٤؛ القحطاني والمرغلاني، ٢٠٢٤؛ عطا الله، ٢٠٢١). إلا أنها لم تقدم نموذجاً موحداً يجمع هذه الأبعاد لتقييم جودة العملية التعليمية، مما يشكل فجوة بحثية واضحة تحاول الدراسة الحالية دراستها.

٢. **الفجوة السياقية:** فالغالبية العظمى من الدراسات السابقة أُجريت في الجامعات التقليدية، في حين اتضح أن 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، وتعكس هذه الفجوة الحاجة إلى دراسة ميدانية في سياق الجامعات الافتراضية لتوضيح تأثير الأبعاد المختلفة على جودة العملية التعليمية، وهذا ما تحاول هذه الدراسة مناقشته.

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؛ فقد أظهرت الدراسات المتعلقة بالمرونة وإمكانية الوصول (المالكي، ٢٠٢٣؛ باوزير، ٢٠٢٢؛ Almaiah et al., 2020؛ رابعة ووحشه، ٢٠٢٤؛ Kuluşaklı، 2025) تأثير هذه الأبعاد على تحصيل وانخراط الطلاب، لكنها لم تُدمج ضمن نموذج شامل يجمع بين كل الأبعاد الخمسة للتعليم الإلكتروني وجودة العملية التعليمية، وهو ما تسعى الدراسة الحالية إلى معالجته.

أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

يمكن إيضاح أهم ما يميز الدراسة الحالية في العناصر الآتية:

١. دمج الأبعاد الخمسة للتعليم الإلكتروني (جودة المحتوى الرقمي، سهولة استخدام المنصة، التفاعل، جودة الدعم الفني والإداري، ومرونة التعلم وإمكانية الوصول) في نموذج واحد شامل، وهو ما يغيب عن معظم الدراسات السابقة التي ركزت على بعد أو بعدين فقط (العتيبي، ٢٠٢٣؛ الشمري، ٢٠٢٣؛ Rababa & Wahsheh، 2024).
٢. تستهدف الدراسة الحالية جامعة ميدأوشن الافتراضية، وهو سياق لم يحظ بالاهتمام الكافي، ولم تغطيه الدراسات السابقة بشكل وافٍ وخاصة في الساق العربي.
٣. تقدّم الدراسة الحالية مجموعة من التوصيات العملية التي تهدف إلى تحسين جودة التعليم الإلكتروني بكل أبعاده في الجامعات الافتراضية، مما يجعلها بمثابة جسر بين الجانب النظري والتطبيقي في إطار الدراسات التربوية الحديثة.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

١. استفادت الدراسة الحالية من الأبحاث السابقة لتشكيل تصور عام وشامل حول موضوعها.
٢. استفادت الدراسة الحالية من الأبحاث السابقة في الوصول لمراجع قيمة علمياً عبر القوائم البibliوجرافية لتلك الدراسات.

٣. الاستفادة من الدراسات والأبحاث السابقة في صياغة محاور أداة البحث، متماشيةً مع الأسئلة التي تسعى للإجابة عنها.

ومع اللامعة من الدراسات السابقة، تتفرد الدراسة الحالية بعدة أبعاد أساسية. فهي تُطبّق نموذجاً خماسياً متكاملًا للتعليم الإلكتروني داخل جامعة عربية افتراضية، وتستهدف طلاب الدراسات العليا. وتعتمد على منهجية مختلطة تعزز الدقة وتعقّق 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.

وفي حدود الاطلاع، 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.

تبنى 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. ولذا تسعى الدراسة الحالية إلى معالجة تلك الفجوات من خلال الآتي:

١. نموذج شامل يربط بين الأبعاد الخمسة للتعليم الإلكتروني وتقييم جودة العملية التعليمية في سياق الجامعات الافتراضية.

٢. يسلّط 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.

مبررات اختيار الحالة الدراسية "جامعة ميدأوشن الافتراضية"

١. تمثل الجامعة حالة واقعية ملموسة لتأثير التعليم الإلكتروني على جودة العملية التعليمية؛ إذ تعتمد على منصة تعليمية افتراضية متقدمة وتشمل الأبعاد الرئيسية للتعليم الإلكتروني.

