الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر –بسكرة–

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم اقتصادية

ميدان العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الشعبة: علوم اقتصادية

التخصص: اقتصاد رقمي

دور الرقمنة في تحسين خدمات مؤسسات التربوية

(دراسة ميدانية لمديرية التربية بولاية المغير) 2025

إعداد الطالبة:

لعجال رحاب

إشراف الدكتورة:

– د. بن اسماعين حياة

لجنة مناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
– اد. السبتي وسيلة	أستاذ	جامعة محمد خيضر بسكرة	رئيساً
– اد.بن اسماعين حياة	أستاذ	جامعة محمد خيضر بسكرة	مشرفا ومقررا
– د. بلعبيدي عايدة عبير	أستاذ محاضر أ	جامعة محمد خيضر بسكرة	مناقشاً

الموسم الجامعي:2025/2024

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر –بسكرة–

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم الاقتصادية

ميدان العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الشعبة: علوم الاقتصادية

التخصص: اقتصاد رقمي

دور الرقمنة في تحسين خدمات مؤسسات التربوية

(دراسة ميدانية لمديرية التربية بولاية المغير) 2025

إعداد الطالبة:

لعجال رحاب

إشراف الدكتورة:

– د. بن اسماعين حياة

لجنة مناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
– اد. السبتي وسيلة	أستاذ	جامعة محمد خيضر بسكرة	رئيساً
– اد.بن اسماعين حياة	أستاذ	جامعة محمد خيضر بسكرة	مشرفا ومقررا
– د. بلعبيدي عايدةعبير	أستاذ محاضر أ	جامعة محمد خيضر بسكرة	مناقشاً

الموسم الجامعي:2025/2024

الاهداء

مهما كتبت من عبارات لن أجد أصدق من قولك تعالى: "وَقُلْ رَبِّ زِدْنِي عِلْمًا"، أحمدك ربي على ما أنعمت عليّ من نعمٍ لا تُعد ولا تُحصى، لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك، الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، هذا الإنجاز صفحة من صفحات الحياة التي فيها الجد والاجتهاد، وفيها لحظات من المعاناة والتعب، لكنها تكللت بالتوفيق من الله والنجاح.

لن أفي نصر عطائك يا أمي، يا منبع الحنان والبركة، يا من سهرت الليالي وتعبت من أجلي، فلكِ مني كل الشكر والدعاء بأن يطيل الله في عمرك ويجزيك عني خير الجزاء.

واهدي ثمرة نجاحي لأبي، سندي الأول إلى ما وصلت إليه، طاب بك العمر يا سيد الرجال وطبت لي طوال عمرا يا ابي الغالي

يارفيقة دربي وقطعة من قلبي اهدي لكي نجاحي اختي اكراو الغالية وبنت خالتي هبة .

اهدي نجاحي لعائلتي ثانية مناصر من جدي و جدتي و خالتي في مقام امي و خوالي .

اهدي نجاحي لاخي العزيز و عائلة دوغيش خاصة اخي عبدو و بنات عمتي خاصة بثينة و جمانة .

اسال الله ان يديم صداقتنا و يجمعنا دائما على الخير رفيقات الدرب فاتن و سهيلة و شمس .

أشكر جميع أساتذتي، كل الشكر والتقدير على عطائكم وجهودكم طوال عمري، فأنتم من زرعتم فينا العلم والأخلاق، فلكم مني كل الاحترام.

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين الذي أتم على الخير والنعمة، وأعاننا على إتمام هذا البحث والصلاة والسلام على أشرف الخلق والمرسلين، فان ما يناسب هذا المقام إن اذكر الفضل لأهله فأننا نتوجه بالشكر الجزيل للأستاذة المشرفة الدكتورة بن اسماعيل حياة التي تفضلت بالإشراف على هذه الرسالة وقد كان لما أولاها لي من رعاية صادقة وتوجيها سديد كبير الأثر في بلوغ هذا العمل لما وصل إليه فاسأل الله العلي القدير أن يديم عليه الصحة والعافية وأن ينفع الناس بعلمه.

وكما يسعدني أن أتقدم بالشكر والعرفان إلى من ناقش هذه الرسالة سواء كان ممتحننا داخليا أو خارجيا، لتكرمهم بقبول مناقشة هذه الرسالة، ولما أبدوه من ملاحظات قيمة أفدت منه فائدة عظيمة فجزأهم الله كل خير.

الملخص

الملخص:

شهد العالم في السنوات الأخيرة تطورا هائلا في مجال التكنولوجيا والتحول الرقمي مما أثر بشكل كبير على مختلف القطاعات بما فيها قطاع التربية، وفي هذا الإطار هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في قطاع التربية مع التركيز على مديرية التربية في المغير ، وقد اكتسبت الدراسة أهمية بالغة من خلال اهتمام المتزايد من طرف مؤسسات التربية والتعليم لهذا الموضوع على اختلاف أنواعها وأحجامها هذا نظرا للانعكاس الايجابي لها على تحسين الأداء الوظيفي والأداء التعليمي للتلاميذ. حيث استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي لملائمته لأعراض الدراسة، حيث كانت المقابلة هي الأداة الرئيسية لجمع البيانات، وأظهرت الدراسة أن الرقمنة لها تأثير إيجابي واضح في تحسين الخدمات التربوية لكن نجاحها يتطلب توفير الإمكانيات اللازمة وتذليل العقبات التي وتواجهها.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة، جودة الخدمات، مديرية التربية ، التعلم الإلكتروني، التحويل الرقمي .

Résumé:

In recent years, the world has witnessed a tremendous development in the field of technology and digital transformation, which has greatly affected various sectors, including the education sector, and in this context, this study aimed to analyze the impact of digitization in improving the quality of services in the education sector with a focus on the Directorate of Education in Al-Mughayer, and the study has gained great importance through the increasing interest of educational institutions in this subject, of all types and sizes, due to the positive impact on improving the job performance and educational performance of students. We used the analytical descriptive method because of its suitability for the study, where the interview was the main tool for data collection, and the study showed that digitization has a clear positive impact in improving educational services, but its success requires providing the necessary capabilities and overcoming the obstacles it faces.

Keywords: Digitization, quality of services, Directorate of Education, e-learning, digitization.

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

المحتويات	الصفحة
الإهداء	I
شكر وتقدير	II
الملخص	III
قائمة المحتويات	IV
قائمة الجداول	V
قائمة الأشكال	VI
قائمة الملاحق	VII
مقـــــدمة عامة	أ-هـ
الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة	
تمهيد	9
المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة	10
أولا: مفهوم الرقمنة	10
ثانيا : أدوات وتقنيات الرقمنة في التعليم	15
ثالثا: فوائد الرقمنة في التعليم	21
رابعا : التحديات التي تواجه تطبيق الرقمنة في التعليم:	22
مبحث الثاني : تحسين خدمات المؤسسات التربوية	24
أولا: مفهوم تحسين الخدمات التربوية	24
ثانيا:أبعاد تحسين الخدمات التربوية	26
ثالثا : أدوات تحسين الخدمات التربوية	30
رابعا: التحديات التي تواجه تحسين الخدمات التربوية	34
المبحث الثالث: العلاقة بين رقمنة التعليم و تحسين الخدمات التربوية (من الناحية النظرية)	35
أولا: العلاقة بين الرقمنة و تحسين الخدمات التربوية	35
ثانيا: : نماذج نظرية للعلاقة بين الرقمنة وتحسين الخدمات	44
ثالثا: تجارب دول سابقة تثبت الربط بين الرقمنة و تحسين الخدمات التربوية	46
خلاصة الفصل	51
الفصل الثاني: دراسة ميدانية لمديرية التربية لولاية المغير	
تمهيد	54
المبحث الأول: الإجراءات المنهجية لدراسة ميدانية	55
أولا : نشأة مديرية التربية	55
ثانيا : مجتمع وعينة الدراسة	56
ثالثا: أسلوب جمع البيانات والمعلومات	56
المبحث الثاني : عرض النتائج ومناقشتها	57
أولا : منهجية التشخيص	57
ثانيا : تحليل البيانات وإجراءات المقارنة	64

ثالثا : توصيات	65
خلاصة الفصل	66
الخاتمة العامة	68
قائمة المراجع	70
الملاحق	76

قائمة الجداول

الجدول رقم	عنوان جدول	الصفحة
جدول رقم 1	جدول رقم 1 مقارنة لتجارب دولية	**48**
جدول رقم 2	أدوات البحث العلمي	**57**

قائمة الأشكال

الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
شكل رقم 1	**رسم تخطيطي لنموذج ادارة التعلم الرقمي LMS**	**45**
شكل رقم 2	دائرة نسبية تبين النسبة التي تغطيها الرقمنة بالنسبة لأطوار ثلاث داخل الولاية	**58**
شكل رقم 3	مخطط أعمدة لمقارنة لمغير مع ولايات وأخرى	**59**

قائمة الملاحق

الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
ملحق رقم 1	استمارة المقابلة	**76**
ملحق رقم 2	طلب مساعدة لاستكمال مذكرة تخرج	**83**

مقدمة عامة

شهد العقد الاخير تحولًا عميقًا على المستوى التكنولوجي. ظهرت عملية الرقمنة كمحفز محوري للنهوض بمختلف القطاعات، ولا سيما التعليم. لقد سهلت تعزيز التجربة التعليمية، مما جعلها أكثر فعالية وقابلية للتكيف ويمكن الوصول إليها بسبب تأثير التكنولوجيا على العديد من جوانب الوجود.

تسعى الجزائر، مثل العديد من الدول الأخرى، إلى تبني الرقمنة. ظهرت هذه الظاهرة كحل استراتيجي لمواجهة تحديات متعددة، بما في ذلك تزايد عدد الطلاب، والعوائق التي تحول دون الوصول إلى التعليم في المناطق النائية، بالإضافة إلى القيود التي تفرضها الموارد التعليمية التقليدية. تبرز جائحة COVID-19 كدافع كبير وعامل حاسم يدفع هذا المسار، مما أكد الضرورة الملحة لدمج أدوات الرقمنة، حيث أجبر على إعادة تقييم الحضور المدرسي التقليدي وسط العصر التكنولوجي.

توجد العديد من التفسيرات للتعلم، والتي تعتمد على وجهات نظر المعلمين داخل المشهد التعليمي. يمكن توضيح أن التعلم يشكل اكتساب المعرفة والكفاءات والمنهجيات الجديدة التي تسهل التحول الدائم في السلوك. في هذا السياق، تلعب الرقمنة دورًا مهمًا في تعزيز تطوير المهارات الأساسية.

وقد تم التأكيد على أهمية الرقمنة من خلال فعاليتها الكبيرة في التخفيف من الجهد الكبير والقيود الزمنية، والتي تعد من بين أكبر العقبات التي تعوق العمليات الإدارية وتعوق فعاليتها. علاوة على ذلك، فإن دمج الرقمنة في المجال التعليمي يمكّن الطلاب من التوافق مع العصر المعاصر، الذي يتميز بالسرعة والتقدم، وبالتالي تعزيز الجودة الجوهرية للتعليم. وبالتالي، تسعى هذه الدراسة إلى الدعوة إلى اعتماد الرقمنة والمنهجيات التعليمية المعاصرة لرفع مستوى التعليم.

_ الإشكالية الرئيسية:

تسعى المؤسسات التعليمية، كغيرها من المؤسسات ، إلى مواكبة التطورات وتبني موضوع الرقمنة. وبالتالي، فإن هدفنا هو تنفيذها داخل المؤسسة. من خلال هذه المبادرة، تم توضيح اشكالية الدراسة على النحو التالي:

كيف تساهم الرقمنة في تحسين جودة خدمات قطاع التربية والتعليم بالجزائر ؟

تساؤلات فرعية:

يقع تحت التساؤل الرئيسي تساؤلات فرعية التالية

- ماهو دور أدوات الرقمنة في تحسين جودة التعليم؟

- ما هي التحديات التي تواجه الرقمنة؟
- هل تختلف فعاليات الرقمنة من منطقة إلى أخرى؟

الدراسات السابقة:

دراسة" فاطمة يعقوب و فرح معطاء الله" " اتجاهات عمال جامعة ورقلة نحو تطبيق نظام الرقمنة في ظل بعض المتغيرات الديمغرافية والتنظيمية مذكرة ماستر" هدفت هذه الدراسة إلى الكشف علن اتجاهات العمال نحو تطبيق الرقمنة بجامعة ورقلة والوقوف على الفروق في اتجاهات العمال نحو تطبيق الرقمنة وتوضيح بعض الجوانب السلبية والايجابية وكيفية تحسين ممارسة هذا النظام حيث يرون، 72% يرون أن الرقمنة توفر الوقت ويرتبط بالدراسة من خلال تأكيد أهمية العامل البشري في .

دراسة منال روبيح وعائشة خميسي " توظيف الرقمنة كآلية لتحسين جودة التعليمات" مذكرة ماستر ميلة–" وقد أعطت هذه الدراسة جوانب واضحة على الرقمنة وأهميتها في التعليم الابتدائي حيث أظهرت نتائج الدراسة أن تحسين جودة التعليم بنسبة 40% .

دراسة نور الدين جعلاب وأحمد سعودي (2022) هدفت هذه الدراسة إلى أهم التحديات التي تواجها الرقمنة في المرحلة الثانوية من وجهة نظر الأستاذ، باعتبارها مرحلة انتقالية، ونظرا لطبيعة الدراسة فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي وتم معالجتها باستخدام الأساليب الإحصائية وتم التوصل إلى النتائج التالية:

وجود تحديات متفاوتة الحدة، وتتعلق هذه التحديات بكل من الوسائط المتعلقة بالرقمنة.

دراسة كريمة حوامد (2024) هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور الرقمنة في ضمان جودة التعليم العالي والبحث العلمي وتحقيق أهداف التنمية المستدامة، ويكون ذلك باعتماد على الرقمنة والتقنيات التعليمية الحديثة بدل القديمة وقد أظهرت النتائج: لها القدرة على توفير المعلومات بسرعة لاتخاذ قرارات بأسرع وقت وأقل تكلفة، أن الرقمنة تؤدي إلى تحسين الخدمات من خلال توفير أفضل خدمات وتوفير تعاملات متطورة للطلبة والأساتذة.

ما يميز الدراسة الحالية على الدراسات السابقة :

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة التي لها صلة بالموضوع استخرجنا:

- أن الدراسات الحالية تتوافق مع الدراسات السابقة في الجانب النظري المتعلق بالرقمنة في تحسين جودة التعليم.
- يفرق بين الدراسة الحالية والسابقة أن الفترة الزمنية مختلفة
- يفرق بين الدراسة الحالية والسابقة هو المؤسسة المراد دراستها

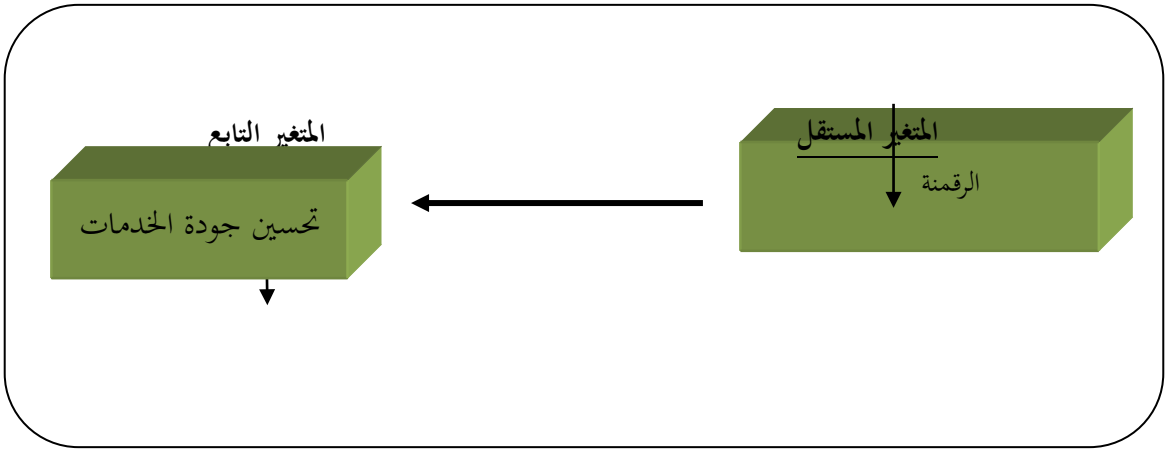
الباحثون	الدراسة	السنة	المنهج	النتائج	فجوة بين الدراسة الحالية
فاطمة يعقوب وفرح معطالله	اتجاهات العمال نحو الرقمنة	2022	وصفي	72 % من العمال يرون أن الرقمنة توفر الوقت	التأكيد على أهمية العامل البشري في الرقمنة
منال روبيح وعائشة خميسي	الرقمنة في التعليم الإبتدائي	2023	وصفي دراسة حالة	تحسين جودة التعليم بنسبة 40%	التركيز على جميع الأطوار الدراسية
نور الدين جعلاب وأحمد سعودي	التحديات التي تواجهها الرقمنة	2022	وصفي	وجود التحديات متفاوتة متعلقة بالرقمنة	تساعد على إظهار وتحديد هذه التحديات
كريمة حوامد	دور الرقمنة في ضمان جودة التعليم	2024	وصفي دراسة حالة	أن للرقمنة تأثير إيجابي في تحسين الخدمات	أثر التحسينات في قطاع التربية

- **نموذج الدراسة:**

قمنا ببناء نموذج الدراسة في ضوء مراجعة الدراسات السابقة، وعنوان المذكرة يشير إلى مدى تحسين خدمات قطاع التعليم في ظل الرقمنة ، والذي يكون كالآتي:

المتغير المستقل: هو الرقمنة

المتغير التابع هو تحسين جودة الخدمات .



فرضيات الدراسة:

تنطلق فرضيات الدراسة من محاولة الإجابة على التساؤلات التي وردت في معالجة الإشكالية وتندرج هذه الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: أن الزيادة في توافر الأدوات الرقمية ترتبط بشكل إيجابي بالتحسينات في جودة التعليم من خلال:

- تبسيط العمليات الإدارية
- تسهيل التفاعلات المحسنة بين المعلمين والمتعلمين عبر المنصات الرقمية.

الفرضية الثانية : أن تنفيذ الرقمنة داخل المؤسسات التعليمية الجزائرية يواجه عقبات مختلفة، بما في ذلك (البنية التحتية المتدنية والتدريب غير الكافي فيما يتعلق بالأدوات الرقمية).

الفرضية الثالثة: تختلف فاعلية الرقمنة في تحسين جودة التعليم بين المدارس الحضرية والمدارس الريفية.

- **التعريفات الإجرائية:**

الرقمنة: يقصد بالرقمنة في هذه الدراسة تحويل الخدمات التعليمية والإدارية في المؤسسات التربوية من الشكل التقليدي إلى الشكل الرقمي. باستخدام

- منصات التعلم الكتروني
- أنظمة الإدارة المدرسية الذكية
- تطبيقات التواصل الرقمي بين المعلمين والطلاب

أما جودة الخدمات التعليمية فتقاس من خلال:

- مؤشر الكفاءة
- رضا المستفيدين

- **التموضع الإبستمولوجي** :تنتمي هذه الدراسة إلى المنظور الواقعي (Realism) الذي يجمع بين الجانب المادي (أدوات الرقمنة الملموسة)، والجانب الاجتماعي (تفاعل المستخدمين مع التقنيات)

- **منهج الدراسة والأدوات المستخدمة:**

بالنظر إلى الموضوع محل الدراسة، ومن أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة ومعالجتها معالجة علمية وموضوعية، اقتضت طبيعة الدراسة وخصوصيتها التعامل مع عدة مناهج متكاملة ومتناسقة هي:

لقد اعتمدنا في هذه الدراسة على **المنهج الوصفي** في الإطار النظري للدراسة من خلال تحديد بعض المفاهيم للرقمنة و جودة الخدمات، حيث يعرف على أنه الطريقة التي يتمكن وصف المشكلة البحثية حيث عرفه الباحثون على أنه "وصف ظاهرة معينة ماثلة في الموقف الراهن فيقوم بتحليل خصائص تلك الظاهرة والعوامل المؤثرة فيها"

باضافة إلى **منهج دراسة الحالة** والذي يعتبر من أهم التقنيات التحليلية الحديثة التي يستعين بها الباحث وهي أحد مناهج البحث العلمي، من أجل جمع المعلومات والبيانات المتعلقة بالموضوع.

أدوات البحث العلمي:لقد استعنت في دراستي هذه على عدة مقابلات شبه منتظمة في جمع المعلومات حتى أتوصل إلى نتائج موضوعية حيث شملت 20 فرد : (**10 معلمين ، 5 إداريين، 5 متخصصين تربويين)**

المقابلة: تعرف على أنها" عبارة عن أداة من أدوات جمع المعلومات نقوم فيها بطرح التساؤلات التي تحتاج إلى إجابات من طرف المبحوث و قد تكون المقابلة بين طرفين أو أكثر.

- **أهمية الدراسة:**

تتلخص أهمية الدراسة في إطار قطاع التربية من خلال إبراز أهمية هذا الموضوع لما يعود على المؤسسات، ألا وهو دور الرقمنة في تحسين جودة خدمات التعليم وتميزت هذه الدراسة بأهميتها في الجزائر لأنها تربط بين الرقمنة وجودة الخدمات التعليمية أي من ناحية النتائج التلاميذ وتطور التعليمي وليس فقط من جانب الكفاءة الإدارية بإضافة إلى أن نتائج هذه الدراسة ويمكن تعميمها على مختلف ولايات الوطن ، وهذا ما سنبرزه من خلال تطبيق الموضوع على مؤسسة محل الدراسة.

- **أهداف الدراسة:**

هاته الدراسة تهدف إلى إبراز وجهة نظر المؤسسات اتجاه الرقمنة وبصفة خاصة المؤسسات التربوية الجزائرية، وما هي الاستراتجيات التي تعلم بها من أجل الاستفادة من تقنيات الرقمنة، ويمكننا تلخيصها في النقاط التالية:

- التعرف بداية على الرقمنة من ناحية المفهوم والمتطلبات والتقنيات
- معرفة ما إذا يوجد علاقة بين الرقمنة وتحسين جودة خدمات التعليم
- التعرف على مدى تبني الرقمنة في المؤسسة محل الدراسة

- **أسباب اختيار الموضوع:**

لكل عمل وبحث علمي ممهداته ومبرراته لقيام الباحث به، لم يكن اختيار الموضوع عن سبيل الصدفة أو الحتمية أو الوجوب فقط، لكن كان وراء هذا الاختيار دوافع وأسباب شجعتنا لدراسة هذا الموضوع، تمثلت في

أسباب موضوعية ذات صلة بأهمية الموضوع، وأخرى ذاتية تمثل في الأسباب الشخصية التي جعلتنا نتناول هذا الموضوع وهي كالتالي:

1. الميول الشخصي لدراسة مثل هذا الموضوع.
2. طبيعة التخصص
3. يعتبر مجال الدراسة نادر وخاص على مستوى المؤسسات التربوية الجزائرية.
4. المكانة الكبيرة التي يحضى بها موضوع .
5. تطور البحوث في مجال الرقمنة للمؤسسات التربوية .

- **حدود الدراسة:**

من أجل دراسة الموضوع وبلوغ الأهداف، تم رسم حدود لهذه الدراسة من خلال الأبعاد التالية:

- **الحدود الموضوعية:** تركز الدراسة على دور الرقمنة في تحسين جودة خدمات التعليم .
- **الحدود المكانية:** أجريت هذه الدراسة على مستوى مديرية التربية لولاية المغير، وقد وقع الاختيار على ولاية المغير وهذا راجع للبيئة المتنوعة المناطق الحضارية والمناطق النائية بالاضافة الى تطبيق مشاريع الرقمنة حديثة بدعم من وزارة التعليم.
- **الحدود الزمانية:** شملت فترة المقابلة شهري أفريل و ماي 2025، والتي تتزامن مع نهاية العام الدراسي حيث تتوفر البيانات اللازمة و تعتبر هذه الفترة مناسبة لتقييم مشاريع الرقمنة المنفذة .

- **صعوبات الدراسة:**

لا يخلو أي بحث علمي من مجموعة من الصعوبات والعوائق التي قد تؤثر على سير العمل وجودته ، ونذكر منها ما يلي:

1. نقص المراجع المتخصصة :لوحظ قلة المراجع المصادر المتعلقة بموضوع الرقمنة في بلادنا سواء من حيث الكتب او الدراسات الميدانية مما حد من امكانية الاستناد الى قاعدة معرفية قوية كما ان الاعتماد على المراجع الاجنبية كان محدودا بسبب الغروقات السياقية و الثقافية .
2. صعوبة التواصل مع ادارة المؤسسة :واجهت الدراسة تحديات في ترتيب لقاءات مع مدير المؤسسة واجراء التربصات المطلوبة حيث كان ذلك ممكنا فقط عبر العلاقات الشخصية الخاصة مما اثر على سهولة الوصول الى المعلومات .

3. ضعف الفهم لاهداف المؤسسة :عدم وضوح او تفهم بعض المشاركين لاهداف المؤسسة الامر الذي انعكس على طبيعة الاجابات التي تم الحصول عليها حيث كانت غير صريحة او دقيقة في بعض الاحيان.

- **خطة وهيكل الدراسة:**

من أجل معالجة موضوع الدراسة سيتم تقسيم هيكل الدراسة إلى فصلين فصل نظري وفصل التطبيقي كما يلي:

الفصل الأول: سيتناول هذا الفصل الدارسة مفاهيم الرقمنة وجودة التعليم من خلال تقسيمه إلى ثلاثة مباحث، حيث يعبر المبحث الأول عن الرقمنة من تعرف وأدوات وتقنيات والتحديات التي تواجهها أما المبحث الثاني تناول جودة خدمات التعليم بمفهومها وأدوات التحسين وتحدياتها، بإضافة إلى المبحث الثالث الذي يبين العلاقة بينهما.

الفصل الثاني: بعنوان الدراسة الميدانية لمديرية التربية لولاية المغير ، في هذا الفصل سنتناول الجانب التطبيقي حيث سيتم إسقاط الجانب النظري على مديرية المغير وبعض المؤسسات التابعة لها ، حيث يتضمن المبحث الأول طريقة والأدوات الدراسة أما المبحث الثاني: خصص لعرض نتائج الدراسة ومناقشتها المتوصل إليها عن طريق التحليل ومناقشة أسئلة المقابلة المطروحة ويقيس تأثير الرقمنة في ولاية المغير.