٢. تنوع المجتمع الأكاديمي للجامعة؛ حيث تضم طلبة من مختلف التخصصات والمستويات الدراسية، بالإضافة إلى أعضاء هيئة التدريس المؤهلين الذين يستخدمون أدوات وتقنيات التعليم الإلكتروني بانتظام، مما يتيح جمع بيانات شاملة وموثوقة تعكس الواقع الفعلي لتجربة التعلم الإلكتروني.

٣. توافر خدمات الدعم الفني والإداري بالجامعة؛ حيث توفر الجامعة بنية تقنية متقدمة تشمل أنظمة دعم فني وإداري متكاملة، وقنوات تواصل فعالة بين الطلاب والأساتذة، وهو ما يسمح بتحليل أثر جودة هذه الخدمات على رضا الطلاب وكفاءة العملية التعليمية.

٤. أصالة الدراسة الحالية فيما يتعلق بسياق الجامعات الافتراضية؛ إذ يوفر اختيار جامعة ميدأوشن الافتراضية إطاراً سياقياً حديثاً وغير مستغل بشكل كافٍ في الدراسات العربية السابقة، ما يسهم في سد الفجوة البحثية المتعلقة بالجامعات الافتراضية ويعزز أصالة الدراسة وإضافتها العلمية.

جدول تلخيصي للدراسات السابقة

عنوان الدراسة	الباحث والسنة	الدولة	المنهج	الأداة	العينة	النتائج	التوصيات
أثر جودة المحتوى الرقمي في منصة مدرستي على رضا الطلاب في المرحلة الثانوية	العتبي (٢٠٢٣)	السعودية	وصفي تحليلي	استبانة	٣٥٠ طالب	وجود تأثير إيجابي لجودة المحتوى على رضا الطلاب	تطوير وتحديث المحتوى الرقمي للمنصات التعليمية
اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو التعليم المدمج في الجامعات السعودية	الشمري (٢٠٢٣)	السعودية	وصفي	مقابلات	٢٠٠ عضو هيئة تدريس	تتأثر جودة المحتوى بشكل دال بكفاءة التصميم وتوافر المصادر	اقتراح معايير تصميم واضحة والعمل على تحسين جودة المحتوى
دراسة العلاقة بين جودة محتوى المقرر وتصميمه في التعليم الإلكتروني وبين رضا الطالب	علي (٢٠٢٣)	مصر	وصفي	قائمة استقصائية	(٤٧٥) طالب	وجود علاقة ارتباطية موجبة بين جودة المحتوى ورضا الطالب	تحسين تصميم المحتوى التعليمي الرقمي.
دور التكنولوجيا في تحسين جودة التعليم وتعزيز الاستدامة	البقيمي (٢٠٢٥)	السعودية	وصفي تحليلي	استبانة	٢٨١ معلماً ومعلمة	تسهم التكنولوجيا في تحسين العملية التعليمية	استخدام التقنيات الحديثة لتعزيز ودعم التعليم المستدام
Factors influencing student interaction in online learning environments in Chinese universities: A systematic review	Zhao & Zu (2025)	الصين	مراجعة منهجية	تحليل منهجي	٥٥ دراسة سابقة	تسهم جودة المحتوى وتصميم الأنشطة التفاعلية في تعزيز تفاعل الطلاب	تصميم أنشطة تعليمية تفاعلية لتحسين تفاعل ومشاركة الطلاب
تحديات تطبيق التعليم الإلكتروني في مؤسسات التعليم العالي السعودي بعد جائحة كورونا	الحري (٢٠٢٣)	السعودية	وصفي مسحي	استبانة	٤٥٠ طالب	ارتباط سهولة استخدام منصات التعليم الإلكتروني إيجاباً برضا الطلاب	تنظيم دورات تدريبية لتعزيز كفاءة استخدام المنصات التعليمية.
أثر بيئات التعلم التفاعلية على التحصيل الأكاديمي لدى طلاب التعليم الجامعي	النجار	مصر	المنهج	المقابلات	١٥٠ طالب	صعوبة في استخدام المنصة وخاصة	إعادة تصميم واجهة المستخدم

				الكمي		(٢٠٢٢)	
عنوان الدراسة	الباحث والسنة	الدولة	المنهج	الأداة	العينة	النتائج	الوصول للمحتوى لتكون أكثر وضوحًا.
Evaluating the usability of a custom-built e-learning platform in a higher education institution	Martinez et al., (2022)	إسبانيا	منهج مختلط	استبانة وجلسات اختبار	١٠١ طالب	سهولة استخدام المنصة بشكل عام ووجود بعض العناصر للتحسين	تحسين التنقل ووظائف البحث
The impact of platform usability on student persistence in online courses	Brown & Wilson (2023)	الولايات المتحدة	وصفي تحليلي	بيانات المنصة	١٥٠ طالب	سهولة الاستخدام مؤشر دال على استمرارية الطلاب في التعلم والرضا عنه	الاستثمار في منصات سهلة الاستخدام للطلبة
مساهمة منصات التعليم عن بُعد في تحقيق أهداف العملية التعليمية	الفائز وعسيري (٢٠٢٤)	السعودية	وصفي مسحي	استبانة	١٦٢ عضو هيئة تدريس	منصتا Zoom و Blackboard هما الأكثر استخدامًا	زيادة التدريب وتنوع الأنشطة التعليمية
أثر التفاعل بين بيئة تعلم افتراضية وأنماط التعلم	السيد (٢٠٢٢)	مصر	التجريبي	اختبار تحصيلي ومقياس التنظيم الذاتي	١٦٠ طالب	التفاعل في البيئات الافتراضية يعزز التنظيم الذاتي والجوانب المعرفية للطلاب.	الاهتمام بتصميم بيئات تفاعلية لتعزيز التعلم الذاتي.
أثر التفاعل بين بيئات التعلم الافتراضية والأسلوب المعرفي	عبد السميع والجندي (٢٠٢١)	مصر	التجريبي	مقياس الاستمتاع بالتعلم	٦٠ طالب	وجود فروق دالة بين مجموعات الدراسة في التحصيل والاستمتاع بالتعلم	استخدام أنماط تعلم مختلفة لتعزيز التحصيل الدراسي.
تطوير بيئات التعلم الافتراضية القائمة على التفاعل بين أنماط تقديم الجولات الافتراضية	عبد الجواد والندور (٢٠٢٤)	مصر	التجريبي	اختبار تحصيلي وبطاقة ملاحظة	٧٤ طالب	نمط الفيديو والإبحار الموجه هما الأفضل لتنمية مهارات التحول الرقمي للطلاب	تعزيز استخدام الجولات الافتراضية والفيديو في التعليم الإلكتروني.
فاعلية نظام إدارة التعليم الإلكتروني	عبد الفتاح	السعودية	التجريبي	مقياسي الاندماج	٦٠ طالبة	فاعلية النظام في تحسين الاندماج	الاعتماد على نظم إدارة التعلم

Blackboard في تنمية الاندماج الأكاديمي (٢٠٢٥)			والمصداقية الأكاديمية		والمصداقية الأكاديمية	لتعزيز الأداء الأكاديمي .
عنوان الدراسة	الباحث والسنة	الدولة	المنهج	الأداة	العينة	النتائج التوصيات
تحليل واقع بيئات التعلم الإلكتروني في الجامعات السعودية	العبد لله (٢٠٢٢).	السعودية	الكمي	مقابلات	١٥٠ طالب	الدعم الإداري أساسي لتسهيل تجربة الطلاب في التعليم. معالجة التحديات الإدارية لتقديم خدمات الدعم بكفاءة.
Distance learning as a resilience strategy during Covid- 19	Appolloni et al., (2021)	إيطاليا	مراجعة منهجية	تحليل منهجي	٥٠ مقالة منشورة	التغذية الراجعة الفورية والتواصل الوضح أهم عوامل الدعم اقترح إطار لتقييم جودة خدمات الدعم.
تأثير أبعاد جودة الخدمة في التعليم الإلكتروني	الطائي (٢٠٢٤)	العراق	وصفي تحليلي	استبانة	٦٧ عضو هيئة تدريس	ضرورة الاهتمام بجودة الخدمة لتحديد نقاط القوة والضعف توفير المستلزمات وتبني أساليب تعليمية حديثة.
متطلبات تحسين الدعم الفني في الجامعة	القحطاني والمرغلاني (٢٠٢٤)	السعودية	وصفي	مقابلات واستبانة	أعضاء هيئة تدريس وطلاب	وجود صعوبات في الواصل وعدم توثيق العمل. تطوير تطبيق ذكي لتسهيل طلب الدعم وتحليل الأداء.
تأثير جودة خدمة التعليم الإلكتروني عبر منصة مودل	عطا الله (٢٠٢١)	الجزائر	وصفي	استبانة	١٤٧ طالب	جودة الخدمة تؤثر على رضا الطلاب ونية استخدامهم تحسين جودة الخدمات لتعزيز رضا الطلاب.
توظيف الذكاء الاصطناعي في التعليم الإلكتروني	المالكي (٢٠٢٣)	السعودية	وصفي ارتباطي	استبانة	٣٨٠ طالب	مرونة التعلم تؤثر إيجاباً على التحصيل ورضا الطلاب. تصميم برامج تعليمية تتسم بالمرونة
مدى مراعاة معايير الوصول الشامل في تصميم المقررات الإلكترونية	بازير (٢٠٢٢)	السعودية	تحليلي	تحليل محتوى	١٠ مقررات	وجود تفاوت واضح في تطبيق معايير الوصول ضرورة تدريب المصممين على التصميم الشامل
Exploring cirritical challenges and factors influencing e-learning system suage	Almaiah et al., (2020)	الأردن	وصفي	استبانة	٤٥٠ طالب	المرونة وإمكانية الوصول تؤثر على الفائدة والنية لاستخدام النظام توفير فرص تعلم مرنة ومتاحة للجميع.