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

الفصل الأول:

الإطار النظري للدراسة

تمهيد

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة

أولا: مفهوم الرقمنة

ثانيا: أدوات وتقنيات الرقمنة في التعليم

ثالثا: فوائد الرقمة في التعليم

رابعا: التحديات التي تواجه تطبيق الرقمنة في التعليم:

المبحث الثاني: تحسين خدمات المؤسسات التربوية

أولا: مفهوم تحسين الخدمات التربوية

ثانيا: : أبعاد تحسين الخدمات التربوية

ثالثا: أدوات تحسين الخدمات التربوية

رابعا: التحديات التي تواجه تحسين الخدمات التربوية

المبحث الثالث: العلاقة بين رقمنة التعليم وتحسين الخدمات التربوية

أولا العلاقة بين الرقمنة و تحسين الخدمات التربوية

ثانيا نماذج نظرية للعلاقة بين الرقمنة وتحسين الخدمات

ثالثا تجارب دول سابقة تثبت الربط بين الرقمنة و تحسين الخدمات التربوية

خلاصة الفصل

تمهيد:

تعتبر رقمنة التعليم إحدى مواضيع المعاصرة في الوقت الحديث التي أثمرتها التطورات التكنولوجيا وثورة المعلومات، وقد ساهمت رقمنة التعليم في العديد من الأنشطة الإدارية كإدارة المدرية التربية التي تعد هي من أحدث التطورات الراهنة وبهذا سنكون بصدد دراسة مساهمة رقمنة التعليم في تحسين جودة الخدمات المؤسسات التربوية . وهنا يبرز المتغيرين رقمنة التعليم وتحسين جودة الخدمات الذين سنتطرق لهما في هذا الفصل للموضوعين عبر المبحثين الآتيين:

- **المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة**
- **المبحث الثاني: تحسين خدمات المؤسسات التربوية**
- **المبحث الثالث: العلاقة بين رقمنة التعليم وتحسين الخدمات التربوية**

المبحث الأول : الإطار المفاهيمي للرقمنة

تعد الرقمنة من بين الاتجاهات المعاصرة التي تساهم في الاستجابة للمتطلبات التي يواجهها التعليم، واستنادا إلى هذه الأهمية سنحاول في هذا المبحث إلقاء الضوء على الأسس لمفهوم الرقمنة التعليم

المطلب الأول : مفهوم الرقمنة

الفرع الأول : تعريف الرقمنة وأهميتها في العصر الحديث

أولا: تعريف الرقمنة:

- لغة :

العملية التي تتيح تحويل شيء ما إلى رقم أو شكل رقمي .

- اصطلاحا :

عملية تحويل المعلومات و البيانات من شكلها الورقي إلى شكل رقمي باستخدام التكنولوجيا .

- إجرائيا :

استخدام الأجهزة الالكترونية و البرمجيات لتحويل المستندات و البيانات الورقية إلى نسخ رقمية قابلة للتخزين و المشاركة الالكترونية) .حامد &حدد(105 .p ,2024 ,

الرقمنة هي كل عملية يتم عن طريقها تحويل المعلومات من الشكل القديم و التقليدي إلى شكل رقمي سواء كانت هذه المعلومات صور أو بيانات نصية أو ملفات صوتية أو أي شكل أخر (نصيرة و عاشور، 2024، صفحة 399)

ويمكن تتبع تعريف الرقمنة من خلال عدد من التعريفات المختلفة كما يلي:

عرفها تايلور (2007) للرقمنة أنه يشير إلى الفروق بين الفتيات. وهي تشمل كيانات خالية من اللون أو الحجم أو الكتلة. إنها تمتلك القدرة على الانتشار بسرعة الضوء. وهي تشكل المكون الأساسي في الشفرة الجينية للمعلومات المفصلة في تسلسلات من الأصفار والآحاد، والتي يتم دمجها جوهريًا لتشكيل مواد ملموسة مثل الورق والحبر، ويتم تجميعها لاحقًا لإضفاء الأهمية والقيمة على هذه المادة. في التطبيقات العملية، تشير الرقمنة إلى إطار إلكتروني يسمح لأجهزة معينة بالتقاط صور للمواد المطبوعة وجعلها متاحة بصيغة مشفرة، مما يسهل تخزينها ونقلها واسترجاعها ونسخها وحتى تعديلها.

وفقًا ل سشلومف .(2007) Schlumpf ، فإن تسمية «الرقمنة» تشمل المصطلح المرادف «المسح». ومع ذلك، فإن الرقمنة تتجاوز مجرد المسح الضوئي، لأنها تشمل أيضًا تحويل المواد التقليدية مثل الصور والكتب والتسجيلات الصوتية ومقاطع

الفيديو وغيرها، إلى تنسيقات يمكن فهمها لأجهزة الكمبيوتر، بغض النظر عما إذا كان هذا التحول يتطلب استخدام الماسحات الضوئية.

كما هو موضح في المعجم الإلكتروني لعلوم المكتبات والمعلومات(ODLIS) ، يتم تعريف الرقمنة على أنها العملية التي يتم من خلالها تحويل البيانات إلى تنسيق رقمي مناسب لمعالجة الكمبيوتر. يستخدم مصطلح الرقمنة في الغالب في أنظمة المعلومات للدلالة على تحويل النص المطبوع أو الصور إلى إشارات ثنائية، والتي يمكن تصورها لاحقًا على الكمبيوتر من خلال استخدام الماسح الضوئي. اعتمدت مؤسسة «Digital Preservation Coalition» مصطلح «الرقمنة» ووصفته بأنه عملية توليد الملفات الرقمية، سواء من خلال المسح الضوئي أو تحويل المواد التناظرية إلى صيغ رقمية. والنتيجة هي إعادة إنتاج رقمي أو بديل مصنف على أنه مادة رقمية.

أوضح البروفيسور فتحي عبد الهادي (2010) تعريف «الرقمنة» على أنها عملية نقل البيانات أو تحويلها إلى صيغة رقمية لمعالجة الكمبيوتر. في مجال أنظمة المعلومات، تُفهم الرقمنة عادةً على أنها تحويل النص المطبوع والصور والرسوم التوضيحية والخرائط وما إلى ذلك، إلى إشارات ثنائية من خلال آليات المسح، مما يتيح العرض الناتج على شاشات الكمبيوتر. في سياق الاتصالات عن بعد، تشير الرقمنة إلى تحويل الإشارات التناظرية المستمرة إلى إشارات رقمية منفصلة. في مجال علم المكتبات والمعلومات، تُعرّف الرقمنة بأنها «عملية توليد النصوص الرقمية من المستندات التناظرية». (يس، 2013، صفحة 16_18)

ثانيا أهمية الرقمنة في العصر الحديث :

تلعب الرقمنة دورًا مهمًا في الحفاظ على المواد التي لا تقدر بثمن من التلف بسبب طبيعتها الحساسة وتجزئتها بمرور الوقت، مع جعلها في نفس الوقت متاحة بصيغة رقمية عالية الجودة. يمكن توضيح أهمية الرقمنة من خلال النقاط التالية:

يعزز العمليات الإدارية ويسهل التواصل مع المؤسسات المختلفة.

_يضمن تحقيق الجودة التي تتوافق مع تطورات العصر الحديث .

_ يمكّن الإدارات من المشاركة في التخطيط الكفء والفعال.

_يسهل النقل السريع وغير المعقد للمعلومات عبر المستويات الإدارية المختلفة.

_يساعد في تبسيط الإجراءات الإدارية وتعزيز عملية صنع القرار.

_ يوفر نسخة بديلة من موارد المعلومات النادرة والقيمة التي يمكن لجميع أصحاب المصلحة الوصول إليها.

_إنه يمكّن أصحاب المصلحة من عرض موارد المعلومات ومقارنتها وتبادلها بسهولة.

_ يعزز الأداء وكفاءة صنع القرار ضمن الحد الأدنى من الأطر الزمنية والجهد، نظرًا لتوافر المعلومات لأصحاب المصلحة من خلال عمليات البحث الآلية على الشبكة الداخلية للمؤسسة.

_يوفر للموظفين المرونة في العمل عن بُعد، مما يسمح لهم بالوصول إلى الشبكة الداخلية للمؤسسة في أي وقت ومن أي مكان.

_يبسط الاجتماعات عن بعد بين الإدارات المنتشرة جغرافيًا.

_يعمل على تحسين النفقات المتعلقة بالتخزين المادي، مثل مساحة الخزانة، أو التكاليف المرتبطة بالموظفين المكلفين بصيانة الملفات.

_ تقوم المؤسسة بتطوير ومعالجة تحديات الإدارة التقليدية من خلال عملية التحول الرقمي وتنفيذ التقنيات الرقمية المتقدمة. (عبدالتواب، الحلوانى، و حمور، 2023، صفحة 37_38)

الفرع ثاني :تطور الرقمنة في قطاع التعليم

لم تظهر فكرة التعليم الرقمي فجأة أو بدون سياق مسبق. ظهرت وتطورت على مدى عدة سنوات. يمكن إرجاع بدايتها إلى التسعينيات من القرن السابق. لقد استمرت في تطورها إلى التكرار المعاصر الذي نعترف به اليوم. على الرغم من التسميات الحديثة نسبيًا للتعليم الرقمي، فإن وجوده يمتد لعدة عقود، وإن كان ذلك تحت مصطلحات مختلفة خلال مراحله السابقة. في البداية، كانت تتألف من معلومات يتم نقلها من خلال نص أخضر معروض على المستخدم، ويتم تخزينها داخل نظام حوسبة مركزي مرتبط بأجهزة كمبيوتر طرفية مختلفة تقع في مواقع مختلفة. على مدى السنوات العشر الماضية، حدث تحول كبير في تطبيقات الحوسبة التعليمية، ولا يزال دمج أجهزة الكمبيوتر في المجال التعليمي في مراحله الأولى، مع ملاحظة التقدم التدريجي يوميًا. بدأت هذه الظاهرة في اعتماد طرائق متنوعة، وانتقلت من التعليم القائم على الكمبيوتر إلى استخدام الإنترنت للأغراض التعليمية. في نهاية المطاف، ظهر مفهوم التعلم الرقمي، بناءً على الأسس التكنولوجية، التي توفر المحتوى التعليمي للمتعلمين بطريقة فعالة علاوة على ذلك، تمتلك هذه الطريقة التعليمية خصائص ومزايا مميزة. ومن أبرز الفوائد انخفاض الوقت والجهد والتكاليف المرتبطة بالتعلم، إلى جانب قدرة أجهزة الكمبيوتر على تعزيز الأداء الأكاديمي العام ومساعدة المعلمين والمتعلمين في تنمية بيئة تعليمية جذابة تتجاوز القيود الجغرافية والزمنية.

بدأت الدعوة إلى تعزيز منهجيات الحصول على المعلومات وتخزينها وربطها ونشرها في عام 1945 من قبل صاحب الرؤية الأمريكية فانيفار بوش. منذ ذلك الوقت، تولت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هذا الدور المحوري، لا سيما في القطاع التعليمي وفي المشهد العالمي المتقدم تقنيًا بشكل تدريجي.

افترض بعض العلماء أن التعليم الرقمي كان قيد الاستخدام منذ الستينيات، حيث بدأت أجهزة الكمبيوتر في الاندماج في العملية التعليمية.

في البداية، وجدت التكنولوجيا تطبيقًا داخل المؤسسات التعليمية، وامتدت لاحقًا إلى مبادرات البحث، وشملت في النهاية برمجة المواد التعليمية. اقتصرت هذه الطلبات في الغالب على الجامعات حتى أوائل السبعينيات، عندما بدأت تتغلغل في النظام المدرسي. بحلول عام 1997، تصاعد انتشار أجهزة الكمبيوتر في البيئات التعليمية بسبب التقدم في تقنيات الكمبيوتر والتحسينات في وظائف هذه الأجهزة، إلى جانب الانخفاض المستمر في النفقات المطلوبة للحصول على هذه المعدات.

مراحل التعليم الرقمي :

اجتاز التعليم الرقمي أربع مراحل رئيسية: (قبل 1983، 1984-1993، 1993-2000، و2001 إلى الوقت الحاضر)

_تتوافق المرحلة الأولى مع الفترة السابقة لعام 1983:

وقد تميز هذا بالنموذج الذي يركز على المعلم والتعليم التقليدي، حيث ظل التعليم تقليديًا قبل ظهور أجهزة الكمبيوتر، على الرغم من وجودها المحدود. كان التفاعل بين المعلمين والطلاب داخل الفصل الدراسي محكومًا بجدول زمني أكاديمي محدد مسبقًا.

_تمتد المرحلة الثانية من عام 1984 إلى عام 1993:

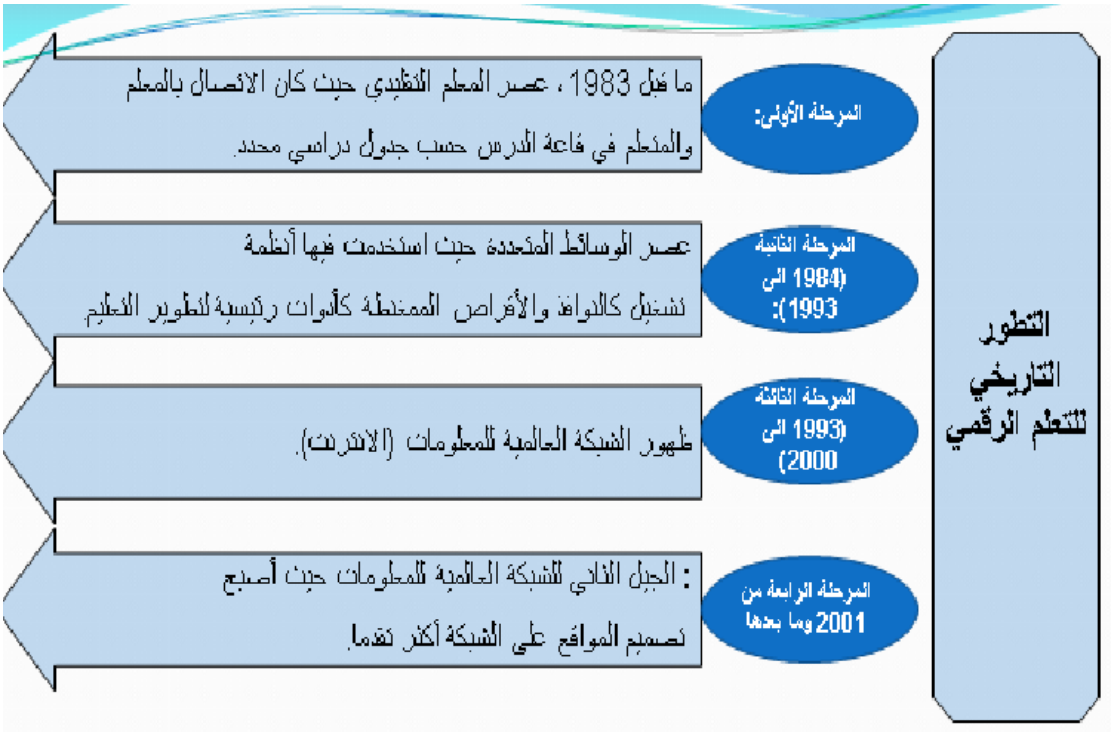
شهد هذا العصر ظهور الوسائط المتعددة. خلال هذا الإطار الزمني، كان استخدام Windows 3.1 وأنظمة Macintoshومحركات الأقراص المغناطيسية أمرًا محوريًا لتطوير المنهجيات التعليمية.

_تشمل المرحلة الثالثة السنوات من 1993 إلى 2000 :

شهدت هذه الفترة ظهور الإنترنت، إلى جانب إدخال البريد الإلكتروني، وتطوير برامج إلكترونية أكثر تطوراً لعرض محتوى الفيديو، بما في ذلك الأفلام التعليمية، مما بشر بتطور كبير وواعد لمشهد الوسائط المتعددة.

_المرحلة الرابعة، من عام 2001 حتى الوقت الحاضر:

- بشرت هذه المرحلة بظهور الجيل الثاني من إنترنت المعلومات. أصبح انتشار المواقع على الإنترنت معقدًا بشكل متزايد، مما أدى إلى زيادة ملحوظة في تبادل المعلومات. وقد مهدت هذه الطفرة في المعلومات الطريق لاحقًا لظهور التعلم الرقمي. أكد العديد من المعلمين على أهمية تصميم الكتب الإلكترونية التي تتضمن عناصر الوسائط المتعددة مثل مقاطع الفيديو والرسومات المتحركة، والتي تسهل فهم الطلاب ومشاركتهم في محتوى الدرس. كما يعزز هذا النهج التواصل بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب)البونوحي(84_82 .p ,2023 ,



المصدر : عاطف الشرمان2013

الفرع ثالث أهداف الرقمنة في التعليم :

أهداف منشودة كثيرة منها تلبية رغبات ومتطلبات المتعلمين المعرفية والعلمية

– الاهتمام بالفروق الفردية بين المتعلمين

– تكوين جيل قادر علي التعامل مع التكنولوجيا الحديثة والاستفادة منها بأكبر قدر حتى يستطيع التكيف مع متطلبات سوق العمل.

كما أن من أهداف رقمنة التعليم تطوير الأداء المهني للمعلمين باكتساب مهارات واتجاهات جديدة وتقليل الأعباء على المعلمين وبالتالي توفير الوقت وتسريع عملية التعلم تحسين جودة التعليم بتحسين جودة المقررات التعليمية وتحقيق مبدأ المساواة وتكافؤ الفرص لجميع الطلاب في المشاركة بالعملية التعليمية واستيعاب أعداد أكبر من المتعلمين دون شرط فلا يوجد حدود ولا مكان ولا زمان

و تتمثل أهداف الرقمنة على النحو الآتي:

أولا أهداف تعليمية

تتمثل في إعداد طلاب قادرين علي التعامل مع التكنولوجيا الحديثة بكفاءة وتحسين قدراتهم التعليمية وإتاحة التعليم والتدريب لأكبر عدد من الأفراد وجعل التعليم أكثر تفاعلية وكسر حاجزي الزمان والمكان والتحول من البيئة التقليدية للتعليم التي تعتمد

علي الأوراق والسبورات إلى بيئة تعليمية رقمية تساعد في تنمية مهارات التعلم الذاتي والبحث والتفكير الإيجابي والتفكير الابتكاري والإبداعي.

ثانيا أهداف اجتماعية

وتتمثل في تحقيق مبدأ المساواة والعدالة وتكافؤ الفرص بين الطلاب وحل المشكلات المتعلقة بالبنية التحتية وتوفير التكلفة مع تحسين الموارد المتاحة ودعم عمليات التنمية من خلال توفير المعرفة وتسهيل الحصول عليها وإتاحتها لجميع العاملين بالمؤسسة والعمل على بناء مجتمعات مستدامة والتحول إلي مؤسسات منتجة وليست مستهلكة.

ثالثا أهداف إدارية

وتتمثل في تقلقل الأعباء على العاملين بالمؤسسة وحل مشكلة عجز المعلمين والكثافة الطلابية وتسهيل عمليات اتخاذ القرار وحل المشكلات التي توفرها الأدوات الرقمية والتحول نحو الرقمنة الإدارية وتعزيز القيادة الرقمية التي تساعد على تنمية الموارد البشرية واستثمار قدراتها وتطوير ألأساليب الإدارية بما يخدم المؤسسة. (المنعم، صفحة 298/297)

ونذكر أيضا بعض الأهداف لرقمنة في التعليم :

- القدرة على معالجة المتطلبات المعرفية والتجريبية وتطلعات المتعلمين.
- تعزيز عملية الاحتفاظ بالمعلومات المكتسبة وضمان القدرة على استرجاعها والوصول إليها في الوقت المناسب، مما يساهم في تحسين جودة التعلم واتخاذ القرارات المبنية على المعرفة المخزنة.
- تسريع تحديد المعلومات والمعارف وتنظيمها وفقًا لأهميتها وسياق الموقف العملي أو التعليمي، بما يضمن مواكبة المستجدات وتكييف المعرفة مع الاحتياجات الفعلية.
- تحسين جودة التفاعل والتواصل بين جميع أطراف العملية التعليمية، سواء بين المعلم والمتعلم، أو التلميذ والمدرسة، أو العامل ومكان العمل .(وهيبة و سليم، 2019، صفحة 115/114)

المطلب الثاني: أدوات وتقنيات الرقمنة في التعليم

الفرع الأول الأنظمة الالكترونية لإدارة المدارس:

توجد العديد من الأنظمة الالكترونية لإدارة المدارس و تختلف هذه الأنظمة في الميزات و القدرات نذكر منها :

Classter: نظام شامل يغطي إدارة المهام الإدارية والتعليمية، يتيح تتبع الواجبات وتنظيم خطط الدروس ومسارات التعلم المخصصة.

PowerSchool : يمثل إطارًا متكاملًا يدمج إدارة الدورة ومنهجيات التقييم وأدوات الاتصال، وبالتالي يسهل على المعلمين مراقبة تقدم الطلاب وتوفير الدعم اللازم، مع تمكين تخصيص مسارات التعلم الفردية في نفس الوقت.

Ellucian :هو نظام شامل يمكّن المؤسسات التعليمية من الإشراف على عروض الدورات التدريبية، والدرجات الأكاديمية، وتسجيل الطلاب، والتقديمات العلمية. تعمل وحدة تسجيل الدخول الأحادي (SSO) على تحسين تجربة المستخدم من خلال دمج الوصول إلى الأدوات المختلفة لكل من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس. ومع ذلك، فقد أعرب بعض المستخدمين عن أن الواجهة قد تبدو معقدة للأفراد الذين يواجهون النظام لأول مرة.

Isams :هو نظام متطور يوفر وظائف أساسية لإدارة الجداول الزمنية ودفاتر الدرجات وسجلات الحضور. تدعم هذه المنصة الإدارة المركزية للبيانات في جميع أنحاء المؤسسة التعليمية. ومع ذلك، لاحظ بعض المستخدمين تحديات في تنفيذ العمليات الأساسية، مثل تسجيل الاتصالات الأبوية أو إعداد التقارير .(shanganlall، 2024)

الفرع ثاني :المنصات التعليمية الالكترونية

تعريف المنصات التعليمية : وهي أرضيات للتعليم عن بعد بمثابة الساحات التي يتم بواسطتها عرض الأعمال وجميع ما يختص بالتعليم الالكتروني وتشمل المقررات الالكترونية وما تحتويه من نشاطات ومن خلالها تتحقق عملية التعلم باستعمال مجموعة من أدوات الاتصال و التواصل التي تمكن المتعلم من الحصول على ما يحتاجه من مقررات دراسية وبرامج ومعلومات . (حمراني، 2022، صفحة 76_77)

نذكر مجموعة من المنصات التعليملية :

1-تعريف بنظام مودل moodle :

- هو برنامج مفتوح المصدر (Open Source software) ويوزع تحت رخصة GNU العامة ، ويعني ذلك بأنه يحق للكل بأن يقوموا بتحميله وتركيبه واستعماله وتعديله وتوزيعه مجانا، وهو متوفر على الشبكة (http://noodle.org ، وهو سهل التركيب والاستعمال بل والتطـوير
- ويتضمن وحدات نشاط مثل المنتديات والمصادر والمجلات
- والاختبارات والاستطلاعات والمهام... الخ.
- الخدمات التي يقدمها مودل moodle:
- _تقديم أنشطة تعليمية : كتقديم (الاختبارات – الامتحانات –الواجبات –استعراض المحتويات) .
- _نشر وتهيئة المصادر: كالملفات النصية – تحميل ملفات صوتية –الفيديو–الصور –الفلاش وغيرها.
- الاتصالات والتعاون : كالمناقشات – الدردشة – الرسائل – الويكي – المدونات – البريد – المكتبة الرقمية
- تابع الخدمات التي يقدمها مودل moodle
- الإدارة :

- _إدارة الموقع : كإدارة الملفات والتصنيفات الدراسية – مواضيع وحدات – تقارير – إحصائيات – المقررات.
- _إدارة المستخدمين : مجموعة المتعلمين – إدارة المستخدم (تحميل –إضافة – تحرير) – التوثيق (مجموعة واسعة من الخيارات – الدخول المفرد).

- **2–تعريف بنظام بلاك بورد Bb**

- هو أحد أنظمة إدارة التعلم (التجارية) وهو من إنتاج مؤسسة، Blackboard للخدمات التعليمية على الخط المباشر ومقرها واشنطن العاصمة. ويعتبر هذا النظام واحداً من أقوى أنظمة إدارة التعلم الإلكترونية، حيث تستخدمه أكثر من ٣٦٠٠ مؤسسة تعليمية على مستوى العالم في تقديم خدمات تعليمية راقية للمعلم والطالب، وغيرها من عناصر الإدارة التعليمية.
- الوظائف التي يوفرها نظام Bb
- توفير أدوات تفاعل المتعلم : الإعلانات Amnouncements – التقويم الزمني Calendar Calendar – المهام Tasks – التقديرات Grades . – دليل المستخدمين Users – دفتر العناوين Address Book). (على، 2021، صفحة 94_96)

- **3– موقع إيزي كلاس easyclass.com** :

- هو نظام لإدارة التعليم يسمح للمعلمين بإنشاء فصول إلكترونية يمكنهم من خلالها تخزين دروس المواد على شبكة الانترنت، وإدارة النقاشات الصفية، وإعطاء الواجبات والامتحانات، مراقبة مواعيد التسليم تقييم النتائج وتزويد الطلاب بالملاحظات، وكل هذا في موقع واحد ومجاني كما يتيح الموقع للمعلمين تبادل الخبرات فيما بينهم عبر منصة آمنة وسهلة ومرنة.
- تعد منصة Easyclass بيئة آمنة وخصوصية تستهدف المدرسين والطلاب دون سواهم ، والصفوف الرقمية تنشأ وتدار من قبل أساتذة المدارس والجامعات، ويمتلك الأساتذة في المدارس والجامعات كامل الحقوق الإدارية جمال مشاركة التلاميذ في صفوفهم ، وحدهم تلاميذ الصف يستطيعون الاطلاع على المحتوى المبتكر في الصفوف الرقمية من قبل إدارة الصف ما دام يشكل مجموعة مغلقة (المبارك و الحاج، 2021، صفحة 251)

- **4–تعريف منصة (Google classroom)**:

- خدمة تعليمية مجانية عبر الإنترنت، طورتها شركة جوجل توفر هذه المنصة بيئة تفاعلية لإدارة محتوى المقررات الدراسية بكل سهولة، بدءًا من مشاركة الملفات بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب، مرورًا بإنشاء وتوزيع المهام إلكترونيا، وصولا إلى تصنيفها ومتابعتها.

- **مميزات منصة (Google classroom)**:

تتميز منصة جوجل كلاس روم (Google classroom بالعديد من المزايا تذكر منها:

– منصة مجانية، يمكن لأي شخص لديه حساب على البريد الإلكتروني Gmail الانضمام إليها سواء معلم أو متعلم

– يمكن للمعلمين إضافة طلابهم مباشرة أو مشاركة أحد الرموز في صفوفهم للانضمام إلى المنصة.

– تعمل على أجهزة الكمبيوتر والهواتف الذكية المحمولة، حيث يوجد تطبيق للمنصة يناسب نظام الأندرويد والإيفون متاح بشكل مجاني على المواقع الإلكترونية. (محمود، البيطار، المليجي، و رمضان، 2024، صفحة 337)

5_منصة Wiki Education :

تشكل منصة Wiki Education مبادرة إدارة محتوى مفتوحة المصدر تسمى جمعية التعليم(COL) ، وهي مصممة للتكامل بسلاسة مع أنظمة التعلم الإلكتروني المختلفة.

6– منصة Blackboard :

تعرف منصة Blackboard على نطاق واسع بأنها واحدة من أبرز أنظمة إدارة التعلم وأكثرها فعالية على مستوى العالم. تم تطويره بواسطة Blackboard Educational Services ، ويتم استخدامه من قبل عدد كبير من المؤسسات التعليمية نظرًا لطبيعة النظام عالية الجودة والمجموعة الواسعة من الميزات التي يقدمها لكل من المعلمين والطلاب.

7–منصة WebCT :

تمثل منصة WebCT أحد أنظمة إدارة التعلم التي تستخدمها العديد من المؤسسات التعليمية الملتزمة بتطوير مبادرات التعلم الإلكتروني.

8–منصة كلاسيرا:

يتميز كلاسيرا بأنه نظام خاص يشمل جميع المكونات الأساسية للعملية التعليمية، ويستوعب فئات مختلفة من المستخدمين، يتمتع كل منهم بامتيازات مميزة تختلف عن تلك الخاصة بالفئات الأخرى.