عنوان الدراسة	الباحث والسنة	الدولة	المنهج	الأداة	العينة	النتائج	التوصيات
مستوى معوقات تفاعل طلبة صعوبات التعلم على منصة درسك التعليمية	ربابعة ووحشه (٢٠٢٤)	الأردن	وصفي تحليلي	استبانة	٢٥ معلم و ٤٠٠ ولي أمر	ارتفاع مستوى المعوقات	تحسين التجهيزات والمحتوى وآليات التقييم.
Student engagement and flexibility in distance learning in higher education	Kuluşaklı (2025)	تركيا	الكمي	استبانة إلكتروني ومقابلات	١٦٤ طالب	ارتباط مرونة التعلم إيجاباً بالاندماج الطلبة	تصميم برامج تعليمية مرنة لتعزيز الاندماج والمشاركة.
تشخيص واقع جودة الخدمة التعليمية: دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية في جامعة الموصل	وجيه والحمداني (٢٠٢٢)	العراق	وصفي تحليلي	استبانة	١٥٧ فرداً	المعدل العام لجودة العملية التعليمية كان جيداً	ضرورة مواكبة التطورات التقنية الحديثة في مجال الخدمة التعليمية
واقع جودة العملية التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس: دراسة حالة كلية الاقتصاد في جامعة طرطوس	ونوس (٢٠٢٢)	سوريا	وصفي تحليلي	استبانة	(٣٣) عضو هيئة تدريس	تباين مستويات مكونات جودة العملية التعليمية ما بين مرتفع ومتوسط	ضرورة العمل على وضع برامج إرشادية وتدريبية لتحسين جودة العملية التعليمية
دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة العملية التعليمية: دراسة ميدانية على عينة من طلاب كلية التربية	السليمان وسلوك (٢٠٢٠)	سوريا	وصفي تحليلي	استبانة	٣٠٦ طالباً وطالبة	لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات دوراً فعالاً في تحسين جودة العملية التعليمية	تكثيف استخدام التكنولوجيا لتعزيز الجودة في العملية التعليمية

المراجع

- دليل معايير جودة التعليم عن بعد. (٢٠٢٢). دليل معايير جودة التعليم عن بعد.
- زعباط، لطفي، وسعداوي، نعيمة. (٢٠٢٢). التعليم الإلكتروني ودوره في زيادة كفاءة وفعالية التعليم. رماح للبحوث والنشر، (٥)، ٢٨٩-٢٦٣.
- عودة، موسى خليل محمد، والوحدي، عيبر محمد (٢٠٢١). واقع تطبيق معايير جودة التعلم الإلكتروني في الجامعة العربية الأمريكية بفلسطين من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، ٤ (٤٩)، ١ - ٢٥.
- محمود، فاطمة السيد فهمي محمد، أحمد، نجلاء حسن جمعة، وجاد، مي سيد محمد. (٢٠٢٣). أثر استراتيجيات التعلم الإلكتروني على كفاءة الأداء الجامعي. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، ٤ (٣)، ٦٠٨ - ٦٣١.
- AlMulhem, A. (2020). Investigating the effects of quality factors and organizational factors on university students' satisfaction of e-learning system quality. *Cogent Education*, 7(1), 1-16.
- Luckyardi, S., & Rahman, L. (2021). Application of E-Learning System in The World of Education. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Pendidikan*, 14(1)47-52.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Table for determining sample size from a given population. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Veeramanickam M. R., Ramesh, P. (2022). Analysis on quality of learning in e-Learning platforms, *Advances in Engineering Software*, 172, 103168.
- Sadallah, M. (2024). E-content Quality Standards. *Journal of Educational Technology*, 19(1), 78-95.
- Alshehri, A., Rutter, M., & Smith, S. (2022). A Comprehensive Framework for Evaluating User Experience in LMS Platforms: Longitudinal Evidence from UK Higher Education, *Computers & Education*, 185, 104521.
- Hills, D., & Michael, J. (2020). Asynchronous Interaction Tools in E-Learning: A Comparative Analysis of Student Engagement Patterns, *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 17(1), 1-23.

Elumalai, K. V., Sankar, J. P., R, K., John, J. A., Menon, N., Alqahtani, M. S. M., & Abumelha, M. A. (2020). Factors Affecting the Quality of E-Learning During the COVID-19 Pandemic from the Perspective of Higher Education Students. *Journal of Information Technology Education: Research*, 19, 731–753.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية – الفصل ٢

- الأتربي، شريف (٢٠١٩). *التعليم بالتخيل: استراتيجيات التعليم الإلكتروني*. مصر، القاهرة: العربي للنشر والتوزيع.
- الأحمدي، أريج عبد الله رجاء الله (٢٠٢٥). التنبؤ بمستقبل أنظمة إدارة التعلم الإلكتروني (LMS) المدعومة بالذكاء الاصطناعي: آراء المعلمين والخبراء في تقنيات التعليم والتعليم الإلكتروني. *المجلة الدولية لتكنولوجيا التعليم والمعلومات*، ع. خاص. المؤتمر الدولي الخامس لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير التعليم الرقمي بالعالم العربي (١١-١٣ مايو ٢٠٢٥).
- الأحمري، أحمد بن سعيد (٢٠١٩). *الفصول الافتراضية بين النظرية والتطبيق: دراسة لتجربة المدرسة الافتراضية السعودية*. *المجلة العربية للآداب والدراسات الإنسانية*، (٦)، ٣١١ - ٣٣٨.
- الأهنومي، عبد الكريم ناصر سعد والشامي، منير زيد علي (٢٠٢١). تحديات تطبيق بيئات التعلم الإلكتروني بالجامعات اليمنية في ظل التطور المعاصرة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. *مجلة جامعة البيضاء*، ٣(٢)، ٤١٣ - ٤٣٢.
- الباروني، فتحية عبد الله (٢٠١٤). *التعليم الإلكتروني بمجلة التعليم عن بُعد والتعليم المفتوح*. كلية الفنون والإعلام، جامعة طرابلس، ليبيا، ٢(٢)، ١٥ - ٦٠.
- باوزير، 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.
- القمي، هيا مشعل راجح (٢٠٢٥). دور التكنولوجيا في تحسين جودة التعليم وتعزيز الاستدامة في التعليم ما قبل الجامعي في المملكة العربية السعودية. *مجلة كلية التربية، جامعة طنطا*، (٩١)، ٦٧ - ١٠٨.

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.

البوسيفي، عبد السلام سالم مسعود (٢٠٢٤). أثر التعليم الإلكتروني في الرفع من جودة التعليم الجامعي. *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*، ١٧ (٦٢)، ٤٢ - ٦١.

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.

الحمادي، عبد العزيز (٢٠١٤). نظرة عامة حول نظام إدارة التعلم الإلكتروني Moodle. تم الاسترجاع من [/https://www.mozn.ws](https://www.mozn.ws)

حياة، قزادري (٢٠١٩). ضوابط ومعايير الجودة في التعليم الإلكتروني بمجلة التعليم عن بُعد والتعليم المفتوح، جامعة بني سويف، اتحاد الجامعات العربية، ٧ (١٣)، ١١٩ - ١٤٨.

ربابعة، نوال فالخ محمد ووحشه، نايف علي نايف (٢٠٢٤). مستوى معوقات تفاعل طلبة صعوبات التعلم على منصة درسك التعليمية خلال جائحة كورونا من وجهة نظر معلمهم وأولياء أمورهم. *مجلة دراسات نفسية وتربوية*، ١٧ (١)، ٢٤١ - ٢٥٥.