إنه نظام تعليمي إلكتروني تجاري تم تطويره بواسطة Classera. يعمل نظام إدارة التعلم الإلكتروني المتطور هذا كإطار افتراضي متماسك وشامل لجميع أصحاب المصلحة والأنشطة المرتبطة بالعملية التعليمية، مما يسهل سهولة الوصول. إنه يوحد أصحاب المصلحة هؤلاء داخل الفصول الدراسية الافتراضية التي يمكن الوصول إليها عبر أجهزة الكمبيوتر أو الأجهزة اللوحية أو الأجهزة المحمولة في أي وقت ومن أي مكان.) . البقمي &السلامات(274/275 .p ,2023 ,

9–منصة Udacity: تم إطلاق تلك المنصة عام ٢٠١١م ، وهو موقع متخصص بشكل كبير في علوم الحاسوب، وتلك المنصة أيضًا تقدم دروس مجانية لمستخدميها، وتقدم شهادات مجانية وفي ظروف معينة تكون مدفوعة، وتتعاون مع مؤسسات كبري مثل Google لتوفير دورات تقنية بشكل مجاني لجميع مستخدميها.

10– منصة (روافد): وهي أحد المنصات التعليمية العربية وهي الأولى من نوعها عربياً، حيث تهتم هذه المنصة بإنشاء محتوى تعليمي إلكتروني تفاعلي للطلبة يخدم مختلف المناهج الدراسية يتم إعداد محتواها من قبل الخبراء والمعلمين والتربويين، وتتضمن نظام إعداد المحتوى التعليمي ونظام للاختبارات ونظام للمتابعة بشكل إلكتروني، وهذه المنصة لها دوراً فعالاً في زيادة دافعية الطلاب نحو التعلم.

11– منصة (رواق) : منصة تعليمية إلكترونية تم تأسيسها بمبادرة من الملكة رانيا ملكة دولة الأردن، وهي منصة تهتم بتقديم مواد دراسية أكاديمية مجانية باللغة العربية في مختلف المجالات والتخصصات وتقديم دورات عالية الجودة يقوم بتطويرها مجموعة من الخبراء والأكاديميين العرب. (خليل و سيد، 2022، صفحة 300)

12– منصة "الإدمودو: هي بيئة تعليمية تفاعلية اجتماعية تهدف الر تعزيز التواصل و التعاون بين الطلاب و المعلمين و أولياء الأمور توفر المنصة مساحة آمنة تسمح بتبادل الأفكار و الآراء و مشاركة الملفات التعليمية مما يدعم التعليم التشاركي و يعزز التفاعل بين المعلم و المتعلم كما تتيح لأولياء الأمور متابعة نتائج أبنائهم بشكل مباشر مما يسهم في تحقيق أهداف العملية التعليمية ويطلق عليه الفيسبوك التعليمي Facebook Learning

كما تعرف أيضا بأنها برنامج تكنولوجي متقدم يخدم جميع شرائح المجتمع فالمربون يعتمدون عليه، لأنه يجعل التعليم سهل وفعال ويعتبره الطلبة وسيلة جديدة للتعبير عن أنفسهم، فهو يُمكن أولياء الأمور، والمربين والطلاب من وسائل اتصال آمنة وفعالة، ويُعزز العمل الجماعي مما يُحسن نتائج التعلم) احمد(7 .p ,2020 ,

الفرع الثالث:استخدام التكنولوجيا في تحسين التواصل بين المعلمين و الطلاب

تساعد التكنولوجيا في تحسين التواصل بين المعلمين و الطلاب من خلال أدوات مثل البريد الالكتروني و المنتديات التعليمية و التطبيقات التفاعلية هذه الأدوات تسمح بالتواصل الفوري و توفير تغذية راجعة سريعة للطلاب :

_البريد الالكتروني : يمكن للمعلم و الطالب التواصل عن طريق البريد الالكتروني لتبادل الملفات و المعلومات والواجبات المنزلية و الأسئلة و الإجابات .

_تطبيقات إدارة الفصول الدراسية:

Google Classroom :يسهل تنسيق الأنشطة التعليمية ونشر الموارد التعليمية من قبل المعلمين.

Microsoft Teams :تقدم قنوات مخصصة للتفاعل المباشر بين الطلاب والمعلمين.

Zoom :يتيح إجراء جلسات تعليمية افتراضية وتفاعلات وجهًا لوجه.

_تطبيقات المهام والتقييم :

Kahoot :يستخدم لتطوير التقييمات التفاعلية التي تهدف إلى تقييم معرفة الطلاب.

Quizizz :يساعد في تقييم فهم الطلاب بطريقة جذابة وممتعة.)فراس(

_منصات الدردشة والمراسلة

-Slack :تم الاعتراف بـ Slack في الأصل كأداة اتصال تجارية، وقد تم دمجها في القطاع التعليمي. تعمل الرسائل المباشرة والوظائف التعاونية على تعزيز التواصل السلس بين الطلاب والمعلمين، وبالتالي تعزيز مهارات التفاعل الاجتماعي داخل البيئات الرقمية.

-منصة :Discord على الرغم من أنها مصممة بشكل أساسي لمجتمع الألعاب الإلكترونية، إلا أن Discord اكتسبت لاحقًا زخمًا في البيئات التعليمية. تعمل وظائف الدردشة الصوتية والنصية على تعزيز جو غير رسمي وتشاركي للطلاب للمشاركة في الخطاب المتعلق بالدورات الدراسية والتعاون في المشاريع الأكاديمية.

كما تعرف أيضا بأنها برنامج تكنولوجي متقدم يخدم جميع شرائح المجتمع فالمربون يعتمدون عليه، لأنه يجعل التعليم سهل وفعال ويعتبره الطلبة وسيلة جديدة للتعبير عن أنفسهم، فهو يُمكن أولياء الأمور، والمربين والطلاب من وسائل اتصال آمنة وفعالة، ويُعزز العمل الجماعي مما يُحسن نتائج التعلم) احمد(7 .p ,2020 ,

الفرع الثالث:استخدام التكنولوجيا في تحسين التواصل بين المعلمين و الطلاب

تساعد التكنولوجيا في تحسين التواصل بين المعلمين و الطلاب من خلال أدوات مثل البريد الالكتروني و المنتديات التعليمية و التطبيقات التفاعلية هذه الأدوات تسمح بالتواصل الفوري و توفير تغذية راجعة سريعة للطلاب :

_البريد الالكتروني : يمكن للمعلم و الطالب التواصل عن طريق البريد الالكتروني لتبادل الملفات و المعلومات والواجبات المنزلية و الأسئلة و الإجابات .

_تطبيقات إدارة الفصول الدراسية:

Google Classroom :يسهل تنسيق الأنشطة التعليمية ونشر الموارد التعليمية من قبل المعلمين.

Microsoft Teams :تقدم قنوات مخصصة للتفاعل المباشر بين الطلاب والمعلمين.

Zoom :يتيح إجراء جلسات تعليمية افتراضية وتفاعلات وجهًا لوجه.

_تطبيقات المهام والتقييم :

Kahoot :يستخدم لتطوير التقييمات التفاعلية التي تهدف إلى تقييم معرفة الطلاب.

Quizizz :يساعد في تقييم فهم الطلاب بطريقة جذابة وممتعة.)فراس(

_منصات الدردشة والمراسلة

-Slack :تم الاعتراف بـ Slack في الأصل كأداة اتصال تجارية، وقد تم دمجها في القطاع التعليمي. تعمل الرسائل المباشرة والوظائف التعاونية على تعزيز التواصل السلس بين الطلاب والمعلمين، وبالتالي تعزيز مهارات التفاعل الاجتماعي داخل البيئات الرقمية.

-منصة :Discord على الرغم من أنها مصممة بشكل أساسي لمجتمع الألعاب الإلكترونية، إلا أن Discord اكتسبت لاحقًا زخمًا في البيئات التعليمية. تعمل وظائف الدردشة الصوتية والنصية على تعزيز جو غير رسمي وتشاركي للطلاب للمشاركة في الخطاب المتعلق بالدورات الدراسية والتعاون في المشاريع الأكاديمية.

-لوحات الكتابة التفاعلية

-تقدم منصة Miro سبورة رقمية تعمل على توضيح المفاهيم الإبداعية. يمكن للمعلمين إجراء جلسات العصف الذهني وتوضيح الرسوم البيانية وتعزيز مشاركة الطلاب، كل ذلك خلال جلسة مباشرة. تعمل ميزات المنصة الجذابة بصريًا على تعزيز التجربة التعليمية مع توضيح المفاهيم.

- Jamboard عبارة عن لوحة بيضاء افتراضية تفاعلية طورتهاGoogle ، وهي مصممة للتكامل بسلاسة مع Google Workspace.تعمل قدراته، التي تشمل الرسم واستيراد الصور وكتابة النصوص، على تسهيل الدروس الديناميكية والمساعي الجماعية التعاونية.

_منتديات المناقشة عبر الإنترنت

- Reddit :على الرغم من الاعتراف به بشكل أساسي كمنصة للتواصل الاجتماعي، إلا أن Reddit يشمل العديد من المجتمعات التعليمية. توفر المنتديات الفرعية المتخصصة منتدى للمناقشات غير المتزامنة وتبادل الموارد والمبادرات التعاونية لحل المشكلات.

-تدمج منصة Edmodo عناصر وسائل التواصل الاجتماعي مع الوظائف التعليمية. يمكن للمعلمين استخدامها لإنشاء فصول دراسية افتراضية ونشر الواجبات وتعزيز المناقشات، وبالتالي تمكين الطلاب من التفاعل مع المحتوى وفقًا لسرعتهم الفردية. (samir, 2024)

المطلب الثالث :فوائد الرقمنة في التعليم

_تحسين كفاءة الإدارة التربوية : تساهم الرقمنة في تحسين كفاءة الإدارة التربوية من خلال أتمتة العمليات الإدارية مثل تسجيل الطلاب و إدارة الحضور و الغياب مما يقلل من الأخطاء البشرية ويوفر الوقت و الجهد.

_تسهيل الوصول إلى الموارد التعليمية : تتيح الرقمنة للطلاب و المعلمين الوصول إلى الموارد التعليمية بسهولة من خلال المنصات الالكترونية و المكتبات الرقمية مما يعزز التعلم الذاتي ويوفر فرصا تعليمية اكبر .

_تعزيز التفاعل بين الطلاب و المعلمين : تعزز الرقمنة التفاعل بين الطلاب و المعلمين من خلال أدوات التواصل الالكترونية مما يسمح بتبادل المعلومات بسرعة .

_تحقيق التكامل السلس للوظائف الأساسية داخل المؤسسات التعليمية أمر حتمي

_يعد تعزيز إطار صنع القرار وتخصيص الموارد المادية والبشرية بطريقة تحقق أهداف المؤسسات التعليمية أمرًا ضروريًا.

_يتم التركيز على التعلم الذاتي وتزويد الموظفين بمجموعة من الكفاءات الرقمية للتكيف مع المشهد التكنولوجي سريع التطور.

_يعد تقديم خدمات إبداعية ومبتكرة تختلف عن منهجيات تقديم الخدمات التقليدية أمرًا حيويًا.

_يعد تحسين إدارة الوقت أمرًا بالغ الأهمية لأنه يوفر الوقت والجهد، وبالتالي يعزز الأداء المؤسسي.

_ يتم التأكيد على ضرورة التغيير من خلال حقيقة أن الثورة الرقمية تختلف بشكل ملحوظ عن سابقاتها، حيث تمتلك خصائص وأبعادًا فريدة. . (الصالحين و بهاء الدين، 2023، صفحة 323)

المطلب الرابع :التحديات التي تواجه تطبيق الرقمنة في التعليم:

تواجه المؤسسات التعليمية على اختلافها تحديات متزايدة تدعوها إلى العمل من أجل التطوير المستمر للوصول إلى مستويات أعلى من الكفاءة الإنتاجية وتحقيق قدرات تنافسية عالية حيث إن العولمة والضغوط التنافسية والحصول على موقع متقدم في السباق، فهناك العديد من الجهود والمحاولات التي تشجع على الرقمنة للتعليم المصري والتي مهدت لتبنيه إلا أنه على الجانب الأخر هناك العديد من التحديات، التي قد تحول دون تنفيذ التحول الرقمي لها فعدم إتباع إستراتيجية محددة لقيادة عملية التحول فلا تنتهي بانتهاء مشروع واحد ويجب تحسينها وتطويرها باستمرار وتطبيق التقنيات من دون معرفة مدى ملائمته مع المدرسة فسيؤدي إلى توليد صعوبات ومشكلات اكبر من الفوائد التي قد تجنيها المدرسة. نتيجة استخدام الرقمنة، وأيضا عدم تاييد الإدارة العليا لعملية الرقمنة إذ أن تأييد القادة لعملية التحول التي تتوافق تماما مع إستراتيجية المؤسسة فمن الضروري عند اقتراح مشروع يرتبط بالتحول الرقمي يثبت دعم القادة وتأثيره الإيجابي على المخرجات التعليمية.

1_تحديات ترتبط بالهيكل التنظيمي للمؤسسة :

_وجود بعض جوانب الضعف وأوجه القصور في مشروعات التطوير القائمة بالمدارس وتوضح فيما يلي: • غياب تعريف منظومة الرؤية والرسالة والقيم المضافة للعديد من المشروعات.

- ندرة إقامة علاقات وروابط مع القيادات من التطوير في المجتمع التعليمي.

- ضعف الإعلام بالقدر الكافي عن منجزات مشروعات التطوير في المدارس.

-تركيز معظم المشروعات على أعضاء المجتمع التعليمي بالمدارس، كالمدراء والنظار والوكلاء والمعلمين والطلاب دون التركيز على مردوده وربطه بالاحتياجات.

-ضعف التخطيط و التنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الرقمنة الإدارية.

_عدم القيام بالتغييرات المطلوبة لإدخال الرقمنة الإدارية .

_التحول من العمل اليدوي التقليدي إلى العمل الالكتروني سوف يدعم الاهتمام بالسرية من قبل الموظفين و الخوف من التغيير من قبل المسؤولين.

2_تحديات ترتبط بالعناصر البشرية:

فالرقمنة لمؤسسات التعليم تسهم في تبني تنظيمات رقمية جديدة تساعد على تبادل الخبرات والمعارف بين الموارد البشرية على المستوى المحلي والإقليمي والعالمي وتقلل من الحدود الفاصلة بين المديريات والإدارات والمدارس وبعضها ويمكن توضيحها :

_التناقص بين حاجات الفرد ورغباتهم.

_عدم وجود التخطيط لتطوير الموارد البشرية .

_مشاكل الفقر المعلوماتي و المعرفي .

_ضعف الإقبال على استخدام طرق التدريب المتاحة لتحسين الأداء للموارد البشرية .

_قلة الكفاءات البشرية اللازمة لاستخدام التقنيات .

3_تحديات ترتبط بالعناصر المادية:

هناك حاجة ضرورية لاستحداث صيغ تعليمية جديدة تعتمد على التكنولوجية الحديثة من اجل استيعاب الأعداد المتزايدة للطلاب وتتمثل في:

_قلة الموارد المالية وضعف السيولة النقدية .

_ضعف الحوافز المادية المتاحة بسبب الارتباط بميزانيات ثابتة و محدد فيها أوجه الاتفاق .

_النفقات الكبيرة المرتبطة بتوفير البنية التحتية، بما في ذلك تطبيقات الأجهزة والبرامج، وكذلك تطوير مواقع الويب وإنشاء شبكات مترابطة.

_الاستثمار في مجال تقنية المعلومات مكلف جدا ويتطلب صيانة متواصلة وان معظم الدول النامية تعجز في تخصيص ميزانياتها بهذا الحجم.

_قلة المخصصات المالية الموجهة لعمليات التدريب و التأهيل لتطبيق المشاريع الرقمية.

4_التحديات الأمنية والاجتماعية:

تطبيق عملية الرقمنة في المدارس له عدد من المزايا التي تعود علي المجتمع التعليمي كله كالمدراء والنظار والوكلاء والأفراد والطلبة منها:

_الإشراف والتنسيق بين الإدارات المتنوعة في المؤسسة كما لو كانت كيانًا فريدًا ومتماسكًا.

-تركيز صنع القرار ضمن استراتيجياتها التشغيلية مع تعزيز التركيز على إشرافها.

_تجميع البيانات من مصادرها الأولية بطريقة متماسكة وموحدة.

_تخفيف الحواجز أمام صنع القرار من خلال تسهيل توفير البيانات وتكاملها.

_ الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات لتعزيز وتنمية ثقافة تنظيمية بناءة بين جميع الموظفين.

_زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة الموارد كافة.

_تقديم فرص ميسرة لتقديم الخدمات الإلكترونية لطالبيها. (يونس، 2022، صفحة 286/284)

المبحث الثاني : تحسين خدمات المؤسسات التربوية

إن الاهتمام بهذا العنصر حديث الطليعة حيث سيتم في هذا المبحث التطرق إلى بعض المواضيع المتنوعة حول تحسين جودة الخدمات التربوية

المطلب الأول : مفهوم تحسين الخدمات التربوية

الفرع الأول تعريف تحسين الخدمات التربوية و أهميتها

1_ **تعريف تحسين الخدمات التربوية** : هي مجموعة من القرارات والبرامج الصادرة من الهيئات العليا التي تنفيذها المنظمة التربوية تحقيقا لرضا واعتماد الأطراف المتعاملة مع هذه المنظمة عن الخدمات التي تقدمها للطلاب والأولياء والعمال وأصحاب المصلحة منها بأفضل طريقة ممكنة (الطالي و فتحي، 2020، صفحة 1798).

2_أهمية تحسين الخدمات التربوية : يعتبر تحسين الخدمات التربوية أمرًا بالغ الأهمية لأنه يساهم في رفع مستوى التعليم وجودة المخرجات التعليمية، مما ينعكس إيجابًا على المجتمع ككل :

- تحسين النظام الإداري في المؤسسة التعليمية و تطويره .
- العمل على رفع مستوى الطلاب في جميع المجالات التعليمية والتربوية، بما يضمن تنمية شاملة لقدراتهم ومهاراتهم.
- تقليل شكاوى الطلاب وأولياء الأمور من خلال ضبطها وتحليلها بموضوعية، وتقديم حلول فعالة تلبي احتياجاتهم وتعزز رضاهم.

- تعزيز الكفاءة التعليمية ورفع مستوى أداء العاملين في المؤسسة عبر برامج تدريبية مستمرة وتطوير مهني يراعي احتياجاتهم وقدراتهم.
- تلبية احتياجات الطلاب وأولياء أمورهم والمجتمع، وتحقيق رضاهم بما يتوافق مع النظام العام للمؤسسة التعليمية، مع التركيز على التواصل الفعّال والشفافية.

- تمكين المؤسسة من تحليل المشكلات التعليمية والإدارية بطرق علمية دقيقة، مما يسهم في اتخاذ قرارات مبنية على بيانات موضوعية.
- تعزيز الثقة والرضا لدى الطلاب وأولياء الأمور تجاه المؤسسة التعليمية من خلال الالتزام بمعايير الجودة، والعمل بروح الفريق بين جميع المدرسين والإداريين.
- تطبيق نظام الجودة الذي يمنح المؤسسة التعليمية احتراماً وتقديراً واعترافاً محلياً، ويعزز مكانتها في المجتمع التعليمي.
- مراجعة المنتج التعليمي المباشر، وهو الطالب، بشكل دوري لتقييم مدى تحقيق الأهداف التعليمية وتحديد مجالات التحسين.
- اكتشاف وتحليل حلقات الهدر بمختلف أنواعها، سواء في الموارد أو العمليات التعليمية، والعمل على تقليلها لتحقيق كفاءة أكبر.
- تطوير التعليم من خلال تقويم النظام التعليمي بشكل شامل، وتشخيص أوجه القصور في المدخلات والعمليات والمخرجات، بما يضمن تطوراً حقيقياً وجودة عالية في الخدمة التعليمية المقدمة.)البقمي هـ .م(85 .p ,2025 ,.

الفرع الثاني : معايير جودة الخدمات التربوية

إن جودة الخدمات التربوية تتحقق بالاعتمادية, عبر تكوين نظام لإدارة خدمات تكنولوجيات المعلومات فيها بحيث يكون أقرب إلى الطالب والمعلم يلبي احتياجاتهم المعلوماتية, كما أن تحقق الجودة يتطلب التطوير بالاستحداث لوحدات تنظيمية مهمتها معالجة وصيانة النظام التعليمي, وتخزين المعلومات عبر مستوعبات تمكن المعلم من الوصول إليها بأسرع وقت ممكن.

إن الاعتماد على خدمات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات التربوية يتم وفق أربع معايير:

1. **اعتمادية الخدمات:** هو الثقة والاعتماد على البنى التحتية والبرمجة وطرق التعلم الحديثة التي تعتمدها المؤسسة التربوية
2. **تطوير الإدارة التعليمية:** هو التخطيط المدروس والتعامل والتفاوض والتنظيم والاتصال الجيد بالاعتماد على أفضل التكنولوجيا الحديثة في توفير المادة الدراسية.
3. **تقليل الهدر:** هو القيام بالعمل التعليمي بأفضل طريقة ممكنة وعلى نحو مجدول يقلل الفائض بكل ما يحيط الخدمة من قيمة, مثلا تقليل الهدر بالمعلومات, والهدر بوقت التعليم والترفيه, وتقليل كل تكاليف جودة الخدمات التعلمية.

4. **تمكين المعلم إلكترونيا:** هو التدريب والتطوير والتنمية لقدرات المعلم وبالشكل الدي يمكنه من أن يكون الأول في التعليم وطرق التعليم والتعامل مع الطالب واستخدام التطبيقات الخاصة بالتعليم والمستحدثة من المدرسة. (عوض، 2019، صفحة 328)

المطلب الثاني : أبعاد تحسين الخدمات التربوية

البعد الأول: تحسين كفاءة الإدارة المدرسية

تعريف الكفاءة الادارية :

يمكن وصف مفهوم الكفاءة الإدارية بالممارسات والإجراءات التي ينفذها الموظفون العاملون في الإدارات التعليمية التي تسهل تحقيق أهداف المؤسسة.

وتشمل فوائد رقمنة العمليات الإدارية إنشاء قوة عاملة مرجعية وإعداد قادة المستقبل القادرين على الحفاظ على استمرارية العمليات وضمان التحسين المستمر للأداء :

– مساعدة القادة في التعامل مع الظروف الجديدة وكذلك الأدوار والمسؤوليات اللاحقة. يسهل التطوير الإداري تكيفهم السريع مع هذه المواقف.

– التقييم الدقيق لمشهد الأداء الفعلي، وتحديد التحديات التي تمت مواجهتها، ثم ابتكار حلول تهدف إلى حلها؛

– رفع أداء الموظفين يمكّنهم من التكيف مع التحولات التي تحدث داخل كل من البيئات الداخلية والخارجية، وتحسين استخدام الأنظمة المعاصرة في إدارة العمل، وتحقيق الأهداف بأكثر الطرق كفاءة مع الحد الأدنى من الجهد والنفقات.

– صقل وتجديد كفاءات الموظفين على جميع المستويات، مع تعزيز روح المنافسة والابتكار داخل المؤسسة؛

– توفير الوقت الذي كان من الممكن إهداره على الأنشطة غير المنتجة للتركيز على المهام الأكثر أهمية؛

– خفض النفقات المالية للمؤسسة من خلال الاختيار الحكيم للموظفين؛

– تمكين المؤسسة من مواكبة أحدث التطورات في مجال العمل مما ينتج عنه تأثير إيجابي.

الإجراءات التي يمكن اتخاذها لتعزيز الكفاءة الإدارية من خلال الوسائل الرقمية:

يمكن تحديد الإجراءات الأولى على النحو – إطلاق مبادرة وطنية عن بعد تهدف إلى تحقيق نشر الجودة في المناطق الريفية، ومعالجة معوقات البنية التحتية، وتعزيز المساواة بين المناطق الريفية والحضرية وسط مركزية الإدارة التعليمية.

– يجب على الجهات الحكومية المركزية والمحلية بذل الجهود لتوفير البنية التحتية اللازمة للرقمنة كجزء لا يتجزأ من برامج تطوير التعليم.

– السعي لإنشاء نظام إدارة تعليمية معاصر والاستفادة من التقنيات الرقمية في تعزيز الخدمات التعليمية وتطوير البنية التحتية.

– إنشاء منصة خدمة وطنية لإدارة التعليم والموارد التعليمية، وضمان الوصول إلى الإنترنت وبناء البنية التحتية الأساسية.

– يجب أن تطمح الحكومة إلى سد الفجوة الرقمية عبر المناطق من خلال وضع برامج وطنية مصممة لنقل المهارات والمنهجيات الرقمية لتطوير خدمات ومنتجات جديدة تساهم في النمو المجتمعي.

– يجب على الحكومة تطوير منصات الإنترنت وإشراك الشركات الخاصة في هذا المسعى لتسهيل انتشار الرقمنة داخل المناطق الحضرية.

– يجب على الدولة توسيع إنشاء الطرق السريعة الأساسية للتحول الرقمي، وبالتالي تسهيل الاتصال وتقديم الخدمات للمستفيدين.

–ينبغي وضع سياسة حكومية لتوفير ونشر الوصول إلى الإنترنت وتوفير معدات التعلم عن بعد لضمان المساواة في الحصول على التعليم لجميع الأطفال، وضمان نفس المستوى من الموارد التعليمية في المناطق الفقيرة والنائية، مع السعي لتقديم خدمات الإنترنت المجانية .) محمد ,محمدين فراج & ,حمدى الهنداوي(479 .p ,2021 ,

العبد الثاني: تحسين جودة التعليم و التعلم

مفهوم جودة التعليم و التعلم: جودة التعليم يقصد بها مجموعة المعايير والإجراءات و القرارات التي يهدف تنفيذها إلى تحسين البيئة التعليمية بحيث تشمل هذه المعاير المؤسسات التعليمية بأطرها وأشكالها المختلفة و الهيئة التدريسية و الإدارية وأحوال الموظفين الذين لهم علاقة مباشرة أو غير مباشرة بالمنظومة التعليمية .

مبادئها الأساسية: يقف إدوارد ديمينغ كرائد لمفهوم الجودة الشاملة. لقد أوضح أربعة عشر مبدأً تحدد المكونات الأساسية المطلوبة لإنشاء وتطوير ثقافة موجهة نحو الجودة. تعتبر هذه المبادئ جوهر الجودة في التعليم ويتم تلخيصها على النحو التالي:

- تحقيق الترابط بين الأهداف التعليمية والسياسات التعليمية.
- لقد صاغ فلسفة الجودة الشاملة المطبقة في جميع القطاعات والمؤسسات التعليمية.
- التقليل من ضرورة التفتيش والرقابة مع التأكيد على تنفيذ معايير الجودة.
- تنفيذ المهام والمسؤوليات التعليمية من خلال منهجيات مبتكرة وتدريجية.
- تحسين الأداء وزيادة مستويات الإنتاجية وتقليل التكاليف إلى أقصى حد ممكن.
- تعزيز التعلم مدى الحياة والتعليم المستمر.