السبيعي، هادي بن محمد نايف (٢٠٢٥). أثر استخدام نظم التعلم الإلكتروني في تحسين جودة التعليم في الجامعات الإلكترونية. *المجلة العربية للنشر العلمي*، (٨١)، ٤٨٦ - ٥١٤.

سبيه، ضحى خضر (٢٠٢٤). المنصة الوطنية للتعليم الإلكتروني "منصة فيوتشر إكس". تم الاسترجاع من [/https://edutec4all.org](https://edutec4all.org)

السعدي، نجا صالح (٢٠١٧). *التعليم وإنعكاساته على التنمية الاجتماعية في الجمهورية اليمنية*. الأردن، عمان: دار زهران للنشر والتوزيع.

سليمان، آمال سرحان والجبوري، علي جاسم شلاش (٢٠٢٠). دور التعليم الإلكتروني في تعزيز إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية والتعليمية: دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي مديرية تربية محافظة نينوي. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية*، ٢٦ (١١٩)، ٣٠٥ - ٣٢٢.

السليمان، فاضل وسلوم، طاهر عبد الكريم (٢٠٢٠). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة العملية التعليمية: دراسة ميدانية على عينة من طلاب كلية التربية في جامعة دمشق. *مجلة جامعة البعث سلسلة العلوم الاقتصادية*، ٤٢ (٦٠)، ١١ - ٥٠.

سيد، عصام محمد عبد القادر (٢٠١٧) مناخ تعليمي فعّال: الحقيبة التدريبية السادسة. مصر، الإسكندرية: دار التعليم الجامعي.

السيد، عماد أبو سريع حسين (٢٠٢٢). أثر التفاعل بين بيئة تعلم افتراضية قائمة على نمطين لمحفزات الألعاب الرقمية وأنماط التعلم في تنمية التنظيم الذاتي للتعلم وبعض مهارات البرمجة لدى تلاميذ التعليم الأساسي. مجلة كلية التربية، جامعة بنها، ٣٣(١٣٠)، ١٦٥ - ٢٤٠.

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

الطائي، هبة محمد حسين (٢٠٢٤). تأثير أبعاد جودة الخدمة في التعليم الإلكتروني: دراسة ميدانية لآراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الحمدانية. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، ٢٠(٦٥)، ٦٨ - ٨٢.

الطحيح، سالم مرزوق (٢٠١١). التعلم عن بُعد والتعلم الإلكتروني: مفاهيم وتجارب: التجربة العربية. (ط ٢). الكويت: شركة الكتاب.

الطراونة، اخليف وأبو عيادة، هبة (٢٠٢٤). نماذج وقضايا في التعليم العالي. الأردن، عمان: الآن للنشر والتوزيع.

عامر، طارق عبد الرؤوف محمد (٢٠١٨). التعليم والتعلم الإلكتروني. الأردن، عمان: دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع.

عبد الجواد، تامر والغندور، ريهام (٢٠٢٤). تطوير بيئات التعلم الافتراضية القائمة على التفاعل بين أنماط تقديم الجولات الافتراضية (صور / فيديو) وأنماط الإبحار (حر / موجه) وأثرها على تنمية مهارات التحول الرقمي وبقاء أثر التعلم لدى طلاب تكنولوجيا التعليم. مجلة المناهج المعاصر وتكنولوجيا التعليم، ٥(٤)، ٤٨ - ١٤٧.

عبد السلام، أحمد (٢٠٢٥). تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التعليم الجامعي وتحسين التقييمات. تم الاسترجاع من <https://remarkomrsoftware.com/ar/blog>

عبد السمیع، تامر سمير والجندي، حسن عوض حسن (٢٠٢١). أثر التفاعل بين بيئات التعلم الافتراضية والأسلوب المعرفي (متحملي - غير متحملي) الغموض وفقاً لاستراتيجية تعلم مدمج هجين على تنمية مهارات التفكير الإحصائي والاستمتاع بالتعلم لدى طلاب كلية التربية النوعية. مجلة تكنولوجيا التعليم، ٣١(٣)، ٩١ - ٢٠٠.

عبد الفتاح، يسرا محمد سيد (٢٠٢٥). فاعلية نظام إدارة التعلم الإلكتروني Blackboard في تنمية الاندماج الأكاديمي والمصداقية الأكاديمية لدى طالبات كلية التربية بالسعودية. مجلة القراءة والمعرفة، ٢٧٩(٢٥)، ٩ - ٤٦.

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.