- تجسيد القيادة الفعالة في مجال التعليم.
- تشجيع المبادرة وتعزيز روح المبادرة وتحسين جودة الأداء.
- السعي للقضاء على التحديات والمعوقات التي تحول دون الأداء الأمثل.
- تنمية ثقافة الجودة والالتزام بالمعايير المعمول بها للمنتج التعليمي النهائي.
- صقل العمليات وتطويرها بما يتماشى مع متطلبات الأداء المثالي.
- تسهيل تحقيق نتائج تعليمية مواتية للمتعلمين.
- ضمان الالتزام الصارم بمعايير الجودة ضمن الإجراءات التعليمية.
- تحمل المسؤولية الكاملة عن جميع المنهجيات المستخدمة في تقييم وتقييم أداء المتعلمين والمعلمين لضمان التوافق مع معايير الجودة في جميع مراحل العملية التعليمية. (موسى و ربيع، 2020، صفحة 485)

البعد الثالث :تحسين التواصل بين المدرسة والمجتمع

تعزيز التواصل بين المدرسة والمجتمع يساهم في زيادة مشاركة أولياء الأمور والطلاب في العملية التعليمية. فإن التواصل الفعال بين المدرسة والمجتمع يمكن أن يحسن من جودة الخدمات التربوية ويزيد من رضا المستفيدين.

من بين العوامل البارزة لزيادة التواصل وإقامة اتصال مهم وفعال مع المجتمع:

1. إشراك أولياء الأمور وتحفيزهم للقيام بمبادرات مختلفة تخدم مصالح أفراد المجتمع وتلبي احتياجاتهم.
2. صياغة استراتيجيات تعليمية بالتعاون مع المجتمع الخارجي، بما في ذلك المساعي المشتركة مثل تنظيم المسابقات الرياضية التي يشارك فيها الطلاب جنبًا إلى جنب مع أفراد المجتمع، وكذلك المشاركة في المعارض الفنية.
3. مبادرات مجتمعية تعاونية تهدف إلى تعزيز الشعور بالانتماء والمسؤولية المجتمعية، مثل مساعدة كبار السن، والمشاركة في جهود التشجير، والقيام بصيانة الأماكن العامة، من بين أمور أخرى.
4. نشر الخدمات والموارد المتاحة، مع الاستفادة من قدرات المؤسسات وخبرات الأفراد داخل المجتمع لتنفيذ الأنشطة التي تعود بالنفع على الطلاب، وتزويدهم بالتوجيه والدعم، وتسهيل تقدمهم التعليمي.
5. حملات مكافحة الآفات الاجتماعية وبرامج التوعية المتبادلة بين المدارس والمجتمع، مثل الندوات الصحية، للدعوة إلى هدف مشترك.

من بين المزايا التي ستظهر لكل من المجتمع والمدرسة نتيجة لهذا التكامل والتعاون والتواصل:

- الإنجازات، والأداء الأكاديمي الجدير بالثناء، والتقدم التعليمي، والحفاظ على التراث الثقافي، والارتقاء بمعايير أفراد المجتمع، مما يؤدي في النهاية إلى ازدهار المجتمع وتقدمه وتطوره والحفاظ عليه وإصلاحه.
- تعزيز المشاركة والمساءلة تجاه كل من المؤسسة التعليمية والمجتمع.

- تعمل هذه الشراكة المتكاملة والمؤثرة بشكل أصيل على تنمية الأفراد المسؤولين والمنتجين والفعالين الذين يشكلون كيانًا قويًا يحمي المجتمع من الأمراض الاجتماعية والتهديدات والمظاهر السلوكية الخطرة، وبالتالي الحفاظ على التضامن المجتمعي والمساهمة في تحقيق الأمن والسلامة.
- تسهيل النمو الاجتماعي والعاطفي للطلاب.
- تتجاوز العلاقة التعاونية ذات المنفعة المتبادلة بين المدرسة والمجتمع مجرد التعليم الأكاديمي.
- يعزز التطور الاجتماعي والعاطفي ويولد بيئة رعاية تلبي احتياجات الطلاب.
- تساعد هذه العلاقة المتبادلة أفراد المجتمع في إقامة روابط اجتماعية قوية، بما في ذلك الدعم والاهتمام برفاهية ونجاح المدرسة لتحقيق نتائج تعليمية فائقة للطلاب.
- يعد تماسك المجتمع أمرًا بالغ الأهمية، حيث لا تعمل المدرسة بمعزل عن البيئة المحيطة بها. إن التعليم والخبرة المدرسية والكفاءات التي يكتسبها الطلاب في البيئة التعليمية مثل التواصل الفعال والشعور بالانتماء والوحدة والاحترام والتقدير والتعاون والانتظام والنظافة والالتزام , هي مهارات حيوية يجب أن تظهر في حياتهم اليومية وداخل مجتمعهم لتعزيز التماسك الاجتماعي.) .الغول(2025 ,

مثال تطبيقي عن منصة Google Classroom لتحسين تواصل بين المدرسة و الاولياء :

ويمكن تلخيص طرق تحسين التواصل كما يلي:

- تحسن Google Classroom التواصل بين المدرسة وأولياء الأمور من خلال ارسال إشعارات فورية ومباشرة:

تتيح المنصة إرسال إعلانات عامة ورسائل مرفقة بروابط وملفات وفيديوهات لجميع الطلاب وأولياء الأمور، مع تذكيرهم بالمواعيد المهمة مثل تسليم الواجبات أو مواعيد الاختبارات، مما يجعل التواصل سريعًا وفعالًا.

- توفير ملاحظات وتعليقات في الوقت الحقيقي: يمكن للمعلمين تقديم ملاحظات فورية على أداء الطلاب، مما يسمح لأولياء الأمور بمتابعة تقدم أبنائهم بشكل مستمر ودون تأخير.
- سهولة الوصول من أي جهاز: تتيح Google Classroom الدخول إلى الصفوف والمهام من خلال تطبيقات متوفرة على أجهزة Android وiOS، مما يسهل على أولياء الأمور متابعة ما يحدث في المدرسة في أي وقت ومن أي مكان.
- التواصل عبر البريد الإلكتروني: توفر المنصة إمكانية التواصل مع أولياء الأمور عبر البريد الإلكتروني، حيث يمكن إرسال تقارير الأداء والإعلانات المهمة بشكل مباشر.
- تعزيز التعاون بين المعلمين والطلاب وأولياء الأمور: من خلال أدوات مدمجة للدردشة والتعليقات، يمكن للمعلمين فتح قنوات تواصل متعددة مع الطلاب وأولياء الأمور، مما يعزز الشفافية ويقوي العلاقة بين المدرسة والأسرة.
- إدارة المهام والواجبات بسهولة: يستطيع المعلم تعيين المهام وتقييمها إلكترونيًا، ويطلع أولياء الأمور على أداء أبنائهم، مما يسهل متابعة الالتزام بالواجبات الدراسية.

- توفير بيئة تعليمية آمنة ومنظمة: تضمن Google Classroom خصوصية وأمان بيانات الطلاب وأولياء الأمور، مما يعزز الثقة في استخدام المنصة كوسيلة رسمية للتواصل) .العطار(2023 ,

المطلب الثالث: أدوات تحسين الخدمات التربوية

الفرع الأول: استخدام التكنولوجيا في تحسين الخدمات

1. **مفهوم تكنولوجيا التعليم:**

تعرف تكنولوجيا التعليم، وفقًا لجالبيرت(GALBERT) ، بأنها منهجية في التفكير وأسلوب في العمل وحل المشكلات، تعتمد على مدخل النظم لتحقيق الأهداف المحددة، مستندة إلى نتائج البحوث في مختلف المجالات الإنسانية والتطبيقية، بهدف تحقيق الأهداف بأقصى درجات الكفاءة والاقتصاد في التكلفة.

ويرى علي عبد المنعم (1998) أن تكنولوجيا التعليم هي طريقة منهجية تقوم على تطبيق المعرفة المبنية على أسس علمية في مجالات متعددة لتخطيط وتصميم وإنتاج وتنفيذ وتقويم وضبط العملية التعليمية بأكملها في ضوء أهداف محددة. كما يمكن النظر إليها على أنها منظومة متكاملة تستخدم الأدوات الرقمية والموارد التكنولوجية لتحسين جودة التعلم وتعزيز فهم الطلاب، من خلال الوسائل التفاعلية التي تهدف إلى تحقيق الأهداف التعليمية بكفاءة وفاعلية

2. **خصائص تكنولوجيا الخدمات التعليمية:**

تتميز تكنولوجيا الخدمات التعليمية بعدة خصائص تميزها عن غيرها من التكنولوجيات، منها:

- تهدف إلى حل مشكلات التعليم ورفع مستواه من خلال تحسين جودة العملية التعليمية.
- تشمل جميع عناصر العملية التعليمية ومجال الفعل التربوي، بما في ذلك المعلم والمتعلم والمناهج الدراسية وأساليب الاتصال، وتغطي العملية التعليمية من التخطيط وحتى التقويم والتطوير.
- لا تقتصر على استخدام الأجهزة الإلكترونية فقط، بل تعتبر منهجًا تطبيقيًا لتحسين الأداء وتطوير الخدمات التعليمية.
- تهتم بتوفير أفضل الظروف والمناخ الملائم لتحقيق تعلم فعال، مثل تحسين البيئة التعليمية واستخدام أفضل الوسائل التعليمية المتاحة.
- لا تختص بمجال معرفي معين، بل تستفيد من مختلف المجالات في إعداد المناهج والتخطيط والتقويم والتطوير.
- تركز على السلوك الإنساني بهدف بناء وتكوين شخصية الإنسان نفسيًا وتعزيز نموه الشامل.ا.) مركون .p ,2021 , 72_75)

الفرع الثاني: تطوير البرامج التدريبية للمعلمين والإداريين

1. **مفهوم البرامج التدريبية:**

يُعد التدريب أثناء الخدمة من المفاهيم التربوية الأساسية، نظراً لارتباطه بمفهوم التربية المستمرة أو التربية مدى الحياة، التي تعني أن التعليم لا يقتصر على مرحلة الإعداد قبل الخدمة في المدارس أو الجامعات، بل يستمر طوال فترة عمل المعلم. ويهدف هذا التدريب إلى تمكين المعلم من الاطلاع المستمر على المعارف والأفكار والمهارات الجديدة، بالإضافة إلى التجارب والنظريات التربوية والتقنية الحديثة.

2. أشكال برامج تدريب المعلمين:

تتنوع برامج تدريب المعلمين وفقاً للمستويات التنظيمية، حيث تشمل:

- البرامج المركزية التي تقدمها الإدارة العامة للتدريب بالمركز الرئيسي.
- البرامج القطاعية التي تنفذها إدارات التدريب في المراكز التدريبية.
- البرامج المحلية التي تقدمها أقسام التدريب في مديريات التربية والتعليم.

ومن أبرز هذه البرامج:

- **برامج التأهيل التربوي** :تستهدف المعلمين غير الحاصلين على مؤهل تربوي، الذين استدعت الحاجة الوزارة للاستعانة بهم. تهدف هذه البرامج إلى تزويد المشاركين بأحدث المعارف في مجالات علم النفس وطرق التدريس، وتستمر عادة لمدة سنة وستة أشهر. وتُعد هذه البرامج ضرورية لتحسين أداء المعلمين وتعزيز مهاراتهم التربوية والمهنية.
- **البرامج التجديدية** :تنظم الوزارة هذه البرامج لجميع العاملين في المواقع التعليمية بهدف اطلاعهم على المستجدات في المواد الدراسية وأساليب تدريسها.
- **برنامج تدريب المعلمين الجدد** :يهدف إلى تعريف المعلمين الجدد ببيئة العمل، وتقديم الدعم اللازم لهم لتحقيق التكيف النفسي والانسجام في مواقع عملهم الجديدة.
- **برامج تدريب التوجيه** :مخصصة للمعلمين الذين تمت ترقيتهم أو تحويلهم إلى وظائف تعليمية عليا مثل النظار والموجهين ورؤساء الأقسام التعليمية. تركز هذه البرامج على دراسة مقررات في الإدارة المدرسية وأساليب التوجيه، وتعريف المشاركين بطبيعة الوظائف واختصاصاتها.
- **برامج تدريب إعداد القادة** :تهدف إلى تزويد القادة التربويين بالمعلومات والكفايات اللازمة لتولي مناصب قيادية تتطلب مهارات في التخطيط، والتعليم، والتنسيق، وإدارة العلاقات لتحقيق أهداف المؤسسة.
- **برامج البعثات الداخلية** :تقدم على شكل منح دراسية لمدة عام دراسي بهدف تطوير المهارات المهنية في مجالات الإدارة المدرسية والإشراف والتوجيه الفني.
- **برامج البعثات الخارجية** :تنظم بهدف اطلاع المعلمين على أحدث المستجدات العلمية والتكنولوجية والاتجاهات التربوية العالمية، من خلال إرسالهم إلى دول خارجية.
- **برامج التدريب عن بعد** :تتيح هذه البرامج للمتدربين الدراسة في الوقت والمكان المناسبين لهم باستخدام التعلم الذاتي، مع توفير مواد تعليمية مسجلة صوتياً ومرئياً، إضافة إلى التعليم المباشر. وتهدف هذه البرامج إلى تقديم الخدمات التعليمية للفئات التي لا تستطيع الحضور شخصياً إلى مراكز التدريب. (زهران، 2016، صفحة 146_158)

برامج تدريب الإداريين تتمثل في الآتي:

برامج تدريب الإداريين في وزارة التربية والتعليم تركز على تطوير الموارد البشرية عبر عدة محاور رئيسية، يمكن ذكرها كما يلي:

- **تصميم وتنفيذ برامج تدريبية موجهة لجميع المستويات الإدارية (العليا، المتوسطة، والتنفيذية:(**
يتم ذلك من خلال تحديد الاحتياجات التدريبية بالتنسيق مع مختلف الإدارات بناءً على الوصف الوظيفي للعاملين وتطلعات الوزارة. كما يتم التعاون مع الإدارات العامة ذات الصلة لإعداد وتطوير المواد التدريبية بما يتناسب مع احتياجات كل إدارة، مع اعتماد نهج البناء المشترك. ويُعطى اهتمام خاص لمنهجية التعلم بالخبرة والتطبيق الميداني، خصوصًا في برامج الدبلوم المهني المتخصص. تُوضع خطط استراتيجية وإجرائية سنوية لتدريب الإداريين، مع متابعة مستمرة وتقييم لفعالية التدريب.
- **توظيف التكنولوجيا بشكل واسع في العمليات التربوية والإدارية والفنية:**
يشمل ذلك تطوير نظم إدارة المعلومات والبيانات المحوسبة المتعلقة بالتدريب، ورصد احتياجات الفئات المختلفة في مهارات الحاسوب وتنفيذ برامج تدريبية خاصة بها. كما يُستخدم التدريب الإلكتروني والتأهيل بواسطة التكنولوجيا، مع دعم جهود الوزارة في إنشاء مختبرات التكنولوجيا وربط المدارس بالإنترنت. يتم توظيف المنصات الإلكترونية المختلفة للتدريب الإلكتروني، بالإضافة إلى رقمنة محتوى المواد التدريبية على نظام المكتبة المحوسب وبوابة المعهد.
- **التشبيك مع المؤسسات والجامعات المحلية والعربية والدولية لتطوير البرامج التدريبية:**
يتضمن ذلك عقد اتفاقيات تعاون مشتركة مع مؤسسات تربوية ومعاهد تدريب محلية وإقليمية وعالمية، وتصميم وتنفيذ برامج تدريب عن بعد (إلكترونية) بالشراكة مع المؤسسات الخبيرة. كما يتم تأهيل كادر وطني من المدربين بالتعاون مع المدرسة الوطنية للإدارة ومعاهد التدريب والمؤسسات التربوية المختلفة).العالي(2025 ,

الفرع الثالث :تعزيز المشاركة المجتمعية في العملية التربوية

تعزيز المشاركة المجتمعية يتطلب إنشاء قنوات اتصال فعالة بين المدرسة والمجتمع ، فإن مشاركة المجتمع في العملية التعليمية يمكن أن يحسن من جودة الخدمات التربوية ويزيد من رضا أولياء الأمور.

أهداف الشراكة المجتمعية في التعليم :

في ظل الظروف الاقتصادية المتذبذبة و الزيادة المتنامية في إعداد السكان والتوسع الكمي في المؤسسات التعليمية كان لابد لمنظمات المجتمع المدني وأفراد المجتمع من تكامل الأدوار وتضافر الجهود لتفعيل دور المشاركة المجتمعية. و ذلك لتحقيق جملة من الأهداف من أهمها:

/1مساعدة المدرسة لتحسين جودة المنتج التعليم .

2/ ربط التعليم بسوق العمل والمجتمع .

3/ دعم الجهود الذاتية للمجالس التربوية .

4/ تشجيع روح التكافل بين أفراد المجتمع المؤسسات التعليمية وإبراز أهمية العمل الجماعي .

5/ تعزيز روح التنافس بين الخيرين من إفراد المجتمع لتقديم خدمه مجتمعية متميزة بينهم بالمستوى التعليمي للأبناء .

6 / تطبيق نظام الجودة الشاملة في التعليم بالمواكبة و التقدم العلمي وذلك بتقديم الدعم المادي للتعليم مكافئة المتفوقين

7 / تفعيل دور المؤسسات التعليمية ويعتمد مبدأ أهداف المشاركة المجتمعية في التعليم على الاستراتيجيات التالية :

أ/ إنشاء صندوق دعم التعليم خاصة في المحليات ذات الدخل المحدود واستقطاب الدعم من الداخل والخارج .

ب/ إنشاء مركز معلومات تربوي تكون مهمته نشر وبث أحدث البحوث والبرامج التي تقدم خدمة مجتمعية متميزة .

ج/ أنشاء وحدة أو إدارة للتخطيط والمشروعات توفر بيانات وإحصاءات للمؤسسات التعليمية التي تحتاج للإصلاح والتأهيل .

د/ تفعيل دور الإعلام التربوي بوزارة التربية والتعليم من أجل توعية الإفراد وتسخير الجهود لمنظمات المجتمع المدني وتوعيتهم بأهمية الشراكة المجتمعية.

صور المشاركة المجتمعية :

تتمثل صور المشاركة المجتمعية في التعليم في محورين رئيسين هما المؤسسة التعليمية ودورها في خدمة المجتمع وإسهاماته بمؤسسات التعليم.

المحور الأول: دور المؤسسات التعليمية تجاه المجتمع المحلي من أهم الأدوار التي تقوم بها مؤسسات التعليم في خدمة المجتمع المحلي ما يلي:

1_ رفع الوعي في البيئة المحيطة بالمدرسة .

2_ دراسة احتياجات المجتمع المحلي.

3 _دراسة الظواهر السالبة في المجتمع ووضع الحلول اللازمة لمعالجتها .

4_ تنظيم الأنشطة الثقافية والاجتماعية والتربوية للمجتمع المحلي .

5/ المساهمة في تحسين الظروف البيئية داخل المدرسة وخارجها .

المحور الثاني: إسهام المجتمع في خدمة المدرسة

يتمثل في الأتي:

1 المشاركة في الدعم المعنوي والمادي.

2 المشاركة في وضع الخطط والبرامج التي من شأنها النهوض بالمدرسة .

3 المساهمة في تقويم العملية التعليمية .

4 العمل على تحسين البيئة المدرسية .

5 المساهمة في رعاية المبدعين والمتفوقين من الطلاب . (الطاهر، 2022، صفحة 55_56)

المطلب الرابع :التحديات التي تواجه تحسين الخدمات التربوية

1 .نقص الموارد المالية :

يُعد نقص الموارد المالية من أكبر التحديات التي تعيق تحسين الخدمات التربوية. يؤدي هذا النقص إلى صعوبة تطبيق التكنولوجيا الحديثة وتطوير البرامج التعليمية، كما يؤثر بشكل مباشر على جودة التعليم المقدم للطلاب. غالبًا ما تعاني المدارس من ميزانيات محدودة، مما ينعكس على قدرتها في صيانة المباني، وتوفير المعدات، وتوظيف الكوادر المؤهلة، وتحديث المناهج. كما أن زيادة تكاليف التشغيل والصيانة تفرض ضغوطًا إضافية على الموارد المالية المتاحة، مما يجعل التخطيط المالي الفعال والبحث عن مصادر تمويل بديلة أمرًا ضروريًا لاستدامة العملية التعليمية .

2. قلة الوعي بأهمية تحسين الخدمات :

ضعف الوعي بأهمية تحسين الخدمات التربوية يؤدي إلى مقاومة التغيير من قبل المعلمين والإداريين. يعود ذلك إلى عدة أسباب منها فقدان الإحساس بالمشاركة في التغيير، والشعور بأن التغيير مفروض من جهات خارجية، والخوف من فقدان الروتين المعتاد أو زيادة أعباء العمل، ونقص الثقة بين المعلمين وصناع السياسات التربوية. زيادة الوعي بأهمية تحسين الخدمات يتطلب إشراك جميع المعنيين في العملية التربوية، وتوفير برامج تدريبية توضح أهمية التغيير وأهدافه، واستخدام نظام الحوافز لدعم المعلمين الملتزمين بالتطوير .

3. صعوبة تطبيق المعايير الدولية في البيئات المحلية :

تطبيق المعايير الدولية في السياقات المحلية غالبًا ما يكون صعبًا بسبب الاختلافات الثقافية والاجتماعية، وعدم ملاءمة بعض المعايير للواقع المحلي . يتطلب التكيف مع المعايير الدولية دراسة معمقة للبيئة المحلية وتكييف المعايير وتطبيقها بشكل تدريجي ومرن، مع مراعاة خصوصية كل مجتمع. كما أن تطبيق هذه المعايير يحتاج إلى جهد ووقت وموارد بشرية ومالية إضافية، بالإضافة إلى ضرورة تدريب الكوادر على فهم وتطبيق هذه المعايير بشكل فعّال .

4. ضعف البنية التحتية والتكنولوجيا :

ضعف البنية التحتية وصعوبة التكيف مع التكنولوجيا الحديثة من التحديات البارزة أمام تطوير الخدمات التربوية. يشمل ذلك نقص الأجهزة والمعدات، ورداءة شبكات الإنترنت، وضعف تجهيزات المدارس، مما يعيق إدخال التعليم الإلكتروني وتطوير المناهج الرقمية. تحسين البنية التحتية يتطلب استثمارات كبيرة وتخطيط استراتيجي طويل الأمد(Abdelsalam, 2024) .

المبحث الثالث : العلاقة بين رقمنة التعليم و تحسين الخدمات التربوية (من الناحية النظرية)

تعتبر الرقمنة من أهم العوامل التي تساهم في تحسين الخدمات التربوية، حيث توفر أدوات وتقنيات حديثة تعزز كفاءة الإدارة التربوية وجودة التعليم والتعلم، بالإضافة إلى تحسين التواصل بين المعلمين والطلاب. وفيما يلي تفصيل لهذه العلاقة

المطلب الأول : العلاقة بين الرقمنة و تحسين الخدمات التربوية

أولا: كيف تساهم الرقمنة في تحسين كفاءة الإدارة التربوية

1 أتمتة العمليات الإدارية :تساهم الرقمنة في أتتمة العمليات الإدارية من خلال :

1.1.تسجيل الطلاب : استخدام أنظمة المعلومات التربوية لتخزين بيانات الطلاب الكترونيا و توفير قواعد بيانات الطلاب قابلة للوصول و التحديث بسهولة و إنشاء ملف رقمي لكل طالب يتضمن سجله الأكاديمي و علاماته وغيابه و تصرفاته و حالته الصحية

2.1 إدارة الجداول المدرسية : يتطلب وضع وهيكلة الجدول الدراسي للمتعلم النظر في العديد من العناصر، بما في ذلك ما يلي:

_ تخصيص مجموعات الطلاب للمرافق التعليمية بناءً على سعة كل منها.

_ ميل المعلمين إلى اختيار تواريخ محددة تتوافق مع تفضيلاتهم.

_ عدم وجود تعارضات في الجدولة لضمان عدم مواجهة الطالب لالتزامات متزامنة مع العديد من المدرسين.

1 .3 تسجيل الحضور و الغياب :تطبيق أنظمة البصمة الالكترونية أو التعرف على الوجه الآلي لتسجيل حضور الطلاب و المعلمين بدقة و إرسال إشعار لولي الأمر تلقائيا في حالة غياب الطالب .

4.1 تقليل الأخطاء البشرية و توفير الجهد و الوقت : تطوير العمليات الإدارية و تعزيز فعاليتها بالاعتماد على أنظمة و برامج الرقمية تخلص من الأوراق و سهولة الوصول إلى المعلومات بالتي توفر الجهد والوقت . (العليم، صفحة 12_18)

ثانيا: تحسين اتخاذ القرار من خلال:

توفر الأنظمة الإلكترونية بيانات دقيقة وفي الوقت الفعلي، مما يساعد الإداريين على اتخاذ قرارات مستنيرة تعتمد على البيانات ,واستخدام أنظمة دعم القرار وأرشفة الكترونية للسجلات المدرسية مما يسهل الوصول إلى البيانات بدقة

ثالثا: تقليل التكاليف :

من خلال تقليل الاعتماد على الأنظمة الورقية والمنهجيات اليدوية، تتمتع المؤسسات التعليمية بالقدرة على تحقيق وفورات مالية كبيرة مع تنمية القدرات الفنية اللازمة لتعزيز الكفاءة التشغيلية للكيانات الإدارية، وزيادة كفاءتها، وتحسين فعاليتها في التبادل السريع والفعال للمعلومات وكذلك توفير الخدمات لكل من المواطنين وقطاع الأعمال، وبالتالي تحسين الاستفادة من موارد المعلومات المتاحة من خلال نشر المواد والموارد البشرية المتاحة ضمن بنية تحتية إلكترونية معاصرة، تهدف إلى تعظيم التخصيص الفعال للوقت والموارد المالية والجهد لتلبية المتطلبات المحددة لنتائج الجودة المرجوة. ومن الضروري تبسيط الإجراءات، والقضاء على التكرار، وضمان التنفيذ السريع والدقيق للمهام والمعاملات، والتقليل إلى أدنى حد من تراكم الوثائق الورقية، بما في ذلك ممارسات الأرشفة وحفظ السجلات.

تقديم الخدمات التعليمية للمواطنين بطريقة يسهل الوصول إليها وفعالة ومجدية اقتصاديًا، مع تخفيف الاحتكاك بين أعضاء هيئة التدريس والمواطنين وأولياء الأمور، وجعل جميع المعلومات ذات الصلة المتعلقة بالقوانين واللوائح الإدارية المرتبطة بالتعليم متاحة بسهولة عبر الإنترنت لتمكين المواطنين من فهم اللوائح التي تحكم الممارسات التعليمية وتشرف عليها داخل المدارس. (يونس م.، صفحة 17_9)

الفرع الثاني : تأثير الرقمنة على جودة التعليم و التعلم

توفير موارد تعليمية متنوعة

المكتبة الالكترونية :

تعرف بأنها عمليات خزن و تحديث و استرجاع للمعلومات وفق صلاحيات هرمية لمختلف أنواع المستفيدين باستخدام تقنيتي المعلومات و الاتصالات .

أو هي المكتبة التي مقتنياتها من مصادر المعلومات الالكترونية المخزونة على الوسائط الالكترونية أو المتوفرة من خلال البحث بالاتصال المباشر أو عبر الشبكات كالانترنيت .