العجروش، حيدر حاتم (٢٠١٨). التعلم الإلكتروني في المؤسسات التعليمية. الأردن، عمان: دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع.

عطا الله، لحسن (٢٠٢٢). تأثير جودة خدمة التعليم الإلكتروني عبر منصة مودل على رضا الطلبة ونية استخدامهم للتعليم الإلكتروني في الجزائر: دراسة حالة جامعة سعيدة. مجلة اقتصاديات شمال أفريقيا، ١٨(٢٨)، ٦٠٥ - ٦٢٠.

علاونة، يوسف جابر ومسودة، ضياء محمد سمير وجبارة، لبنى رسلان وغطاس، موسى وكعييه، ميثقال (٢٠٢٢). التعليم الإلكتروني وتحدياته المعاصرة. الأردن، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

علي، ريهام محمد مرسي (٢٠٢٣). دراسة العلاقة بين جودة محتوى المقرر وتصميمه في التعليم الإلكتروني وبين رضا الطالب. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، ١٤(٤)، ١٨٧٩ - ١٩١٣.

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.

فرج، عائشة عبد الفتاح إبراهيم (٢٠٢١). الاتجاه نحو التعليم الإلكتروني وعلاقته بفاعلية الذات الأكاديمية والتفاعل الاجتماعي لدى طلبة الجامعة. مجلة التربية، كلية التربية بالقاهرة، جامعة الأزهر، (١٩٢)، ٦١٦ - ٦٦٨.

القحطاني، ريم متلع والمرغلاني، رهام زاهر عمر (٢٠٢٤). متطلبات تحسين الدعم الفني في الجامعة "جامعة أم القرى - ٢٠١٩": تصور مقترح. مجلة العلوم الهندسية وتكنولوجيا المعلومات، المركز القومي للبحوث، فلسطين، ٨(٤)، ١٠٠ - ١٠٧.

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

محمود، محمود فاروق وأمين، محمد والضبع، عمرو (٢٠٢٣). أثر استخدام التحول الرقمي على جودة التعليم: دراسة تطبيقية على مؤسسات التعليم العالي. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، ١٤(٤)، ٤٨٥٨ - ٤٨٨٦.

مسلم، الحارثي إبراهيم بن أحمد (٢٠١٤). تجويد التعليم باستخدام المعايير وإدارة الجودة الشاملة. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.

المندلوي، علاء عبد الخالق والحجيمي، إسراء نجم (٢٠٢٥). التعلم الإلكتروني: الأسس والتطبيقات في العصر الرقمي. العراق، بغداد: دار السرد للطباعة والنشر والتوزيع.

- مهدي، حسن ربحي (٢٠١٨). التعلم الإلكتروني: نحو عالم رقمي. الأردن، عمان: دار المسيرة للطباعة والنشر والتوزيع.
- 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.
- النجدي، سمير بن موسى محمد (٢٠١٢). تقييم جودة التعلم الإلكتروني في جامعة القدس المفتوحة في ضوء المعايير العالمية للجودة. *المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح والتعلم الإلكتروني*، ٣(٦)، ١١ - ٤٨.
- وجيه، مؤمن محمد والحمداني، رعد عدنان رؤوف (٢٠٢٢). تشخيص واقع جودة الخدمة التعليمية: دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية في جامعة الموصل. *مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية*، ١٨(٥٩)، ٢٧٥ - ٢٩٢.
- ونوس، نسرین سليم (٢٠٢٢). واقع جودة العملية التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس: دراسة حالة كلية الاقتصاد في جامعة طرطوس. *مجلة جامعة البعث سلسلة العلوم الاقتصادية*، ٤٤(١٨)، ٧٩ - ١٠٩.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Abed, E. K. (2019). Electronic learning and its benefits in education. *Eurasia Journal of Mathematics, Science and Technology Education*, 15(3), em1672.
- Akpen, C. N., Asaolu, S., Atobatele, S., Okagbue, H., & Sampson, S. (2024). Impact of online learning on student's performance and engagement: a systematic review. *Discover Education*, 3(1), 205.
- Al Rawashdeh, A. Z., Mohammed, E. Y., Al Arab, A. R., Alara, M., & Al-Rawashdeh, B. (2021). Advantages and disadvantages of using e-learning in university education: Analyzing students' perspectives. *Electronic Journal of E-learning*, 19(3), 107-117.
- 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.
- Alghowl, I. S. M., & Alhamad, A. (2024). E-learning in karabuk university: The influence of students' engagement on their performance. *المجلة الأفروآسيوية للبحث العلمي (AAJSR)*, 177-184.
- 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.
- Aulia, F., & Utami, W. B. (2021, September). Evaluation of e-learning towards improving 21 st century learning skills. In *2021 7th International Conference on Education and Technology (ICET)* (pp. 167-170). IEEE.
- Azieb, S., Boulfelfel, B., & Bougherza, R. (2021). The Role of E-learning in Enhancing the Quality of Higher Education from the Point of View of Faculty Members at the Algerian University-A Field Study at Jijel University. *المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات*, 4(3), 690-705.
- 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.
- Chalmers, D., Cummings, R., Elliott, S., Stoney, S., Tucker, B., Wicking, R., & Jorre De St Jorre, T. (2014). *Australian university teaching criteria and standards project*. Deakin University.
- Chaudhari, T. (2012). A Study of impact of e-learning on university students. *International Journal of Research in Commerce, IT, & Management*, 2(4), 103-106.
- Davis, F. D. (1989). Technology acceptance model: TAM. *Al-Suqri, MN, Al-Aufi, AS: Information Seeking Behavior and Technology Adoption*, 205(219), 5.
- de Camargo Fiorini, P., Seles, B. M. R. P., Jabbour, C. J. C., Mariano, E. B., & de Sousa Jabbour, A. B. L. (2018). Management theory and big data literature: From a review to a research agenda. *International Journal of Information Management*, 43, 112-129.