يقصد بالمكتبة الرقمية هي تلك المكتبة التي تشكل المصادر الالكترونية أو الرقمية كل محتوياتها و لا تحتاج لمبنى يحتويها و إنما لمجموعة من الخوادم و شبكة تربطها بالنهايات الطرفية للاستخدام

إن احد اشمل التعريفات الخاصة بالمكتبة الرقمية جاء في دراسة شارلز اوبنهيم و دانيال سميشون و التي تناولت المكتبة المهيبرة او المهجنة حيث أكدا على أن المكتبة الرقمية هي خدمة معلومات تكون فيها كل مصادر المعلومات متاحة بشكل مجهز و معالج عن طريق الحاسب الآلي و تكون فيه الإجراءات الخاصة بالتزويد و التخزين و الحفظ و الاسترجاع و العرض و الاستعراض و الاستخدام عن طريق استخدام التقنيات الرقمية .و لقد بين كل من اوبنهيم وسميشون أن المكتبة الرقمية ليست حكرا على

المعلومات في شكل نصوص و إنما حوت صورا متحركة و أشكالا رقمية أيضا . و يؤكدان على أن المصادر في المكتبات الرقمية يمكن أن نقسمها إلى تلك التي تصدرت بأشكال غير رقمية كالمخطوطات و المطبوعات و التي يمكن أن يتم تحويلها إلى الشكل الرقمي و يتم تداولها الكترونيا.

تسعى المكتبة الرقمية إلى تحقيق أهداف كثيرة منها أهداف مباشرة , و منها أهداف غير مباشر

و يمكن أجمالها في نقاط التالية

- **أهداف مباشرة**

1. تلبية احتياجات المجتمع من المعلومات من خلال الإتاحة الدائمة لمصادر المعلومات.
2. إتاحة مصادر المعلومات لأكبر عدد ممكن من المستفيدين والوصول إلى فئات من المستفيدين لم يمكن من ممكن الوصول إليهم اعتمادا على الطرق التقليدية.
3. تكامل المعرفة من خلال الإتاحة الشاملة لكافة أشكال مصادر المعلومات.
4. الإحاطة السريعة و الدائمة بالإنتاج الفكري الحديث.
5. تحسين إمكانية الإنتاج الفكري و تصفحه.
6. حفظ و صيانة المجموعات الثمينة و النادرة .
7. إتاحة الوصول لمصادر المعلومات التي كان يصعب الوصول إليها أو التي كان استخدامها مقيدا كالمخطوطات و الكتب النادرة.

- **أهداف غير مباشرة**

1. حفز المستفيدين و تنمية الاتجاهات الايجابية للإفادة من المعلومات وخدمات المعلومات مما يكون له أثره الايجابي في التنمية الذاتية .
2. دعم البرامج التعليم المسيرة.
3. دعم خطط و برامج التنمية الشاملة .
4. دعم خطط و برامج البحث العلمي .
5. تقوية أواصر نظام الاتصال العلمي بين المستفيدين بعضهم بعضا من ناحية و بينهم و بين المؤلفين من ناحية أخرى .)طبيخ & جمال(332_327 .p ,2011 ,

الفيديوهات التفاعلية التعليمية :

يوضح Lehman (2009) أن الفيديو التفاعلي يشكل نظامًا يقدم محتوى الفيديو ويمتلك القدرة على تسهيل التفاعل ثنائي الاتجاه باستخدام كل من الوسائط الصوتية والمرئية، القابلة للتطبيق عبر سياقات متعددة.

يفترض Mazen (2009) أنه يعمل كنظام متعدد الأوجه يشمل الفيديو وجهاز الحوسبة وآلية توصيل الفيديو بجهاز كمبيوتر بالإضافة إلى شاشة عرض. تعتبر وسيلة للتعلم الشخصي أو المستقل أو الموجه ذاتيًا.

كما يصفها إسماعيل (2013) بأنها واحدة من الابتكارات البارزة في المجتمع المعاصر. وتتمثل مهمتها الأساسية في توفير المعلومات السمعية والبصرية التي تعتمد على تفاعلات الطلاب. يوفر الصوت والصور عبر شاشة تشكل جزءًا من وحدة متكاملة تضم جهاز كمبيوتر وآلية إدخال المعلومات وإمكانيات تخزين الرسومات. الفيديو التفاعلي قادر على نشر المعلومات من خلال تسلسلات الفيديو والإطارات الثابتة المصحوبة بنصوص ورسومات وعناصر صوتية.

يؤكد رخا وعزت (2013) أنه يمثل برنامج فيديو مقسمًا إلى مكونات منفصلة. قد تشمل هذه المكونات التسلسلات الديناميكية والاستفسارات والتعدادات، حيث تحدد ردود فعل المتعلم عبر الكمبيوتر مدى تسلسلات مشاهدة الفيديو. وبالتالي، يتأثر شكل وخصائص العرض التقديمي.

يعرّفها أمين (2015) بأنها تجمع بين تكنولوجيا الفيديو والكمبيوتر. وهو يستلزم تجميع المعلومات المشفرة في أقراص وأشرطة الفيديو جنبًا إلى جنب مع البيانات التي يوفرها الكمبيوتر، وبالتالي إنشاء بيئة تفاعلية. تتيح هذه البيئة التفاعلية للمتعلم التعامل مع برامج الفيديو وفقًا لبرامج الكمبيوتر والتفضيلات والقرارات، مما يؤثر لاحقًا على الديناميكيات التشغيلية والمسارات الملاحية للبرنامج.

مميزات الفيديوهات التفاعلية التعليمية :

من المنظور الذي أوضحه مازن (2009)، يشمل الفيديو التعليمي التفاعلي العديد من السمات، حيث أن التعليم في هذا الإطار لا يسهل الاحتفاظ بالمعلومات على مدى فترات طويلة فحسب، بل يعزز أيضًا أداء المتعلم. بالإضافة إلى ذلك، فهي تمثل واحدة من أكثر الأدوات المحورية للتعلم الفردي. يخلق التفاعل الذي يوفره الفيديو بيئة تعليمية مخصصة حيث يعمل كل من محتوى الفيديو التعليمي وتكنولوجيا الكمبيوتر كأدوات مساعدة في العملية التعليمية. وبالتالي، يقدم هذا النظام محتوى تعليميًا للطلاب بعد تسجيله على وسيط فيديو. بالإضافة إلى مجرد ملاحظة الصور المرئية المصحوبة بعناصر سمعية، يمتلك المشاهدون القدرة على توليد استجابات ذات مغزى يمكن أن تؤثر على وتيرة وتطور المحتوى التعليمي، من خلال ميزة الفيديو التفاعلي التي تتيحها تكنولوجيا الكمبيوتر، والتي تستوعب بقوة وجهات نظر المتعلم وتنقل تعابيره وردود أفعاله المتنوعة. هذه الإمكانية غائبة في أجهزة الفيديو التقليدية. يشكل التقارب بين هاتين الطريقتين التكنولوجيتين قوة هائلة تسهل توفير بيئة تعليمية غنية للمتعلمين. لذلك، يمكن افتراض أن الفيديو التفاعلي يجسد منهجية قوية وعملية للتعلم الفردي أو الشخصي أو المستقل.

أوضح شلبي وآخرون (2018) أيضًا أن الجانب المميز للفيديو التفاعلي يكمن في توليفه للفوائد المرتبطة بتقنيات الفيديو والكمبيوتر التقليدية، كما تيسرها البرامج التعليمية المتأصلة في كل طريقة. علاوة على ذلك، فإنه يعزز المشاركة الفعالة بين المتعلم والبرنامج المستخدم مع تقليل مدة الوقت الذي يقضيه المتعلم في نفس الوقت. ومن مزاياها البارزة النظر في المتطلبات المتنوعة للمتعلمين وفردية الاختلافات بينهم، وبالتالي تعزيز جودة التعلم من خلال تقديم التغذية الراجعة والتعزيز الفوري لاستجابات المتعلم. يفترض Amer (2015) أن الفيديو التفاعلي يمتلك القدرة على دمج الفيديو مع تكنولوجيا الكمبيوتر، وبالتالي تمكين المتعلم من تنظيم تشغيل الفيديو ومعالجة التأثيرات السمعية وتحديد أنظمة الألوان وتحديد طول ومدة العرض التقديمي. وشدد على

أن التعلم عبر الفيديو التفاعلي يتم تسريعه، ويعزز الاحتفاظ بالمعلومات على المدى الطويل، ويزرع كفاءات المتعلم، ويسهل اكتساب المهارات التي تؤثر بشكل إيجابي على النتائج المعرفية.

يمتلك الفيديو التعليمي التفاعلي وظائف تمكن المتعلم من مشاهدة الفيديو بالتتابع ثم طرح الاستفسارات باستخدام واجهة الكمبيوتر. يقوم الكمبيوتر باستيعاب استجابات المتعلم وتصنيفها، وبالتالي تقديم التغذية الراجعة الفورية والتعزيز مع الاحتفاظ بسجل لمدخلات المتعلم. يتميز الفيديو التفاعلي بإتاحة الفرصة للطلاب لإعادة النظر في المحتوى المقدم وتعديله ومراجعته حسب الضرورة. تعمل هذه القدرة على تمكين المتعلمين من التفاعل مع المواد وفقًا لسرعتهم الفردية ووفقًا لقدراتهم الذاتية. علاوة على ذلك، فإنه يسمح للمعلمين بالتعاون بشكل وثيق مع الطلاب، وبالتالي تخفيف الحاجة إلى التفسيرات المتكررة مع جذب انتباه المتعلم وحماسه في نفس الوقت، حيث يتفاعل المتعلم مع النظام من خلال إدخال لوحة المفاتيح أو التلاعب بشاشة اللمس أو المشاركة مع المكونات المدمجة الأخرى. كل هذه العوامل تساهم في تجربة مقنعة وممتعة مع المحتوى العلمي. يعمل الفيديو التعليمي التفاعلي على تنويع الدروس التعليمية والفروع إلى جلسات علاجية وتعزيزية واكتساب المهارات. كما أنه يسهل استيعاب الفروق الفردية بين المتعلمين، مما يمكّن كل متعلم من التقدم بوتيرة مخصصه.) السنيد(14_11 .p ,2020 ,

الكتب الالكترونية :

تعرف الكتب الإلكترونية إجرائيًا بأنها عرض رقمي لمحتوى كتابي يتم تقديمه عبر تطبيق إلكتروني يُشغل بواسطة الحاسوب، ويتم إعداده وفق معايير الكتاب الجيد، مع الاعتماد على الوسائط المتعددة في عرض المقرر التعليمي للطلاب، حيث يحتوي على صور، حركات، ومؤثرات صوتية. يتضمن الكتاب الإلكتروني معلومات منظمة متاحة للطالب يمكن استثمارها في المواقف التعليمية، إذ يشمل تسجيلات صوتية، صورًا ثابتة ومتحركة، مشاهد فيديو، جداول، رموزًا، ورسومًا متعددة الأبعاد، كلها متكاملة عبر الحاسوب بنظام يضمن تحقيق الأهداف التعليمية بكفاءة وفاعلية

مميزات الكتاب الإلكتروني:

أشار عدد من الباحثين مثل شلبي (2009)، والعلي (2005)، وبسيوني (2007)، واستيتة وسرحان (2008)، والكميشي إلى عدة مميزات للكتاب التفاعلي المحوسب، منها:

- تقديم المعلومات بطريقة تحاكي الواقع الحسي الذي يعيشه المتعلم، حيث تتحول المعلومات من شكلها النظري المجرد إلى شكل حي وواقعي.
- سهولة الوصول إلى محتوياته عبر الحاسوب المكتبي أو المحمول أو اللوحي، بالإضافة إلى إمكانية قراءته على بعض الهواتف النقالة الحديثة.
- سهولة نقله وتحميله بين الأجهزة المختلفة.
- احتواؤه على وسائط متعددة مثل الصور، مقاطع الفيديو، الرسوم المتحركة، والمؤثرات الصوتية المتنوعة.
- إمكانية ربطه بالمراجع العلمية الأصلية التي تؤخذ منها الاقتباسات، مما يسمح بفتح المرجع الأصلي ومشاهدة الاقتباس كما كتبه المؤلف

- دعم استخدام الأقلام الإلكترونية وإمكانية التعليق النصي أثناء عرض الكتاب . (اسماعيل، 2022، صفحة 784_785)

منصات التعلم الإلكتروني التفاعلي

ذكر كافي (2017) أن التعليم الإلكتروني بدأ في الانتشار مع استخدام وسائل العرض الإلكترونية داخل الفصول الدراسية التقليدية، حيث تم توظيف الوسائط المتعددة في دعم عمليات التعليم الفصلي والتعليم الذاتي. تطور هذا النوع من التعليم ليشمل إنشاء المدارس الإلكترونية والفصول الافتراضية التي تسمح للطلاب بالحضور والمشاركة في المحاضرات والندوات التي تُعقد في دول مختلفة عبر تقنيات الإنترنت والتلفزيون، التفاعلي إلى جانب ما يوفره من الوقت والجهد والتكلفة، كما تعرفها (موسعة وكبيديا الحرة (2020) بأنها بيئة تعلم افتراضية عن بعد تقوم بتوفير مجموعه من الأدوات لدعم العملية كالتقييم و الاتصال وتحميل المحتوى وتسليم أعمال الطلاب وتقييم الأقران و إدارة المجموعات الطلابية وجمع وتنظيم درجات الطلاب و القيام بعمل الاستبانة.

كما أشار الحارثي 2012 أن منصات التعليم الالكتروني التفاعلي عبارة عن تعليم مخطط يتطلب طرقا جديدة للتفاعل و الاتصال ما بين المعلمين و الدارسين أنفسهم باستخدام تقنيات المعلومات و الاتصال الحديثة بشكل متزامن او غير متزامن .

مميزات منصات التعليمية التفاعلية :

- تساهم في تمكين المتعلمين على تبادل الآراء و الأفكار مما يعزز على التفكير الإبداعي لديهم .
- تساعد المعلمين من إنشاء فصول افتراضية للمتعلمين في أي وقت و في أي مكان .
- إجراء المناقشات الجماعية و إرسال الرسائل و تبادل الملفات بين المعلمين و الطلاب .
- توفير مكتبة رقمية تحتوي على مصادر التعلم للمحتوى العلمي .
- سهولة الوصول من قبل المتعلم إلى المادة العلمية و المعرفية ومتاحة في جميع الأوقات .
- إمكانية تحميلها على الهواتف الذكية و الأجهزة الأخرى .
- تشجع الطلاب على التعلم التشاركي و الحوار و المناقشة .
- تساعد المتعلمين على إيجاد و توفير الجو النفسي الأمن أثناء عملية التعلم) .فيود ,اثر منصات التعلم الالكتروني التفاعلي على مهارات التفكير البصري و الخرائط المعرفية لدى طلاب التعليم الاساسي(32_31 .p ,2022 ,

تعريف التعلم المتخصص Customized Learning

التعلم المخصص هو نهج تعليمي يهدف إلى تصميم العملية التعليمية بما يتناسب مع الاحتياجات الفردية لكل متعلم، بحيث يتم تعديل الأهداف وأساليب التدريس والمحتوى التعليمي وتسلسل الأنشطة بما يلائم قدرات واهتمامات كل طالب على حدة. بمعنى آخر، هو تقديم تجربة تعليمية مهيأة خصيصًا لكل متعلم، بدلاً من اتباع منهج موحد "مقاس واحد يناسب الجميع" للجميع.

يُنظر إلى التعلم المخصص على أنه مجموعة من البرامج التعليمية والاستراتيجيات التي تركز على دعم المتعلم أكاديميًا ونفسيًا واجتماعيًا، مع إشراكه في تحديد أهدافه التعليمية وتخطيط مسار تعلمه، مما يعزز دافعيته واستعداده للتعلم في أي وقت ومكان . كما يشمل التعلم المخصص تحسين الأهداف التعليمية ومساراتها والخبرات التعليمية وفقًا للاحتياجات الفردية، مع استخدام أنشطة وأدوات تعليمية متنوعة تساعد المتعلم على تحقيق تلك الأهداف.

في بعض التعريفات، يُعتبر التعلم المخصص نظامًا يتدرج من تلبية الاحتياجات الأساسية المشتركة إلى توفير تميز تعليمي لكل طالب من خلال موائمة العملية التعليمية معه بشكل فردي .ويُستخدم في بعض الأحيان الذكاء الاصطناعي لتكييف الدروس والمواد التعليمية بشكل ذكي وفقًا لمستوى كل طالب واحتياجاته، مما يعزز من جودة التعليم ونجاح الطلاب. (منصور، 2020، صفحة 217)

التقييم الفوري :

توفر الأنظمة الرقمية إمكانية التقييم الفوري للطلاب، مما يساعد المعلمين على تحديد نقاط الضعف والعمل على تحسينها .

هو الحكم على جودة الأداء و تشخيصه لتحديد نقاط القوة و الضعف بصورة مباشرة أثناء الأداء و تحديد أولويات الإصلاح التي تلزم المدرب والالتزام بها و أسلوب التدخل العلاجي لاختيار الأفضل .

هو تدخل المهني من قبل المعلم او المدرب و يشمل كل الإجراءات التي يمكن أن يستخدمها المحلل من التغذية الراجعة للأداء و إعطاء التعليمات و تحسين التكنيك للقائم بالأداء . (مسمار، 2019، صفحة 592_593)

الفرع الثالث :دور الرقمنة في تعزيز التواصل بين المعلمين و الطلاب

تُعتبر المنصات التعليمية بيئة رقمية حديثة تعتمد على التكنولوجيا المتطورة، تجمع بين المعلمين والطلاب في فضاء افتراضي عبر الإنترنت. تقدم هذه المنصات الدروس في أشكال متنوعة مثل الكتب والوثائق الرقمية(PDF) ، والفيديوهات، والتسجيلات الصوتية، وغيرها من الوسائط التعليمية.

تتيح هذه المنصات للطلاب تبادل الأفكار ومشاركة المحتوى مع عدد كبير من المتعلمين في نفس الوقت، مستفيدة من تقنيات متعددة تسهل ذلك. كما تم تصميمها لتعزيز التواصل والتفاعل بين الطلاب والأساتذة، من خلال توفير منتديات للنقاش، ومحاضرات عن بُعد، بالإضافة إلى إمكانية تبادل الأسئلة والأفكار والمحتوى العلمي بشكل مستمر) . بللعج(276 .p ,2024 ,

البريد الالكتروني :

يلعب البريد الإلكتروني دورًا مهمًا جدًا في العملية التعليمية، فهو يساعد الطلاب والمعلمين وأولياء الأمور على متابعة مستوى الطفل بشكل مستمر وسهل. لكن قبل كل شيء، يجب أن يتعلم الجميع كيفية استخدام البريد الإلكتروني بشكل صحيح لكي يتمكنوا من التواصل الفعّال من خلاله.

يساهم البريد الإلكتروني في التعليم :

- **تسهيل التواصل بين المعلم والطلاب:**

قبل انتشار البريد الإلكتروني، كان التواصل بين المعلم والطلاب أمرًا معقدًا وصعبًا في كثير من الأحيان. أما الآن، أصبح من السهل جدًا للطالب أن يتواصل مع معلمه عبر البريد الإلكتروني، ويسأله عن أي استفسار أو معلومة يحتاجها، دون الحاجة إلى الانتظار أو مواجهة عقبات.

- **مشاركة المعلومات والبيانات بسهولة:**

يعتبر البريد الإلكتروني وسيلة ممتازة لنقل المعلومات بين المعلم والطلاب. يمكن للمعلم إرسال ملاحظات خاصة لكل طالب، أو توضيح نقاط تم شرحها سابقًا، بالإضافة إلى مشاركة الواجبات المنزلية، والكتب، والملفات التعليمية بكل سهولة ويسر.

- **تعزيز تفاعل الطلاب ومشاركتهم:**

يساعد البريد الإلكتروني الطلاب على التواصل فيما بينهم في أي وقت يريدونه وبشكل بسيط. إذا كان لدى الطالب سؤال حول واجب أو مشروع معين، يمكنه التواصل مع زملائه عبر البريد الإلكتروني للحصول على إجابات سريعة، كما يمكنهم التعاون معًا لإتمام المشاريع الدراسية.

- **اكتساب مهارة تدوم مدى الحياة:**

تعلم استخدام البريد الإلكتروني هو مهارة قيمة يكتسبها الطالب خلال دراسته، وسترافقه طوال حياته. فبعد التخرج، سيظل يستخدم البريد الإلكتروني في حياته العملية، مما يجعله مهارة أساسية تساعده في التواصل والعمل بشكل احترافي . (ELSAYED, 2022) .

المنتديات التعليمية :

المنتديات التعليمية تمثل وسيلة تواصل غير متزامنة عبر الإنترنت تتيح للأعضاء تبادل الأفكار والآراء وإجراء المناقشات والحوار بشكل كتابي، مع إمكانية إرفاق الصور والفيديوهات التوضيحية. يبدأ أحد الأعضاء بطرح موضوع أو سؤال، ثم يشارك باقي الأعضاء ذوو الاهتمامات المشتركة بآرائهم وردودهم، حيث تُرتب هذه الردود زمنياً مما يسمح بالرجوع إليها في أي وقت خلال فترة النقاش

تُعرف المنتديات بعدة أسماء مثل منتديات الويب، لوحات الرسائل، مجموعات المناقشة الإلكترونية، وغيرها، وتُدار من قبل مشرفين لضمان الالتزام بقواعد المنتدى ومنع الخروج عنها.

وتُعد المنتديات التعليمية من الأدوات التفاعلية المهمة في التعليم الإلكتروني، إذ تتيح للطلاب وأعضاء هيئة التدريس عرض الموضوعات، المشاركة فيها، ومتابعة النقاشات بحرية دون التقيد بمكان أو زمن معين، مما يعزز بناء المعرفة بشكل تعاوني وتنمية مهارات متعددة مثل حل المشكلات، التفكير الناقد، والتعلم التعاوني.

خصائص استخدام المنتديات التعليمية

- **التحكم في سلوكيات الأعضاء** :من خلال وضع شروط واضحة للتسجيل والمشاركة، مع إمكانية حذف المشاركات المخالفة من قبل المشرفين .
- **الاتفاق على أسلوب مناسب للنقاش** :لضمان سير المناقشات بشكل منظم وفعّال .
- **حماية الأعضاء من الانتحال والسرقات الأدبية والعلمية** :لضمان أصالة المحتوى .
- **اختيار عناوين مناسبة للبحث والنقاش** :خاصة في المنتديات المرتبطة بمقررات إلكترونية، وتكون من مهام المشرفين .
- **وضع استراتيجيات لتشجيع المشاركة** :مثل تكليف مجموعات بإعداد دراسات ومناقشات في مواضيع محددة.
- **التنوع الثقافي** :نظراً لاختلاف التخصصات والخلفيات الأكاديمية للمشتركين .
- **تقييم إسهامات الأعضاء** :حيث يقوم المشرف بتقييم الطلاب حسب مشاركاتهم في المقرر .
- **تمكين التفاعل بين الطلاب** :مما يقلل من الشعور بالعزلة ويعزز الحوار التفاعلي.
- **تحكم المشرفين في المحتوى** :تعديل أو حذف المشاركات المخالفة أو نقل المميزة إلى منتديات خاصة .
- **تجاوز الحواجز الزمنية والمكانية** :حيث يمكن الوصول إلى المعلومات في أي وقت ومن أي مكان .
- **التواصل المعرفي وتنمية مهارات متعددة** :مثل التفكير النقدي، التحليل، البحث، الاتصال، والعمل الجماعي .
- **تحقيق مناقشات هادفة** :مع إتاحة الوقت الكافي للتفكير وفهم الأسئلة قبل الإجابة .
- **إرسال واستقبال التغذية الراجعة** :لدعم عملية التعلم المستمر .

مزايا إضافية للمنتديات التعليمية

- السماح للطلاب والمعلمين بالاطلاع على الموضوعات السابقة في أي وقت .
- الحفاظ على اتصال دائم بين المشتركين والمواضيع المطروحة.
- تمكين مشرف المنتدى من متابعة تطور المشاركات الفكرية والعلمية للطلاب عبر فترة زمنية .

سهولة استعراض الموضوعات بترتيب زمني تنازلي مما يسهل متابعة الجديد

- تعزيز التفاعل بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، وبين الطلاب أنفسهم، مما يدعم التعلم الجماعي والتفاعلي. (osmanatia, 2012)

ثانيا :التعليم عن بعد :

هو نظام تعليمي يتم فيه الفصل بين المعلم والمتعلم، حيث يعتمد على تنظيم تربوي يستخدم الوسائط التكنولوجية كوسيلة رئيسية لربط المعلم بالطالب. من خلال هذه الوسائط، يتم تقديم المحتوى التعليمي للمقرر الدراسي، مع إمكانية عقد لقاءات دورية بين المعلم والمتعلم بهدف تحقيق أهداف تعليمية واجتماعية محددة.

وأنه: « نمط تدريسي معتمد على التعلم الذاتي مساند بالتكنولوجيا الحديثة، يسعى للإتقان ويعمل على نقل المادة التعليمية والتفاعل الأكاديمي المباشر وغير المباشر بين المعلم وطلابه مع بعضهم البعض متخطيا العوائق الزمنية والمكانية. (طارق، 2020، صفحة 21)

ثالثا :التغذية الراجعة الفورية :

التغذية الراجعة هي عملية متابعة مباشرة لسلوك أو أداء المتعلم، حيث يتم تزويده بمعلومات أو إرشادات تساعده على تحسين أدائه أو تصحيحه. وهي استراتيجية منظمة يستخدمها المعلم من خلال تقديم معلومات تساعد الطلاب على معرفة مدى فهمهم واستجابتهم للمادة التعليمية. الهدف منها هو تثبيت المعلومات الصحيحة وتصحيح الأخطاء، مع تشجيع المتعلمين على التدريب والممارسة التي تؤدي إلى تغيير إيجابي في سلوكهم عندما يدركون المعلومات الصحيحة.

تتميز التغذية الراجعة بعدة خصائص مهمة:

- **الخاصية التعزيزية** :حيث يتم إخبار الطالب بصحة استجابته، مما يزيد من احتمال تكرار السلوك الصحيح في المستقبل.
- **الخاصية الدافعية** :فهي تحفز المتعلمين على الاستمرار في التعلم والاستمتاع به، مما يعزز تفاعلهم داخل الصف.
- **الخاصية التوجيهية** :تساعد في توجيه الطالب نحو تحسين أدائه، وتثبيته، وإتقانه، كما تعزز انتباهه ودافعيته، مما يؤدي إلى تكرار السلوك المرغوب. . (غنيمي، 2024، صفحة 94_96)

المطلب الثاني : نماذج نظرية للعلاقة بين الرقمنة وتحسين الخدمات

1_نموذج تطوير القدرات بدلا من تمرير المعلومات :

هذا النموذج يؤكد إن الرقمنة في التعليم ليست مجرد دمج للتكنولوجيا تقنيا بل هي استثمار للعوالم الرقمية لإحداث تعلم موجه نحو تطوير القدرات اللازمة لإدارة حياة عصرية ناجحة وذات معنى مرتبطة بالواقع المحلي و العالمي التعليم الرقمي في هذا النموذج يوسع مصادر التعلم و يتيح فرص التعلم الذاتي و الجماعي و يحول التعليم إلى تجارب حياة ذات معنى مع التركيز على تطوير مهارات التفكير النقدي , الإبداع ,وحل المشكلات بدلا من الحشو و التقييم الكمي للمعلومات .

2_نموذج بيئة إدارة التعلم الرقمية(Learning Management systems –LMS)

يعتبر وجود منظومة محوسبة لإدارة التعليم و التعلم من الأساسيات التي تدعم تحسين الخدمات التربوية حيث تشمل هذه المنظومات الجوانب الإدارية (الحضور ,العلامات ,الجداول)وتوفير محتويات التعلم و المهام و التقويم و التقييم وصولا إلى إدارة عملية تعلم ملائمة فرديا لكل طالب هذه البيئات الرقمية تساعد في اتخاذ قرارات تعليمية مبنية على بيانات إحصائية ذكية مما يعزز من جودة التعليم وملائمته لاحتياجات المتعلمين) .غنايم(2022 ,

الشكل رقم 1 رسم تخطيطي لنموذج ادارة التعلم الرقمي LMS

المصدر: الشوربجي 2016

3- نموذج التعلُّم بالنظير الرقمي

يعتمد على تفعيل التعلُّم التعاوني عبر المنصات الرقمية، حيث يُسهم في تنمية المهارات المعرفية والاجتماعية من خلال التفاعل بين المتعلّمين، مع تعزيز القدرة على حل المشكلات باستخدام أدوات رقمية متقدمة. (جوهاري، 2022)

4- نموذج اقتصاد المعرفة الرقمي

يربط بين تطوير البنية التحتية الرقمية (مثل المنصات التعليمية والذكاء الاصطناعي) ورفع جودة الخدمات التربوية، مع التركيز على تحويل المعرفة إلى أداة اقتصادية فعّالة عبر إدارة البيانات وتحليلها) .السيد(2022 ,

5-نموذج قياس أثر التحول الرقمي

يُقيِّم تأثير البنى الرقمية (مثل المكتبات الإلكترونية والتعليم عن بُعد) على رضا الطلاب وجودة الخدمة، عبر مؤشرات مثل المرونة التعليمية وتطوير الكفاءات الرقمي (سبع، تأثير التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية على رضا الطالب " دراسة تطبيقية على طالب جامعة المنصورة "، 2021)

6- نموذج التحديات والسياقات المحلية

يُحدد العوائق اللوجستية (ضعف الإنترنت، نقص الأجهزة) والتربوية (قصور تدريب المعلّمين) التي تؤثر على فعالية الرقمنة، ويقترح حلولًا مبنية على السياق المجتمعي. (جعلاب و سعودي، 2022)

المطلب الثالث : تجارب دول سابقة تثبت الربط بين الرقمنة و تحسين الخدمات التربوية

- **التجربة المصرية :**

استندت التجربة المصرية إلى دمج التعليم الرقمي داخل العديد من المؤسسات التعليمية. تم التركيز بشكل أساسي على المدارس المتوسطة. قامت وزارة التربية والتعليم بتوسيع المشهد التعليمي من خلال دمج المواقع التعليمية على شبكة الاتصالات العالمية التي تشمل مجموعة متنوعة من المناهج التعليمية والتدريبية، والتي يمكن للمتعلمين المشاركة فيها من خلال التعلم الذاتي. وبالتالي، تم ربط العديد من الفصول الدراسية ومرافق التدريب بالإنترنت واعتمدت إطارًا للتعليم الرقمي. تم تجهيز كل مؤسسة بعدد معين من أجهزة الكمبيوتر والطابعات، بينما أنشأت الجامعات شبكة والمحوسبة (الدسوقى، 20224) تقدم الخدمات التعليمية للمؤسسات المجهزة بأجهزة

- **تجربة فلسطينية :**

تجربة وزارة التربية و التعليم في رقمنة التعليم شملت تدريب المعلمين ,ربط المدارس بالانترنت , وتوفير محتوى رقمي تفاعلي مع توسع الجهود خلال جائحة كورونا رغم التحديات من ابرز المشاريع E-school الذي يوفر بيئة تواصل الكترونية شاملة بين الطلاب و المعلمين وأولياء الأمور كما تم تدريب المعلمين على منصات مثل ميكروسوفت تميز للتعليم عن بعد مما ساعد في الانتقال السريع للتعليم الرقمي أثناء الجائحة رغم وجود تحديات خاصة في القدس . (عصيدة، 2024)

- **التجربة السنغافورية :**

تعتمد هذه المبادرة على موافقة وزارة التربية والتعليم على مشروع يهدف إلى إنشاء بنية تحتية للإنترنت تربط جميع المؤسسات التعليمية في جميع أنحاء البلاد، بهدف توفير الموارد والمراجع لهذه الكيانات وتوفير المعلومات الأساسية للمتعلمين. وقد بُذلت جهود لربط المسؤولين والمشرفين داخل قطاع التعليم بشبكة المعلومات العالمية. ولتعزيز استخدام شبكة الاتصالات والمعلومات، وضعت الحكومة خريطة معلوماتية شاملة عبر الإنترنت، لتكون بمثابة أداة ملاحية للمعلومات المتعلقة بالحكومة. علاوة على ذلك، بدأت الحكومة إطارًا استراتيجيًا يسمى «تكنولوجيا المعلومات» لتحويل سنغافورة إلى مركز للاستخبارات. ولتحقيق هذه الرؤية، تمت صياغة خطة استراتيجية لنشر تكنولوجيا المعلومات من خلال القنوات التعليمية.

- **التجربة اليابانية:**

بدأت هذه المبادرة في عام 1994 ببث مواضيع متنوعة عبر التلفزيون. بعد عام من التنفيذ، تطور هذا المسعى إلى مشروع يعرف باسم «مشروع 100 مدرسة». تم تجهيز العديد من المؤسسات التعليمية بالاتصال بالإنترنت في محاولة لإجراء تجربة تهدف إلى نشر الأنشطة التعليمية والمناهج من خلال شبكة الاتصالات الدولية. تم توسيع نطاق هذا المشروع لاحقًا ليشمل جميع المؤسسات التعليمية في جميع أنحاء اليابان. في الوقت الحاضر، أصبحت اليابان تعتمد كليًا على التعليم الرقمي باعتباره الطريقة التربوية السائدة لغالبية مؤسساتها التعليمية.

- **التجربة الماليزية:**

تأسست هذه المبادرة على تطبيق المنهجيات التعليمية كآلية لإنشاء وتنظيم عملية تعليمية عالية المستوى. استفادت التجربة الماليزية في الغالب من التعليم عن بعد داخل العديد من المؤسسات الحكومية. تم استخدام طرق الاتصال المختلفة وتنسيقات الوسائط المتعددة، مثل الفيديو والصور والصوت، لتسهيل تقديم المحاضرات. بدأ الطلاب مشاركتهم من راحة منازلهم، بينما كان المحاضرون يتواصلون من مساكنهم أو أماكن عملهم المجهزة بأجهزة الكمبيوتر والميكروفونات، وبالتالي إنشاء ما يشار إليه بالفصول الدراسية الافتراضية. تم تصميم أنظمة للمشاركة في العملية التعليمية وربطها بالتعليم الرقمي عبر الإنترنت. وتشمل هذه الأنظمة نظام الفصول الافتراضية ونظام إدارة التعليم، والتي ساهمت بشكل كبير في تعزيز وتسهيل التعليم في جميع أنحاء السلسلة التعليمية. تم إنشاء بوابة إلكترونية تحتوي على عشرات الآلاف من الكتب والمراجع والموارد الإلكترونية المصنفة والمفهرسة بدقة، مما يزيد من التواصل والوصول إلى المعلومات.

- **تجربة القطرية**

أظهرت وزارة التربية والتعليم القطرية جهدًا ملتزمًا لصياغة خطة استراتيجية تهدف إلى تحديث التعليم. وبالتالي، فقد سعت إلى التوافق مع التطورات والابتكارات مع الاستفادة من التطورات المعاصرة، لا سيما تلك المرتبطة بالتكنولوجيا الحديثة على نطاق عالمي. ونتيجة لذلك، قامت الحكومة القطرية بتحويل جميع المعاملات الورقية داخل المؤسسات التعليمية إلى الخدمات الإلكترونية. فقد حوّلت الإطار التشغيلي من نظام يدوي وورقي إلى نظام إلكتروني رقمي، وبالتالي تسهيل الخدمات للمتعلمين في المؤسسات التعليمية مع ضمان تقديم خدمات الموظفين بدقة وجودة عالية. وبالتالي، تم إلغاء النظام التقليدي، وأصبحت المنهجية التشغيلية المعتمدة إلكترونية ورقمية. (عمر و بركة، صفحة 56_55)

- **التجربة فرنسية :**

بدأت فرنسا باستخدام برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العملية الإدارية والتعليمية عام 1963 حين استخدمت العديد من المدارس الفرنسة البرمجيات التعليمية في العملية الإدارية وقامت بتدريب جميع المعلمين على استخدام المعلوماتية أكثر من التزامها بإدخال المعلوماتية كمادة تدريسية في المدارس الثانوية، وبناء على ذلك تم تدريب الإداريين على أسس وقواعد استخدام برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات التعليمية ,هذا وقد تبنت الحكومة الفرنسية مشروعاً لتعميم استخدام الحاسوب في جميع المدارس، على أن تلتزم المدارس نفسها بتدريب معلميها، كما تم إنشاء مراكز في الجامعات يتم فيها التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العملية التعليمة والتربوية . (حسن، 2022، صفحة 764)

- **تجربة الولايات المتحدة الأمريكية :**

في عام 1996، صاغت الحكومة الأمريكية مبادرة استراتيجية تهدف إلى تسهيل دمج المنهجيات التعليمية الرقمية إلى جانب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. أيدت وزارة التعليم هذه المبادرة كهدف استراتيجي وطني لتنفيذ التكنولوجيا والتربية الرقمية، ووصفتها بأنها «إعداد الطلاب الأمريكيين للقرن الحادي والعشرين لمواجهة تحدي الأمية التقنية». كان الهدف الأساسي لهذه

المبادرة هو تزويد جميع المعلمين والمتعلمين بالكفاءات التكنولوجية الأساسية. وقد أدت النتائج التي تحققت من خلال هذه المبادرة إلى ربط 98 في المائة من المؤسسات التعليمية العامة في الولايات المتحدة بالإنترنت بحلول منتصف عام 2001.

في الحقيقة فإن تطبيق التعليم الرقمي و تحسين الخدمات التربوية في الولايات المتحدة لم يكن وليد الصدفة خاصة اذا عرفنا أن تقنية المعلومات تعتبر لدى صانعي القرار في الإدارة الأمريكية من أهم ستة 6 قضايا في التعليم الأمريكي ، ونتيجة لذلك ووفقا للتحليل الذي قام به المركز الوطني الأمريكي لإحصائيات التربية سنة 2000- وبفضل الجهود المبذولة منذ سنة 1995 فإن التعليم الرقمي وتحسين خدمات التربية سيكون بديلا للتعليم التقليدي في الخمس إلى العشر سنوات القادمة، مما يعني أن الولايات المتحدة الأمريكية انتقلت في الوقت الراهن لنظام التعليم الرقمي الشامل، وأصبحت نموذجا ينبغي على الدول التي ترغب في السير على نفس المنوال الاقتداء **بها**. (عمارة، 2021، صفحة 310)

جدول رقم 1 مقارنة لتجارب دولية

الدولة	الادوات المستخدمة	النتائج	التحديات
مصر	_دمج التعليم الرقمي في المدارس المتوسطة . _مواقع تعليمية على الانترنت . _اجهزة كمبيوتر وطابعات في المؤسسات و شبكات .	_توسيع المشهد التعليمي وربط الفصول الدراسية بالانترنت . _اعتماد اطار للتعليم الرقمي.	تحديات البنية التحتية و التدريب .
فلسطين	_تدريب المعلمين . _ربط المدارس بالانترنت . _محتوى رقمي تفاعلي منصات مثل E-school ميكروسوفت تيمر .	_توفير بيئة تواصل الكترونية شاملة بين الطلاب و المعلمين واولياء الامور . _انتقال سريع للتعليم الرقمي اثناء جائحة كورونا.	_ضعف الامكانيات _عدم توحيد ادوات. التعليم الالكتروني . _صعوبات خاصة في القدس.
سنغافورة	_بناء بنية تحتية للانترنت تربط المؤسسات التعليمية .	_ربط المسؤولين و المشرفين بشبكة المعلومات .	_التنفيذ الشامل يتطلب استثمارات كبيرة .

	_خريطة معلوماتية شاملة _خطة استراتيبيجية لتكنولوجيا المعلومات .	_تحويل سنغافورة الى مركز للاستخبارات .	
اليابان	_بث مواضيع تعليمية عبر التلفزيون . _تجهيز المؤسسات التعليمية بالانترنت . _نشر المناهج عبر الشبكة.	_اعتماد التعليم الرقمي كطريقة تربوية سائدة في غالبية المؤسسات .	_تجربة طويلة الامد و التوسع التدريجي
ماليزيا	_التعليم عن بعد . _استخدام الفيديو والصوت و الصور . _الفصول الدراسية الافتراضية . _نظام ادارة التعليم . _بوابة الكترونية ضخمة .	_تعزيز التعليم عبر الانترنت . _توفير موارد ضخمة . _تسهيل التواصل و الوصول للمعلوات .	_تحديات البنية التحتية و التدريب .
قطر	_تحويل المعاملات الورقية الى خدمات الكترونية . _نظام تشغيلي رقمي .	_تسهيل الخدمات للمتعلمين . _جودة عالية في تقديم الخدمات . _الغاء النظام التقليدي .	_التحول الرقمي يتطلب تغيير ثقافي و تقني.

فرنسا	_استخدام برامج تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في الادارة و التعليم . _تدريب المعلمين و الاداريين . _مراكز تدريب جامعية .	_تعميم استخدام الحاسوب في المدارس . _رفع كفاءة المعلمين و الاداريين .	_التوسيع في التدريب يحتاج موارد مستمرة .
الولايات المتحدة	_مبادرة وطنية لدمج تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات . _تدريب المعلمين والمتعلمين . _ربط 98% من المؤسسات بالانترنت .	_انتقال كامل لنظام التعليم الرقمي . _نموذج به دوليا	_تحديات تغطية شاملة . _الحاجة لتحديث مستمر للمهارات و التقنيات .

المصدر من إعداد الطالبة

خلاصة الفصل

تطرقنا في هذا الفصل إلى عموميات حول رقمنة التعليم و تحسين جودة خدمات المؤسسات التربوية ، حيث شمل المبحث الأول على الأدبيات النظرية الذي يتحدث في الجزء الأول على رقمنة وعملياتها والجزء الثاني على تحسين جودة الخدمات المؤسسات التربوية وعناصرها بإضافة إلى العلاقة بين هدا العنصرين من خلال العلاقة بين رقمنة التعليم وتحسين الخدمات التربوية والتعليق عليها، ومن ما توصلنا إليه في الأدبيات النظرية بنينا الفصل الثاني الذي هو نتائج دراسة الميدانية تجيب عن مساهمة رقمنة التعليم في تحسين جودة الخدمات المؤسسات التربوية.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لمديرية التربية لولاية المغير

الفصل الثاني:

دراسة ميدانية لمديرية التربية لولاية المغير

تمهيد

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة ميدانية

أولا : نشأة مديرية التربية

ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة

ثالثا: أسلوب جمع البيانات والمعلومات

المبحث الثاني: عرض النتائج ومناقشتها

أولا: منهج التشخيص

ثانيا: تحليل البيانات وإجراءات المقارنة

ثالثا التوصيات

خلاصة الفصل

تمهيد:

بعد ما تطرقنا في إطار الأدبيات النظرية إلى الرقمنة وتحسن الخدمات التعليم ، وتحديد كل المفاهيم المرتبطة بهما في الفصل السابق، نصل في هذا الفصل إلى دراسة العلاقة بين هاتين المتغيرين على ارض الواقع وذلك من خلال عدة مقابلات وإجراءات معمقة في قطاع التربية محاولة منا تقديم ولو جزء بسيط على الأثر الذي تحدثه الرقمنة في الأداء التربوي ، وذلك من خلال المباحث التالية:

- **المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة ميدانية**
- **المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها**

المبحث الأول: منهج التشخيص

يتناول هذا المبحث منهجية الدراسة وتحديد مجتمع الدراسة وعينتها حيث سنتعرف على منظومة التربوية هذا بالنسبة للمطلب الأول أما المطلب الثاني سيكون عبارة عن أهمية أو بصورة أدق العلاقة بين الرقمنة و الأداء الوظيفي في قطاع التربية .

يندرج تحت هذا العنوان تعريف أو لمحة تاريخية عن قطاع التعليم الذي شهدته الجزائر منذ الاستقلال إلى غاية الوقت الحاضر

المطلب الأول نشأة مديرية التربية:

بعد الحصول على الاستقلال، استوعب الإطار التعليمي الجزائري النظام التعليمي الذي ورثه الحكم الاستعماري الفرنسي، والذي يمكن إرجاعه إلى عصر نابليون الثالث، وهي الفترة التي حلت محلها في نهاية المطاف إنشاء أكاديميات مكلفة بالإشراف على جميع مستويات التعليم، بدءًا من التعليم الابتدائي وحتى التعليم العالي. تم تعيين الكيان الرسمي المسؤول عن تنظيم المؤسسة التعليمية باسم الأكاديمية.

ومن أجل النهوض بالدولة والتخلص الجذري من بقايا الاستعمار والقضاء على الجهل والتخلف والحفاظ على هوية الشعب الجزائري عملت الجزائر على عدة إصلاحات . (جواد و محمد، 2018، صفحة 22)

ومن ضمن هذه الإصلاحات تنظيم لجنة الأولى لإصلاح التعليم في 1962 فلم يكن هناك أي تغير ، وبعدها تم تنصيب لجنة ثانية في أواخر الستينات وتم إعداد مشروع 1973 ومشروع وثيقة الإصلاح التعليم 1974 ومنه تم تعديل لتخرج على شكل الأمرية رقم 35 المؤرخة في 1976/04/16 وهي متعلقة بتنظيم التربية والتعليم والتكوين، وقد كانت مبادئها مركزة على :

_تنمية شخصية الطفل والمواطنين وإعدادهم للعمل والحياة

_اكتساب معارف العامة العلمية والتكنولوجية

_الاستجابة لتطلعات الاجتماعية التي تهدف إلى العدالة والتقدم

_تنشئة الأجيال على حب الوطن

تم نقل التسمية من مفتشي الأكاديمية إلى مديرية التعليم وفقًا للقرار الوزاري المشترك بتاريخ 9 سبتمبر 1971. يمكن تحديد مسار المديرية في مراحل متميزة:

_ من عام 1962 إلى عام 1971، تمت الإشارة إليها باسم مفتشي الأكاديمية.

_ من عام 1971 إلى عام 1979، تم تسميتها مديرية التعليم والثقافة.

_ من عام 1980 إلى عام 1986، تم تحديدها باسم إدارة استثمار الموارد البشرية.

_ من عام 1986 إلى الوقت الحاضر، تم الاعتراف بها كمديرية للتعليم (لخضر، 2023، صفحة 41)

المطلب الثاني : مجتمع وعينة الدراسة

أولا: مجتمع الدراسة

يشمل مجتمع الدراسة مديرية التربية للمغير في حد ذاتها إضافة إلى ذلك مجموعة من المؤسسات التربوية التابعة لمديرية التربية لولاية لمغير والجدير بالذكر إلى أن محور دراستنا ألا وهيا مديرية التربية بولاية المغير والتي انفصلت عن مديرية التربية بولاية الوادي بموجب القانون رقم 19-12 المؤرخ في 12/11/ 2019 المعدل والمتمم للقانون 84-09 المؤرخ في 1984/02/04 والمتعلق بالتنظيم الإقليمي للبلاد والذي يدرج المغير كولاية، بعد أن كانت ولاية منتدة لمدة 5 سنوات والتي ترسمت كولاية مستقلة في 2019/12/18، وبالتالي ترتب عنها انفصال مديرية التربية التابعة لها كغيريها من المديريات.

ثانيا عينة الدراسة

بما أن العينة هي الجزء من المجتمع الإحصائي ونقوم بدراستها للتعرف على خصائص المجتمع التي سحبت منه هذه العينة عن طريق تعمم النتائج ، وحتى تكون المعلومات أكثر دقة وأكثر واقعية في دراسة تم اختيار مديرية التربية للولاية خاصة بإضافة مجموعة من المؤسسات التربوية التابعة لدائرة جامعة التابعة ولاية المغير عامة.

المطلب الثالث: أدوات البحث المستعملة

أولا: أسلوب جمع البيانات والمعلومات: وتتضمن جانبين:

الجانب النظري: اعتمدنا في تغطية الجنب النظري للدراسة على من المصادر العربية الكتب والمقالات ورسائل الماجستير وأطروحات الدكتوراه، مع التركيز على مفاهيم المصطلحين الرقمنة وتحسين جودة الخدمات التربية .

ولم تكن جل المصادر محلية المصدر فقد تم الاستناد إلى مجموعة من المصادر من خارج الوطن.

الجانب التطبيقي: وقد اعتمدنا هذه الدراسة في الجانب التطبيقي في الحصول على المعلومات وجمع البيانات باستخدام المقابلة وبهدف الاستطلاع الميداني لبعض موظفي القطاع على طرح بعض الأسئلة على مختلف مناصب ومهام داخل المديرية مثل مدير المديرية والتقنيين انتقالا إلى مدير الثانوية و الإداريون والأساتذة .

حيث قمنا في معظم أسئلتنا تدوينها كتابة من خلال المناقشة الحاصلة بيننا أي أطراف المقابلة أو عن طريق التسجيل الصوتي بواسطة الهاتف وذلك لتحزين أكبر عدد من المعلومات إتاحة للمتحدث التكلم باريحة نظرا لضيق الوقت عند الكتابة وأحيانا اضطرينا لتواصل عبر الرسائل النصية عبر الإيميل وذلك نظرا للبعد أو عدم اتساع الوقت للسادة المدراء أو التقنيين .

ثانيا: جدول يلخص أدوات العمل

جدول رقم (02): أدوات البحث العلمي

الأداة	الهدف	المصدر
مقابلة مع مدير المديرية	الرؤية العامة للمديرية حول تطبيق الرقمنة والمشاريع الحالية والتحديات الرئيسية	مدة 3ايام مدة مقابلة بين 45 دقيقة إلى ساعة الأيام 10 /13/ 14 أفريل 2025
مقابلة مع رؤسات الأقسام المديرية	فهم الأدوات والتقنيات الرقمنة المستخدمة في المديرية	مدة من 20 إلى 25/ 2025/4 من 45 دقيقة إلى ساعة
مقابلة مع مدير ثانوية	فهم مدى تطبيق الرقمنة وتجربة أولياء الأمور مع المنصة فضاء الأولياء	مدة ثلاث أيام ساعة في اليوم ابتداء من 2025/4/27
مقابلة مع المعلمين والإداريين	فهم تجربة المعلمين والإداريين مع أدوات الرقمنة	مدة أسبوع 30 دقيقة في اليوم 2025/5/4
رسائل الكترونية وإميلات مع رؤساء الأقسام في المديرية	فهم الأدوات والتقنيات الرقمنة المستخدمة في المديرية	

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معطيات المقابلة

المبحث الثاني: تحليل إجابات المقابلة ومناقشتها

سيتم في هذا المبحث عرض نتائج الدراسة المتوصل إليها عمل مقابلة مع مجموعة من عمال قطاع التربية من خلال مجموعة الأسئلة (ملحق رقم واحد).

المطلب الأول

أولا أسئلة موجهة لمدير المديرية :

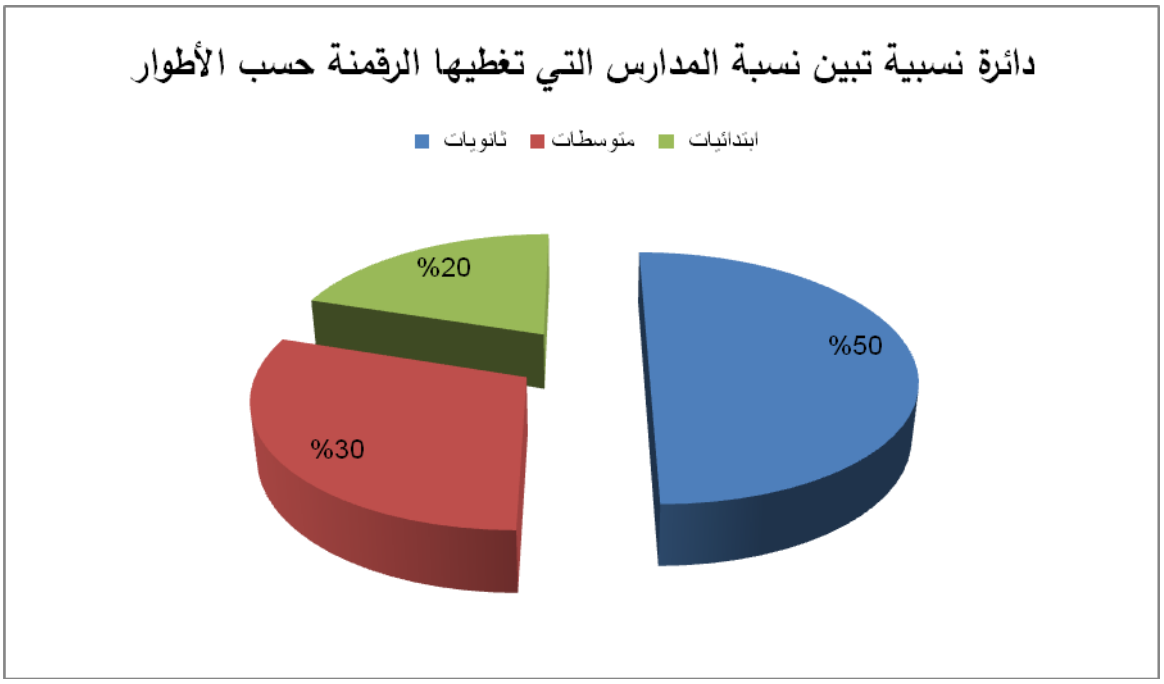
المحور الأول: الإطار العام لتطبيق الرقمنة

أسئلة مركزة

السؤال 1: ما هي نسبة المدارس التابعة لمديرية التربية التي تطبق الرقمنة بشكل كامل أو جزئي؟

الجواب : نحن لدينا 135 مؤسسة على جميع الأطوار (الابتدائي و المتوسط والثانوي) يعني وعلى حسب الإمكانيات نجد أن تطبيق الرقمنة قد بدأ يعمم على المدارس بشكل ملحوظ وخاصة في الثانويات والمتوسطات والابتدائيات عامة وهذا يبين من خلال عملنا على نشر الرقمنة في جميع المدارس نجد أن نسبة تتراوح حوالي 80 % حيث تغطي نسبة لابأس بها داخل الولاية.

الشكل 2 دائرة نسبية تبين النسبة التي تغطيها الرقمنة بالنسبة لأطوار ثلاث داخل الولاية



السؤال 2: هل تواجه المديرية نقصا في التمويل اللازم لتطبيق الرقمنة ؟

الجواب: على العموم نعم تواجه المؤسسات نقص كبير كغيرها من الولايات المنضمة حديثا كولاية مستقلة في ميزانيتها مزالت محدودة حيث تعتبر لم تستقل مديرية التربية بشكل منفصل على مديرية التربية بالوادي وهذا النقص لا يعتبر بالنقص الكبير جدا ولكن نحاول قدر إمكان تغطيته حيث يشمل هذا النقص من الناحية النوعية والوسائل .

السؤال 3: ما هي نسبة المدارس التي بها اتصال بالإنترنت عالي السرعة ؟

الجواب :الحمدلله الجزائر حاليا تغطي نسبة كبير من مناطقها بالانترنت وهذا الأخير يشمل معظم مؤسساتنا تعمل بالجيل الرابع إلا أن بعض الأماكن النائية فيها حيث تعمل المؤسسات بالجيل الثاني أو الثالث من الانترنت أي هناك ضعف ليس بالضعف الكبير ولكن هدا الضعف يؤثر في سير الأمور في بعض المرات في حين تعمل بعض المؤسسات جزء بسيط بفايبر اوبتيك.