- 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.
- 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.
- Ighomereho, S. O., Ojo, A. A., Omoyele, S. O., & Olabode, S. O. (2022). From service quality to e-service quality: measurement, dimensions and model. *arXiv preprint arXiv:2205.00055*.
- Jung, I. (2011). The dimensions of e-learning quality: from the learner's perspective. *Educational Technology Research and Development*, 59(4), 445–464.
- Kaushal, N. (2020). E-Learning: Meaning, Importance, Principles and Relevance In Higher Education MA Semester Ii Paper: Vii Digital Governance: Theory And Practice Unit II. *Department of Public Administration, University of Lucknow, Lucknow*.
- Kuluşaklı, E. (2025). Student Engagement and Flexibility in Distance Learning in Higher Education. *SAGE Open*, 15(1), 21582440251329979.
- 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.
- Liu, F., Dedeheyir, O., & Katzy, B. (2015). Coalition formation during technology adoption. *Behaviour & Information Technology*, 34(12), 1186–1199.
- 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.
- Ninoriya, S., Chawan, P. M., & Meshram, B. B. (2011). CMS, LMS and LCMS for eLearning. *International Journal of Computer Science Issues (IJCSI)*, 8(2), 644.
- 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.
- Papantymou, A., & Darra, M. (2022). Quality in Higher Education: Defining the Conceptual Contents and Their Relative Predominance. *Higher Education Studies*, 12(4), 18–36.
- 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.
- Poelmans, S., & Wessa, P. (2015). A constructivist approach in a blended e-learning environment for statistics. *Interactive Learning Environments*, 23(3), 385–401.
- 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.
- Seddik, B., Abdelaziz, Z., & Djilalli, S. (2025). E-learning and the quality of university education. *Pegem Journal of Education and Instruction*, 15(3), 240–261.
- 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.

- Singh, V., & Thurman, A. (2019). How many ways can we define online learning? A systematic literature review of definitions of online learning (1988-2018). *American Journal of Distance Education*, 33(4), 289-306.
- Smart Island University. (2023, October 10). Importance of E-learning in the 21st century. Smart Island University. <https://smartisland.university/en/importance-of-e-learning/>
- spinwall, K. E. (1996). Evaluation of computer-based instruction in higher education: A review of research. *Educational Technology Review*, 5(2), 16–27.
- 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.
- Windiarti, S., Fadilah, N., Dhermawati, E., & Pratolo, B. W. (2019). Teachers' perception toward the obstacles of e-learning classes. *Ethical Lingua: Journal of Language Teaching and Literature*, 6(2), 117-128.
- Yusuf, I. N. A., Muda, I., & Kusuma, S. A. (2025). The Role of E-SERVQUAL in Enhancing Online Service Quality: A Systematic Literature Review. *Journal of Modern Accounting and Auditing*, 21(3), 81-89.
- 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.