السؤال 4: هل هناك تعاون مع مؤسسات أخرى (حكومية أو خاصة) لدعم الرقمنة ؟

الجواب: نعم تتعامل المؤسسة عندنا هناك مؤسسة سوف ناتي وهي تعتبر مؤسسة خاصة حيث تقوم هذه الأخير بإعداد البرامج والمواقع والتي تساعدنا الاعمال الخاصة بنا .

أسئلة مفتوحة :

السؤال1: ما هي أهم المشاريع والمبادرات التي تم تنفيذها في مديرية التربية لتطبيق الرقمنة ؟

الجواب: كما نعلم إن الرقمنة هدفها الأسمى سرعة نقل معلومات و مفهوم صفر ورقة حيث توفر مديرية التربية مواقع رسمية أبرزها موقع مديرية التربية أو كما نسميها منصة مديرية التربية لولاية المغير التي تعمل على ربط واتصال داخل مؤسسات القطاع التابعة لها وغير التابعة لها حيث سابق كنا نتعامل بالايميل لكل مدرسة او مديرية أيميل خاص ثم تحولنا إلى هذه المنصة التي تم صنعها من طرف المؤسسات الخاصة المذكورة سلفا حيث سابق بتراكم رسائل الايميلات تولد ضغط الآن ومع المنصة تم ترتيب

الأمور و توضحت العديد من الرؤية حيث سهلت أمر عوض ارسال جميع المطالب من جميع المؤسسات أصبحت كل المصلحة ترسل لها الموضوع الإشكالية لها دون خلط في طرح الخدمات تحل مباشرة .

السؤال 2: ما هي التحديات التي تواجه تطبيق الرقمنة في مديرية التربية ؟

الجواب : مجموعة التحديات و يجدر بنا الذكر بها كأتي والتي تكون الأسباب الأكثر شيوعا وهي:

- أول عقبة وهي تدفق الانترنت في بعض الحالات نقص تدفق الانترنت توقف العمل يمكن تصل إلى اليوم المقبل في بعض الأحيان يعني.
- انقطاع مفاجئ للكهرباء في بعض حالات يعني بصفة عامة في فصل الصيف يؤدي ضغط على مولدات انقطاع الكهرباء على توقف مسيرة العمل أول حدب بعض البيانات .
- قدم الوسائل والأدوات والتجهيزات المستعملة داخل المؤسسة.
- العامل البشري الكفء يعني أغلبيتهم كبار المدراء وعدم توفير دورات تدريبية لفهم البرامج الجديدة.

المحور الثاني: توصيات المستقبلية

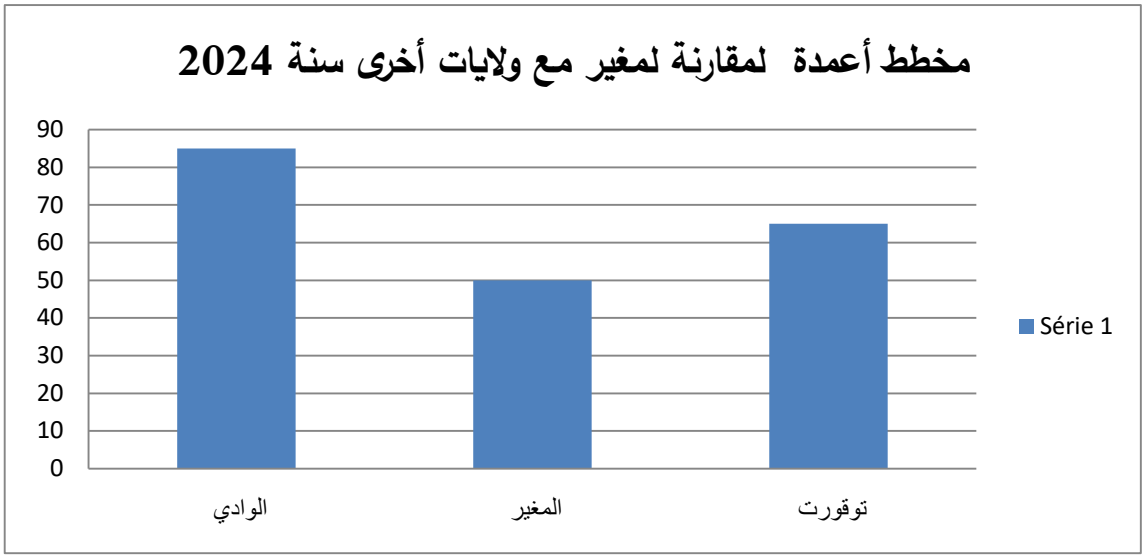
السؤال 1: ما هي توصياتكم لتحسين تطبيق الرقمنة في المستقبل ؟

الجواب : أكثر توصية لحد الساعة والتي نطالب بها توفير مناصب ومكاتب خاصة بالرقمنة مع توفير الوسائل اللازمة لسيير الحسن للعملية مع متخصصين في مجال الإعلام الألي

السؤال 2: ما هي الخطط المستقبلية للمديرية في مجال الرقمنة ؟

الجواب : يعني نعتبر تقدمنا تقدم جيد على العموم حيث يتراوح نسبة 50% حيث تعتبر جيدا بالنسبة لولاية خرجت حديثا حيث لو نقارنها مع الولايات المجاورة كالوادي أو توقورت لا نلاحظ هناك فروق كثير بالنسبة لولاية الودي فهي عريقة لهذا فيها قديمة في المجال ومتقدمة علينا ونتطلع في المستقبل إلى تحسين أكثر مثلا من توفير شبكات الانترنت للمدارس أكثر .

الشكل 3 مخطط أعمدة لمقارنة لمغير مع ولايات وأخرى



ثانيا أسئلة موجهة لرؤساء الأقسام

المحور الأول الأدوات والتقنيات المستخدمة

أسئلة مركزة

السؤال 1: ما هي الأدوات والتقنيات الرقمنة المستخدمة حاليا في المديرية ؟

الجواب: على العموم لا توجد تقنيات والأدوات كثير إلا أن نستعمل تقنية التحاضر في المتوسطات والثانويات وعادة ما يكون بواسطة تطبيق الزووم وهنا يقصد بها عوض الحضور الشخصي اجتماعات أول المحاضرات يستطيع من خلال هذا التطبيق الحضور عن بعد.

السؤال 2: ما هي نسبة المعلمين الذين يستخدمون المنصات التعليمية بانتظام ؟

الجواب: هنا النسبة نسبة ضئيلة جدا تتراوح حوالي 10% وهذا راجع لعدة عوامل .

أسئلة مفتوحة

السؤال 1: كيف يتم تدريب المعلمين والإداريين على استخدام الأدوات الرقمنة ؟

الجواب :أولا بالقيام بالدورات التدريبية من أسبوع إلى أسبوعين وتكون غالبية هذه الدورات كيفية استخدام الحاسوب من ناحية البرامج الجديد أول القديمة أيضا حسب الأشخاص غير متمكنين أصلا.

ثانيا غير الدورات التدريبية اجتماعات أول أحيانا دورات دراسية يقر في مدارس حصص من أجل توسيع فكرة أو ثقافة الرقمنة في المجتمع.

السؤال 2: كيف يتم تقييم فعالية أدوات الرقمنة المستخدمة ؟

الجواب : يتم تقييم فعالية أدوات الرقمنة من خلال استجابة المؤسسات يعني هل المؤسسات تعمل بالرقمنة بشكل جيد أو لا مثلا هل تواجد صعوبات ما مدى هذه الصعوبات هل تحتاج إلى خبير الكتروني وهكذا يعني نلاحظ المطلب مهم هل يسري على أكمل وجه أو لا.

المحور الثاني: أثر الرقمنة على الخدمات التربوية

السؤال1: كيف ساهمت الرقمنة في تحسين كفاءة الإداريين التربويين في مديرية التربية ؟

الجواب : هنا معظم مساهمتها متمثلة في تواصل ما بين المدارس حيث أصبح حل مشكلة أسرع وأيضا من ناحية حساب الميزانيات أو الجانب المحاسبي حيث أصبح أكثر سرعة وأكثر تنظيم.

السؤال 2: ما هي التغييرات التي لاحظتموها في جودة التعليم بعد تطبيق الرقمنة ؟

الجواب : أكثر من المتغيرات ملاحظة نجدها في الثانويات كما هوا معروف أن هيا النسبة أكثر وعي بالتطورات التكنولوجية بالإضافة إلى أن نحن في الجزائر لا نستعمل الحواسب المحمولة داخل المدارس أول اللوحات الرقمية لكي نتحدث أن الرقمنة تأثر بشكل عميق إلا أنه كما قلنا في الثانويات بفضل حصص الزووم وحصص القوقل ميت أن التعليم أصبح أكثر تطور وأقرب للتلاميذ بالإضافة إلى تزايد النتائج المتحصلين عليها.

ثالثا أسئلة موجهة للمعلمين والإداريين

المحور الأول : تجربة استخدام الأدوات الرقمية

أسئلة مركزة

السؤال 1: هل تواجهون صعوبات في استخدام الأدوات الرقمية ؟

الجواب : معظم الصعوبات التي نواجهها تكون صعوبات تقنية عوامل خارجية مثل انقطاع الكهرباء أو نقص الشبكة تعلق الأجهزة مثلا إلى أنه يوجد أيضا صعوبات تدريبية من حيث كفاءة اليد العاملة لكن معظم الصعوبات تقنية بحتا .

السؤال 2: ما هي نسبة الوقت الذي تقضونه في استخدام الأدوات الرقمية مقارنة بالطرق التقليدية ؟

الجواب : أكيد هناك فرق كبير من ناحية السرعة حيث هناك برامج تسهل بكثير من ناحية نتائج التلاميذ أيضا من ناحية جمع وصب البيانات لوائح المعلمين و الأساتذة طبعا هناك الكثير من الاختلافات.

أسئلة مفتوحة

السؤال 1: ما هي التحديات التي تواجهونها في استخدام الأدوات الرقمية ؟

الجواب : من بين التحديات نقص الكبير في شبكة الانترنت حيث يوجد برامج تتطلب سرعة وجودة عالية من ناحية الإدارة أما من ناحية جودة تعليم في حد ذاتها فإننا بعيدين كل البعد حيث لا تتوفر الوسائل الالكترونية للتلميذ كلوحات الالكترونية والدراسة بالحواسيب، فمعظم التواصلات تتم إما بنشر الدروس أو تصحيحات عبر الفيسبوك أو الصفحة الرسمية للمؤسسة بالنسبة للإعلانات,

السؤال 2: كيف يمكن تحسين تجربتكم مع أدوات الرقمنة ؟

الجواب : الدورات التكوينية من تحديث الأجهزة أيضا هناك تحديث البرامج ومواقع

المحور الثاني: أثر الرقمنة على الخدمات التربوية

السؤال 1: ما هي التغيرات التي لاحضتموها في جودة التعليم بعد تطبيق الرقمنة؟

الجواب : من الناحية الإدارية أجل نلاحظ تغيرات أما كجودة التعليم مزال معظم المدارس لم تواكب الرقمنة أو بالأحرى كل المدارس لهدا لا نلاحظ الأثر الكبير بالنسبة لتلاميذ .

السؤال 2: كيف أثرت الرقمنة على التواصل بين المعلمين والطلاب والأولياء؟

الجواب:يكون هناك تواصل ولكن ليس بالتواصل الكبير فأولياء دائما تفضل الحضوري أكثر مع تفضل الشاشات في حين نعم هناك تواصل مع التلاميذ خصوصا مقبلين على الشهادات حيث تساعد المنصة على متابعة نشاطاتهم الدراسية وحل واجباتهم.

رابعا أسئلة موجهة لمديري المدارس حول فضاء الأولياء

أسئلة مركزة

السؤال1: هل لديك حساب في فضاء الأولياء

الجواب: نعم أكيد لدي حاسب ، حيث قمت بالتسجيل فيه منذ إنشائه بسنة تقريبا

السؤال 2: هل يوجد اتصال بأولياء من خلال فضاء الأولياء

الجواب : لا يوجد اتصال تقريبا ، حيث مازلنا من هذه الناحية نتعامل مع أولياء بالطريقة القديمة عبر استدعاء الأولياء اجتماعات أو أوقات الزيارات المفتوحة التي تحددها المدرسة للتلاميذ حسب توقيت الأستاذ

أسئلة مفتوحة:

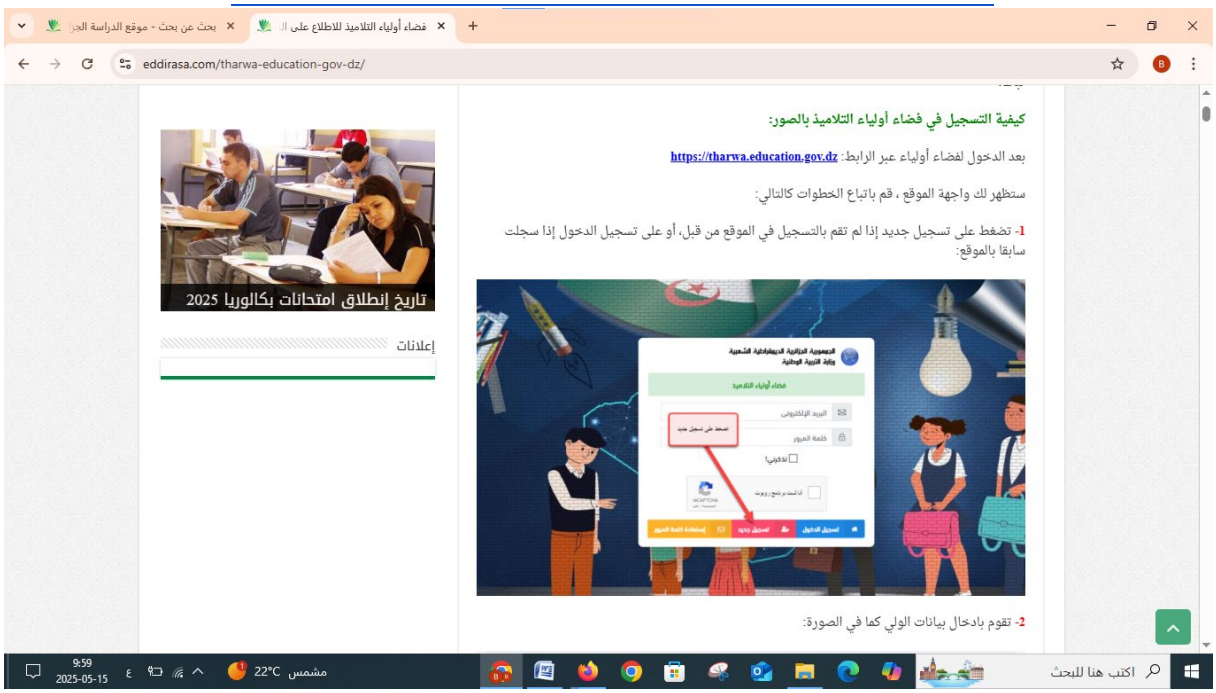
السؤال 1 : ما هي المعوقات التي تلاحظها بالعمل في هذه المنصة؟

الجواب: أول عائق عدم توفر الأجهزة اللازمة من أجل الوصول إلى المنصة مع عدم توفر بنية تحتية جيدة لجميع طبقات المجتمع ثاني عائق قلت الوعي الثقافي للأولياء للتعامل بالتكنولوجيا ثالثا التعقيدات الإلكترونية في خطوات التسجيل .

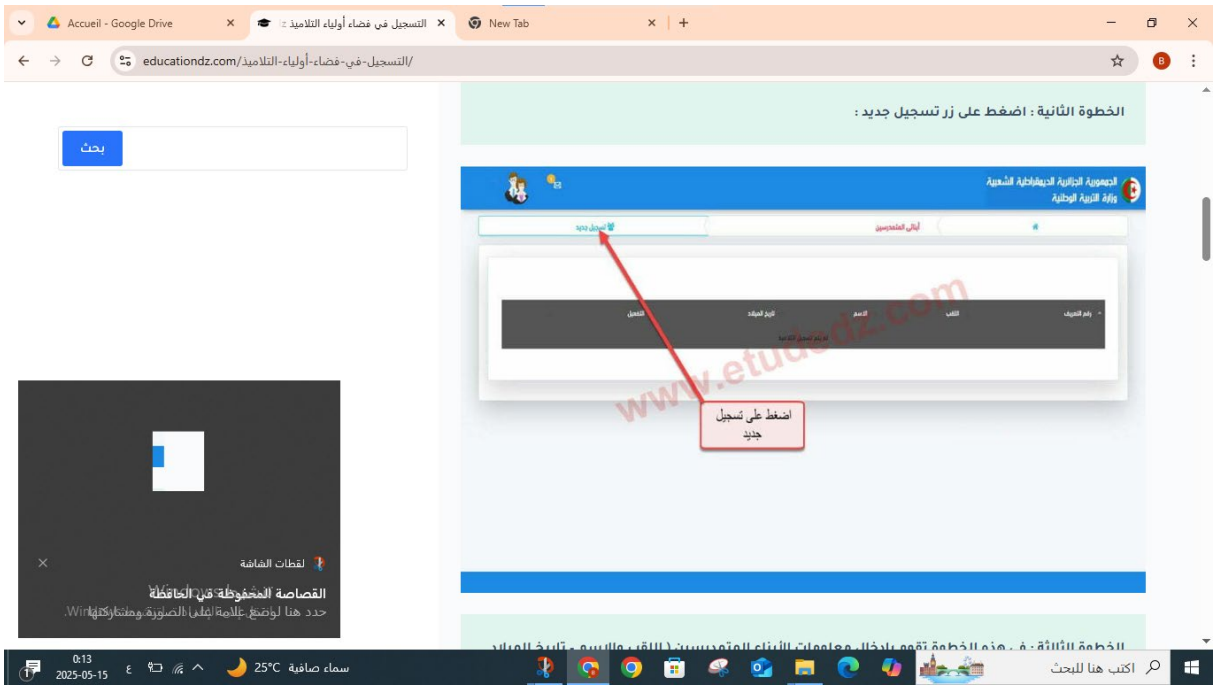
السؤال 2: كيف يتم التسجيل في المنصة؟

الجواب: يتم التسجيل في فضاء الأولياء عن طريق النقاط التالية:

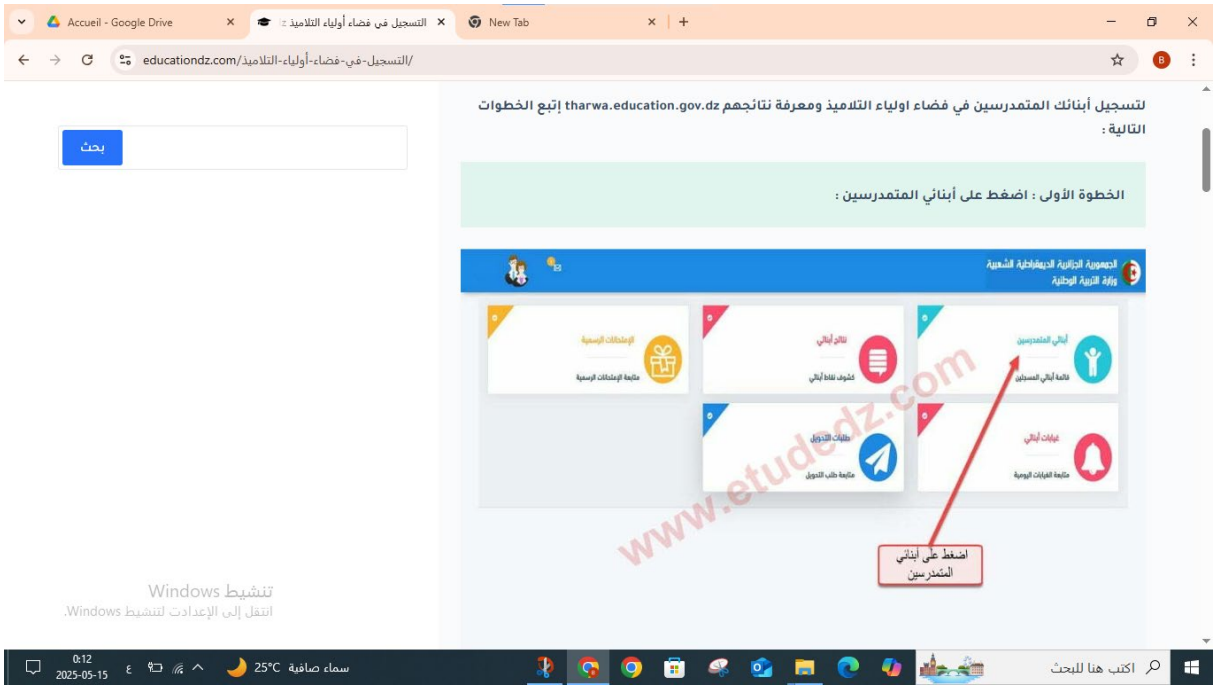
- أول دخول الرابط https://educationdz.com/tharwa-education-gov-dz/



- تضغط على تسجيل جديد في صفحة الموقع الرئيسية من اجل أنشاء حساب جديد



- بعد الدخول باسم المستخدم وكلمة المرور سيفتح لك الموقع من جديد
- تقوم بادخال بياناتك المطلوبة
- ثم يطلب منك قراءة شروط الاستخدام المعلنة والتي حددتها وزارة التربية والموافقة عليها
- ثم في الخطوة التالية تقوم بادخال معلومات الأبناء المتمدرسين حيث نجد رمز كل تلميذ في شهادته المدرسية المستخرجة.



المطلب الثاني: نتائج المقابلة

من خلال ما تطرقنا له لقد أكدت لنا الدراسة في شقها التطبيقي مقارنة بجانبها النظري أن التعليم في ظل التكنولوجيا تمكن المعليم والأساتذة وكذا التلاميذ من مزاولة التعليم عبر أزمنة وأماكن مختلفة وذلك بفضل وسائط الرقمنة بالإضافة إلى الدور الكبير

الذي تقدمة الرقمنة للمؤسسات التربوية حيث تعتبر كأساس لاكتساب مختلف المعارف والكفاءات التي تساعد في تحسين خدمات التعليم وتعمل على تقريب التلميذ من الإدارة هذا من جهة ومن جهتة أخرى تعمل على الربط بين أولياء الامور و أبنائهم في حياتهم التعليمية وهذا من خلال المنصات اللرقمنة وأثناء تعمقنا ومن خلال عملية المقابلة ومن الاجابات عن الأسئلة المتوصل إليها ، أن من تطبيق الرقمنة على أرض الواقع يواجه العديد من الصعوبات والمعوقات التي تحول دون تطبيق الرقمنة، نجد أن من أجل تطبيق أساليب وتقنيات الرقمنة تتطلب دراسة هذه المشاكل والعمل على حلها ومن خلال الدراسة التي قمنا بها يمكن أن نجتمع على أهم النتائج أو النقاط التي نستخلصها كالأتي:

أولا من حيث المؤسسة والإدارة:

- رقمنة قطاع التعليم يتطلب استخدام أساليب وتقنيات رقمية عالية حيث يعتبر التطور التكنولوجي المعاصر كبير جدا بحيث يحتاج إلى أجهزة وتقنيات متطورة وغياب وسائل التكنولوجيا يؤدي إلى نقص في الكفاءة أو نتائج غير مرضية.
- وجود صعوبات من حيث الجانب المادي والمالي و كذا الكفاءة البشرية
- ضعف البنية التحتية الذي أصبح يؤرق الكثير من المؤسسات التي تؤثر بنسبة كبيرة في نشر الوعي الالكتروني ويؤدي ذلك إلى قلة تحفيز.
- تؤثر الرقمنة في العمل الإداري من ناحية السرعة والكفاءة ورفع مستوي الأداء المهني.
- تساهم الرقمنة في التناسق بين المعلمين والأساتذة والإدارة من خلال تسهيل التواصل السريع وكذا تسهيل العمليات المتعلقة بالتلاميذ .
- عدم تقبل تطبيق الرقمنة وتفضيل العمليات التقليدية خشية الوقوع في الأخطاء
- نقص الميزانية نظرا للتكاليف العالية لتنفيذ مشاريع الرقمنة

ثانيا بالنسبة للطلبة:

- قلة التواصل بين التلاميذ والأساتذة راجع لنقص الوعي للثقافة الالكترونية للطرفين وعدم كفاءة بعض المعلمين والأساتذة وكذا نقص الدورات التكوينية.
- قلة الوسائل المتاحة للمعلمين في التعليم
- عدم توفير بنية تحتية لشبكة الانترنت لجميع المدارس خاصة الأماكن النائية.
- نقص الوعي بالنسبة للتلاميذ والأولياء بضرورة توفير أدوات الرقمنة ومشاركة في المنصات وفضاءات التربية .
- عدم توفر الأجهزة الالكترونية وتقنيات الرقمنة راجع لنقص الثقافي للرقمنة التعليم من ناحية المدارس أي عدم توفر الحواسيب أو اللوحات الالكترونية أو من ناحية التلاميذ في حياتهم الشخصية.

التوصيات :

- الاهتمام بتطوير شبكات الاتصال وضرورة تغيير البنية التحتية من تدفق انترنت جيد وسريع.

- الاهتمام بإجراء الدورات التدريبية والتكوينية للإداريين والمعلمين من أجل تحسين كفاءة و إعطاء أداء ونتائج أفضل .
- تنبيه المعلمين والإداريين إلى ضرورة مواكبة الرقمنة وضرورة الانضمام إلى المنصات .
- نشر الوعي للتلاميذ والأولياء في كيفية استخدام الرقمنة.
- تسهيل الدخول إلى المنصات وتشجيع التلاميذ على الدخول إليها باجراء حملات تعرفية بهذه المنصات.
- الاهتمام بالجانب المالي الكافي
- تطوير المنصات الرقمينة من أجل تسهيل عمليات الدخول لتكون أكثر قابلية للاستخدام

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل الذي يخص الدراسة الميدانية والتي كانت في مؤسسة التربية لولاية المغير بإضافة للمؤسسات التابعة لها في دائرة جامعة ، ومن خلال النتائج المتحصل عليها اتضح أن رقمنة تساهم في تحسن إدارة القيمة، من خلال الإجابات المتحصل عليها من أفراد العينة على أسئلة المقابلة التي كانت موجهة لهم من أجل ربط بين متغيرات الدراسة باستخدام أسلوب وكان هناك علاقة ايجابية بين المتغيرات ، حيث كانت.

الخاتمة العامة

تسعى الجزائر، كغيرها من الدول، إلى النهوض بقطاع التعليم من خلال رقمنة منظومته التعليمية، حيث تهدف هذه الرقمنة إلى خدمة جميع الفاعلين المعنيين، من إداريين وأساتذة وتلاميذ، بالإضافة إلى أولياء الأمور الذين أصبحوا بفضل الرقمنة شركاء فاعلين في المسار الدراسي لأبنائهم.

كما تلعب الرقمنة دورًا جوهريًا في تحسين كفاءة وجودة الأداء الوظيفي للإدارة والمديريات التعليمية، من خلال مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال الاتصال والمعلومات. غير أن هذا المسار لا يخلو من مجموعة من التحديات والعراقيل، وهو ما تم رصده من خلال الدراسة الحالية.

وعلى الرغم من الصعوبات التي قد تواجه المؤسسات التربوية في تحقيق نسبة مرتفعة من رقمنة أنشطتها، إلا أن الفوائد المترتبة على هذا التحول تفوق بكثير التحديات المصاحبة له.

في ختام هذه الدراسة التي تناولت دور الرقمنة في تحسين خدمات المؤسسات التربوية بمديرية التربية بولاية المغير وبعد استعراضنا في الجانب النظري الإطار المفاهيمي للرقمة وعلاقتها بجودة الخدمات التعليمية ، ثم انتقلنا إلى الجانب الميداني لتحليل واقع تطبيق الرقمنة بناء على ذلك نستخلص النتائج التالية:

نتائج الفرضيات:

نصت الفرضية الأولى: أن الزيادة في توافر الأدوات الرقمية ترتبط بشكل إيجابي بالتحسينات في جودة التعليم:

- تؤكد النتائج ان توفر أدوات الرقمنة في المؤسسات التربوية يسهم في تحسين جودة التعليم و بسطت الرقمنة الإجراءات الإدارية من ناحية المرونة والسهولة والسرعة، وهو ما يستدعي إلى توفير الأساليب اللازمة لتبني الرقمنة من أجل تحصيل نتائج أفضل وتحسين الكفاءة والأداء.
- تعمل المنصات والمواقع الرسمية على تقريب وتعزيز التواصل مابين المعلمين والطلاب من خلال تتبع ومراجعة نشاطات التلاميذ خارج أطار الحصص الدراسية ،مما يقلص الفجوات الزمنية و المكانية ويعزز التفاعل التعليمي.

ونصت الفرضية الثانية: ان تنفيذ الرقمنة داخل المؤسسات التعليمية الجزائرية يواجه عقبات مختلفة بما في ذلك (البنية التحتية المتدنية ، التدريب غير الكافي فيما يتعلق بالادوات الرقمية).

- إن عدم وجود تغطية جيدة في المؤسسات التربوية تؤثر في كفاءة الأداء وتتسب في تعطيل سيرور العمل وتوقف النشاطات العمل ، وبالتالي العمل على تحسين البنية التحتية وتوفير تغطية الكترونية أفضل .
- ان نقص تكوين والتدريب الملائم للموارد البشرية يؤدي إلى ضعف استخدام أدوات الرقمنة مما ينعكس سلبا على جودة الاداء ومن هنا تبرز الحاجة الملحة لتنظيم دورات تدريبية مستمرة تهدف الى رفع مستوى الكفاءة المهنية .

كما نصت الفرضية الثالثة: تختلف فاعلية الرقمنة في تحسين جودة التعليم بين المدارس الحضرية و الريفية.

أن وجود بنية تحيتية متطورة في المناطق الحضارية تشكل فارق كبير في ظل نقص البنية التحتية في المناطق الريفية وهذا راجع لعدم توصل الإمكانيات الكافية للتغطية الجيدة في المناطق النائية والتي تأثر من ناحية استعمال الرقمنة وبالتالي عدم فاعلية الموظفين في المؤسسات واستعمالهم لادوات الرقمنة.

نتائج الدراسة :

- أن توظيف أدوات الرقمنة في قطاع التعليم، وتغير من الأساليب التقليدية إلى أساليب حديثة يساعد رفع الكفاءة الإدارية الكفاءة الطلاب.
- تتطلب الرقمنة إمكانيات مالية ومادية كبير من أجل تحصل نتائج مرضية .
- استخدام الرقمنة بالنسبة للأستاذة، تمكن من تسهيل عملية التواصل الجيد مع الطلاب دون قيود الزمانية والمكانية.
- قلة الوعي للرقمنة واستخدامها تؤثر على كفاءة العمل بها و بالتالي تفضيل الطريقة التقليدية
- تبني الرقمنة كأداة فعالة في تنمية مهارات المتعلمين، وإضافة جيدة كوسيلة تدريسة فعالة بالنسبة للأساتذة

التوصيات:

في ضوء النتائج التي توصلنا إليها في البحث إضافة إلى الاستنتاجات فانه يمكن طرح عدد من التوصيات وهي كالآتي:

- وجوب تحسين البنية التحتية في المؤسسات بإلغاء الأنظمة القديمة واستبدالها بأنظمة حديثة تسمح بالتدفق السريع للإنترنت.
- العمل على إجراء دورات تدريبية لعمال القطاع التربوي سواء الأساتذة أو الإداريون.

- تخصيص جزء مادي من أجل توفير الإمكانيات والأجهزة اللازمة
- ضرورة نشر الوعي في كيفية استخدام الرقمنة بالنسبة للتلاميذ والأولياء
- ضرورة تفعيل منصة فضاء الأولياء بالنسبة للأولياء .

آفاق الدراسة:

بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها والاستنتاجات المستخلصة من هذه الدراسة، نأمل أن تتسع آفاق البحث في موضوع الرقمنة وتعزيز رصيده العلمي، مع إيلاء اهتمام أكبر لهذا المجال الحيوي. كما نؤكد على ضرورة الاستمرار في إجراء الدراسات المتعلقة بموضوع الدراسة الحالي، مع التعمق في تحليل تأثير الرقمنة على التحصيل الدراسي للتلاميذ. ومن هذا المنطلق، نأمل أن يحظى هذا الموضوع بالاهتمام الكافي من قبل الباحثين والمؤسسات الأكاديمية، لما له من أهمية بالغة في تطوير العملية التعليمية.

قائمة المراجع

كتب ومجلات:

احمد جوهاري. (08 08, 2022). التربية المعرفية في العصر الرقمي: نموذج التعلم بالنظير. مجلة منار الشرق للتربية و تكنولوجيا التعليم ، العدد الثالث.

احمد عطيه السيد احمد يونس. (ابريل, 2022). رقمنة الادراة التعليمية لمدارس التعليم الثانوي العام المصري. بحث مستقل من رسالة دكتوراه في فلسفة التربية,جامعة بنها,مصر .

اسماء بللعج. (01 06, 2024). دور التكنولوجيا الرقمية و الذكاء الاصطناعي في تحسين التعليم استعراض التحديات و الفرص المتاحة في عصر التحول الرقمي. مجلة التطوير العلمي للدراسات و البحوث ، العدد 18.

لبشير البونوحي. (2023). التطور التاريخي للتعليم الرقمي وأهميته في تطوير الممارسة التربوية. مجلة تكوين للدراسات التربوية وأبحاث التجديد البيداغوجي- ، الاولى.

الجوزي خليفاتي وهيبة، و مغراني سليم. (يناير, 2019). التعليم الرقمي في ظل التحديات المعاصرة. المجلة العربية للاعلام وثقافة الطفل (العدد 5)، صفحة 115/114.

اماني محمود علي السيد. (يوليو, 2022). التعليم الجامعي في مصر مقتضيات الرقمنة و اقتصاديات المعرفة. مجلة كلية التربية جامعة المنصورة ، العدد 119.

ايمان حمدي رجب زهران. (ديسمبر, 2016). تطوير برامج التدريب اثناء الخدمة لمعلمي التعليم الاساسي الخاص على ضوء احتياجاتهم التدريبية. مجلة كلية التربية جامعة الازهر ، العدد 171 (الجزء الرابع).

ايمان عوض محمد فيود. (يناير, 2022). اثر منصات التعلم الالكتروني التفاعلي على مهارات التفكير البصري و الخرائط المعرفية لدى طلاب التعليم الاساسي. جامعة الازهر كلية التربية بالقاهرة مجلة التربية ، العدد 193 (الجزء 2).

جواد, بلقايد محمد; محمد, سعيداني ,تحديد الاجور في المؤسسات العمومية الادارية دراسة حالة مديرية التربية لولاية تلمسان , مجلة البشائر الاقتصادية, 2018 المجلد الرابع العدد الثاني

حسن نبيل حسن مسمار. (مايو, 2019). التحليل الكيفي للتقييم و التقويم الفوري لتصحيح اخطاء الاداء الفني لرفعة الكلين و النظر كاساس لوضع تمرينات نوعية لناشئي رفع الاثقال. المجلة العلمية للتربية البدنية و علوم الرياضة ، العدد 86 (الجزء 3).

حصة حمدان مسلط البقمي، و محمد خير محمود السلامات. (فبراير, 2023). دور منصة كلايسرا في تفعيل العملية التعليمية من جهة نظر معلمات العلوم بالمرحلة الثانوية. ادارة البحوث ونشر العلمي ، العدد الثاني (الثاني).

رعاش المبارك، و اوباح الحاج. (اكتوبر, 2021). استخدام المنصات الالكترونية في تطوير التعليم عن بعد منصة ايزي كلاس موذجا. مجلة الدراسات في التنمية و المجتمع ، العدد3.

زاير نصيرة، و خديجة عاشور. (جوان, 2024). تفعيل الرقمنة يف اخلدمة العمومية و دورها يف تثمني أألداء إلداري. مجلة المفكر ، المجلد الثامن (العدد الاول)، صفحة 395_413.

زروقي موسى، و احمد بن يحي ربيع. (اكتوبر, 2020). اثر ادارة الكفاءات البشرية في تحسين جودة التعليم في المؤسسة التربوية. مجاميع المعرفة ، الثاني .

سحر عيسى محمد خليل، و فاتن ابراهيم احمد سيد. (2022). معوقات استخدام المنصات التعليمية الالكترونية جامعة اسوان. مجلة كلية التربية ، العدد الثامن و الثلاثون.

سعادة طارق. (2020). التعليم عن بعد في زمن جائحة الكوفيد 19. تقاطعات تربوية ، العدد 3.

سعودي صالح عبد العليم. (بلا تاريخ). الرقمنة في الادرة التعليمية . جامعة المينا كلية التربية النوعية قسم تكنولوجيا التعليم .

سمية مراد عبد الصالحين، و عربي محمد محمد بهاء الدين. (اكتوبر, 2023). تصور مقترح لتفعيل التعليم المدمج في المعاهد الاعدادية و الثانوية الازهرية في ضوء العصر الرقمي. مجلة العلمية لكلية التربية جامعة اسيوط ، العدد العاشر (ثاني).

سنية محمد أحمد سليمان سبع. (2021). تأثير التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية على رضا الطالب " دراسة تطبيقية على طالب جامعة المنصورة ". المعهد العالي للحاسات والتكنولوجيا المعلومات بالشرق ، العدد الرابع .

شاه زاد رمضان حسن. (2022). تجارب تطبيق الادارة المدرسية الاكترونية في عدد من الدول وإمكانية الاستفادة منها. مجلة علمية دورية محكمة تصدر عن الجامعة اللبنانية الفرنسية—اربيل، كوردستان،العراق ، العدد 2.

عادل محمد عبد الله الطالي، و عبد العزيز طيب فتحي. (شباط , 2020). تحسين جودة الخدمات التعليمية بالاعتماد على خدمات تكنولوجيا المعلومات . مجلة كلية التربية .

عبد التواب عبدالاله عبدالتواب، حنان صلاح الدين الحلوانى، و ايمان زكريا ميخائيل حمور. (يوليو, 2023). تطوير الاداء الادراري في اتعليم قبل الجامعي في مصر على ضوء خبرات بعض الدول دراسة مقارنة. المجمة التربوية لتعميم الكبار—كمية التربية— جامعة أسيوط ، المجلد الخامس (الثالث)، صفحة 37_38.

عبد الحكيم امحمد عمر، و سامي الكامل بركة. (بلا تاريخ). فلسفة التعليم الرقمي في ضوء التجارب الدولية . كلية التربية جامعة الزاوية .

عبد الرحمن عطيه متولى محمد، حشمت عبد الحكيم محمدين فراج، و احمد عبد المفتاح حمدى الهنداوي. (ابريل, 2021). متطلبات تطوير الاداء الاداري للعاملين بقطاع المعاهد الازهرية في ضوء مدخل الادارة الاستراتيجية. التربية كلية التربية جامعة الازهر ، العدد 190.

عبد القادر حمراني. (10, 2022). المنصات الالكترونية ودورها في تعزيز العملية التعليمية. اللسانيات والترجمة ، العدد الثالث.

عبير عبد المنعم علي عبد المنعم. (بلا تاريخ). رقمنة مدارس التعليم الثانوي العام لمواجهة أزمة كورونا وما بعدها (الصعوبات وسبل المواجهة). رسالة ماجستير.جامعة المنصورة .

علي حامد، و عبد الرزاق حدد. (22 12, 2024). واقع تجسيد الرقمنة في الادارة المدرسية من وجهة نظر مديري متوسطات ولاية الوادي. مجلة العلوم الاجتماعية و الانسانية ، العدد02 .

عمر الماحي الطاهر. (2022). المشاركة المجتمعية ومدي فاعليتها في تطوير البيئة المدرسية وتعزيز التعلم لدي الطلاب. مجلة النيل للعلوم التربوية ، العدد الاول .

فادي صقر عصيدة. (حزيران, 2024). تجربة وزارة التربية و التعليم الفلسطينية في رقمنة التعليم. مجلة جامعة الاستقلال للابحاث ، العدد 1 .

فاطمة عواد حمد السنيد. (2020). فعالية الفيديو التعلميمي التفاعلي في التحصيل الدراسي في مادة الجغرافيا لدى طالبات الصف السادس الاساسي. رسالة ماجيستر في تكنولوجيا المعلومات و التعليم قسم التربية الخاصة وتكنولوجيا التعليم كلية علوم التربوية ¨جامعة الشرق الاوسط عمان الاردن .

فاطمة يعقوب وفرح معطاالله، اتجاهات عمال جامعة ورقلة نحو تطبيق نظام الرقمنة في ظل التغيرات الديمغرافية و التنظيمية، مذكرة لاستكمال شهادة الماستر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2024/2023

فيولا منير عبده منصور. (04, 2020). تطبيقات التعلم المخصص في التعليم الثانوي. مجلة محكمة تصدر عن كلية التربية جامعة حلوان ، السادس و العشرون .

قندوز عمارة. (2021). التعليم الالكتروني تجارب ونماذج رائدة على المستوى الدولي و الاقليمي. الرقمنة ضمان لجودة التعليم العالي و البحث العلمي و تحقيق التنمية المستدامة . الجزائر : خواثرة سامية .

كريمة حوامد، مقال حول دور الرقمنة في ضمان جودة التعليم العالي وتحقيق أهداف التنمية المستدامة، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، المجلد 9 العدد 1 ، جانفي 2024.

لخضر, هدى بن , دور الرقمنة في تحسين الاداء الوظيفي في قطاع التربية دراسة ميدانية بمديرية التربية لولاية المغير, 2023

مجدي محمد يونس. (بلا تاريخ). التحول نحو الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم لمواكبة تحديات العصر الرقمي.

محمد ابراهيم الدسوقى. (يوليو, 20224). الرقمنة و التعليم. مجلة الادارة التربوية جامعة حلوان ، العدد الثالث و الاربعون .

محمد احمد على. (2021). تكنولوجيا التعليم الالكتروني ومتطلبات الجودة الشاملة. الاسكندرية: دار الفكر الجامعي.

محمود سيد محمود، حمدى محمد محمد البيطار، حسينة محمد حسين المليجي، و قطب نصير خلف رمضان. (يوليو, 2024). استخدام بيئة تعليمية الكترونية لتنمية بعض المفاهيم الثورة الصناعية. مجلة كلية التربية ، العدد السادس (الثاني).

مرفت عبد المنعم محمد غنيمي. (يوليو, 2024). طريقة مقترحة لتطبيق بعض أنماط التغذية الراجعة و تأثيرها على أداء الطلاب في تقييم عزف البيانو. المجلة العلمية لكلية التربية جامعة اسيو ، العدد السابع (الثاني).

مريم نادى صبحي عوض. (2019). بعض المداخل الحديثة في الأداء الإداري لمديري المدارس الإبتدائية. رسالة ماجستير مجلة جامعة الغيوم للعلوم التربوية و النفسية ، العدد 12 (الجزء الثاني).

مم عمران موسى حسين ابو طبيخ، و جمال ظاهر الظاهر. (2011). المكتبة الالكترونية الاسس و التطبيق. مجلة كلية التربية الاساسية (العدد السبعون).

منال حسن اسماعيل. (16 04, 2022). فعالية استخدام الكتاب الالكتروني في تنمية تحصيل التربية الموسيقية في لدى تلاميذ المرحلة الاعدادية. مجلة العلمية المحكمة لدراسات و البحوث التربية النوعية ، الثامن (العدد الثاني).

منال روبيح و عائشة خميسي، توظيف الرقمنة كآلية لتحسين جودة التعليمات، مذكرة لاستكمال شهادة الماستر، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف، الميلة، 2021/2020

نجلاء احمد يس. (2013). الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية. مصر: دار العربي لنشر و التوزيع .

نورالدين جعلاب، و أحمد سعودي. (03 04, 2022). تحديات رقمنة التعليم في المرحلة الثانوية من وجهة نظر الاساتذة- دراسة ميدانية بثانويات ولاية المسيلة. مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية ، العدد الاول.

نوسة جمعة عبد الرؤوف احمد. (2020). فعالية استخدام المنصات التعليمية إللكترونية "إلدمودو" في تدريس االاقتصاد. ملخص رسالة ماجستر .

هبة مركون. (2021). استخدام تكنولوجيا التعليم كمدخل لتجويد العملية التعليمية. دراسات معاصرة ، العدد 01.

هيا مشعل راجع البقمي. (يناير, 2025). دور التكنولوجيا في تحسين جودة التعليم وتعزيز الاستدامة في التعليم ما قبل الجامعي، في المملكةالعربية السعودية. مجلة كلية التربية . جامعة طنطا .

- المواقع

. (13 05, 2012). *استخدام المنتديات التعليمية بشبكة الانترنت*. تاريخ الاسترداد 11 04, 2025، من منتدى التعلم بالمنتديات الالكترونية: https://gaper.yoo7.com/t1153-topic

Arissa shanganlall. (7 10, 2024). *افضل 10انظمة ادارة مدرسية مزودة بميزات LMS*. تاريخ الاسترداد 18 03, 2025، من CLASSTER: https://www.classter.com/ar/blog/

ASHRAKAT ELSAYED. (13 نوفمبر, 2022). *دور البريد الإلكتروني في التعليم بمختلف أنواعه*. تاريخ الاسترداد 06 04, 2025، من edtecharabia: https://edtecharabia.com/

khalid samir. (20 01, 2024). *تطبيقات ووسائل و ادوات التعليم الالكتروني المتزامن و غير المتزامن وابرز البرامج و التطبيقات*. تاريخ الاسترداد 19 03, 2025، من زامن: https://zamn.app/blog/

Mohamed Abdelsalam. (06 07, 2024). *أهم 5 مشكلات الإدارة المدرسية والطرق الحديثة لعلاجها*. تاريخ الاسترداد 06 05, 2025، من PIONEERS E_SCHOOL: https://pioneerseschool.com/school-management-problems-and-solutions?utm_source

اسماء نادر غنايم. (01 09, 2022). *رقمنة التعليم تطوير قدرات بدلا من تمرير المعلومات* . تاريخ الاسترداد 01 05, 2025، من فارعة معاي: https://faraamaai.org/articles/belkhat-alareed/

جميلة حسن الغول. (مايو , 2025). *تعزيز التواصل والمشاركة ما بين المدرسة والمجتمع*. تاريخ الاسترداد 05 05, 2025، من شبكة فلسطين للانباء شفاء : https://www.shfanews.net/post/147902?utm_source

علي عبد القادر الشوربجي. (26 12 , 2016). *نظام ادارة التعلم الالكتروني Moodle lms*. تاريخ الاسترداد 15 05, 2025، من slideshare : https://www.slideshare.net/slideshow/moodle-lms-70444908/70444908?utm_source

مرورة العطار. (09 09, 2023). *طرق البحث في جوجل كلاس روم Google Classroom*. تاريخ الاسترداد 14 05, 2025، من مكتبتك : https://www.maktabtk.com/blog/post/3274Google-Classroom.html?utm_source=

وزارة التربية و التعليم العالي. (2025). *المعهد الوطني للتدريب التربوي* . تاريخ الاسترداد 07 05, 2025، من وزارة التربية و التعليم الفلسطينية : https://moe.edu.ps/category/content/6175

وليد فراس. (بلا تاريخ). *اثر تطبيقات المدارس الرقمية على تحسين تواصل بين المعلمين و الطلاب* . تاريخ الاسترداد 19 03, 202، من فنون المسلم : https://mobi.art4muslim.com

الملاحق

ملحق رقم (01):المقابلة

جامعة محمد خيضر – بسكرة –

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم اقتصاد رقمي

الموضوع /مقابلة

أسئلة المقابلة للجهات الأربعة (مدير المديرية، رؤساء الأقسام، المعلمين والإداريين، أولياء الأمور) بشكل شامل، مع التوضيح والنصائح لكل سؤال. هذا التنظيم سيساعد على إجراء المقابلات بشكل منظم وفعال.

.1أسئلة موجهة لمدير المديرية

المحور الأول: الإطار العام لتطبيق الرقمنة

الهدف :فهم الرؤية العامة للمديرية حول تطبيق الرقمنة، والمشاريع الحالية، والتحديات الرئيسية.

1. أسئلة مركزة:

- **السؤال :ما هي نسبة المدارس التابعة للمديرية التي تطبق الرقمنة بشكل كامل أو جزئي؟**
  - **التوضيح :هذا السؤال يهدف إلى قياس مدى انتشار الرقمنة في المدارس.**
  - **نصيحة :اطلبي بيانات إحصائية إن أمكن، واسألي عن المدارس النموذجية التي تطبق الرقمنة بشكل كامل.**
- **السؤال :هل تواجه المديرية نقصًا في التمويل اللازم لتطبيق الرقمنة؟**
  - **التوضيح :هذا السؤال يهدف إلى قياس مدى توفر الموارد المالية.**
  - **نصيحة :اطلبي تفاصيل عن الميزانية المخصصة للرقمنة والمصادر التمويلية.**

- **السؤال :ما هي نسبة المدارس التي لديها اتصال بالإنترنت عالي السرعة؟**
  - **التوضيح :هذا السؤال يهدف إلى قياس جودة البنية التحتية التكنولوجية.**
  - **نصيحة :اطلبي تفاصيل عن المدارس التي تعاني من ضعف الإنترنت.**
- **السؤال :هل هناك تعاون مع مؤسسات أخرى (حكومية أو خاصة) لدعم الرقمنة؟**
  - **التوضيح :هذا السؤال يهدف إلى فهم مدى التعاون الخارجي.**
  - **نصيحة :اطلبي أمثلة عن المشاريع المشتركة.**

2. أسئلة مفتوحة:

- **السؤال :ما هي أهم المشاريع أو المبادرات التي تم تنفيذها في مديرية التربية لتطبيق الرقمنة في التعليم؟**
  - **التوضيح :هذا السؤال يهدف إلى التعرف على المشاريع الحالية التي تعكس جهود المديرية.**
  - **نصيحة :اطلبي أمثلة محددة عن المشاريع (مثل: منصات تعليمية، أنظمة إدارة إلكترونية).**
- **السؤال :ما هي التحديات الرئيسية التي تواجه تطبيق الرقمنة في مديرية التربية؟**

التوضيح :هذا السؤال يهدف إلى فهم مدى التعاون الخارجي

- **نصيحة :اطلبي أمثلة محددة عن التحديات وكيفية تأثيرها على العملية التعليمية.**

المحور الثاني: التوصيات المستقبلية

الهدف :الحصول على توصيات لتحسين تطبيق الرقمنة في المستقبل.

1. أسئلة مفتوحة:

- **السؤال :ما هي توصياتكم لتحسين تطبيق الرقمنة في مديرية التربية؟**
  - **التوضيح :هذا السؤال يهدف إلى الحصول على أفكار لتحسين الرقمنة.**
  - **نصيحة :اطلبي تفاصيل عن الخطط المستقبلية والمشاريع القادمة.**
- **السؤال : ما هي نظرتكم للمديرية في مجال الرقمنة بالنسبة لبعض الولايات ؟**
  - **التوضيح :هذا السؤال يهدف إلى فهم التوجهات المستقبلية.**
  - **نصيحة :مقارنات لبعض الولايات القريبة .**

.2أسئلة موجهة لرؤساء الأقسام

المحور الأول: الأدوات والتقنيات المستخدمة

الهدف :فهم الأدوات والتقنيات الرقمية المستخدمة في المديرية.

1. أسئلة مركزة:

- **السؤال :ما هي الأدوات والتقنيات الرقمية المستخدمة حاليًا في المديرية؟**
  - **التوضيح :هذا السؤال يهدف إلى تحديد الأدوات التكنولوجية المستخدمة.**
  - **نصيحة :اطلبي تفاصيل عن كيفية استخدام هذه الأدوات في المدارس.**
- **السؤال :ما هي نسبة المعلمين الذين يستخدمون المنصات التعليمية بانتظام؟**
  - **التوضيح :هذا السؤال يهدف إلى قياس مدى تفعيل الأدوات الرقمية.**
  - **نصيحة :اطلبي تفاصيل عن المدارس التي تعاني من ضعف الاستخدام.**

أسئلة مفتوحة:

- **السؤال :كيف يتم تدريب المعلمين والإداريين على استخدام الأدوات الرقمية؟**
  - **التوضيح :هذا السؤال يهدف إلى فهم عملية التدريب ومدى فعاليتها.**
  - **نصيحة :اطلبي تفاصيل عن عدد الدورات التدريبية ونوعيتها.**
- **السؤال :كيف يتم تقييم فعالية الأدوات الرقمية المستخدمة؟**
  - **التوضيح :هذا السؤال يهدف إلى فهم آلية التقييم.**
  - **نصيحة :اطلبي أمثلة عن تقارير التقييم.**

المحور الثاني: أثر الرقمنة على الخدمات التربوية

الهدف :تقييم تأثير الرقمنة على جودة الخدمات التربوية.

1. أسئلة مفتوحة:

- **السؤال :كيف ساهمت الرقمنة في تحسين كفاءة الإدارة التربوية في المديرية؟**
  - **التوضيح :هذا السؤال يهدف إلى فهم تأثير الرقمنة على الإدارة.**
  - **نصيحة :اطلبي أمثلة محددة عن المهام التي أصبحت أسهل بفضل الرقمنة.**
- **السؤال :ما هي التغييرات التي لاحظتموها في جودة التعليم بعد تطبيق الرقمنة؟**
  - **التوضيح :هذا السؤال يهدف إلى قياس تأثير الرقمنة على جودة التعليم.**
  - **نصيحة :اطلبي أمثلة عن تحسن في نتائج الطلاب أو تفاعلهم مع الدروس.**

.3أسئلة موجهة للمعلمين والإداريين

المحور الأول: تجربة استخدام الأدوات الرقمية

الهدف :فهم تجربة المعلمين والإداريين مع الأدوات الرقمية.

1. **أسئلة مركزة:**

- **السؤال :هل تواجهون صعوبات في استخدام الأدوات الرقمية؟**
  - **التوضيح :هذا السؤال يهدف إلى قياس مدى استعداد الموظفين لاستخدام التكنولوجيا.**
  - **نصيحة :اطلبي تفاصيل عن نوعية الصعوبات (تقنية، تدريبية، إلخ).**
- **السؤال :ما هي نسبة الوقت الذي تقضونه في استخدام الأدوات الرقمية مقارنة بالطرق التقليدية؟**
  - **التوضيح :هذا السؤال يهدف إلى قياس مدى اعتماد الموظفين على التكنولوجيا.**
  - **نصيحة :اطلبي تفاصيل عن المهام التي يتم إنجازها رقميًا.**

2. **أسئلة مفتوحة:**

- **السؤال :ما هي التحديات التي تواجهونها في استخدام الأدوات الرقمية؟**
  - **التوضيح :هذا السؤال يهدف إلى فهم الصعوبات العملية.**
  - **نصيحة :اطلبي أمثلة محددة عن التحديات (تقنية، تدريبية، إلخ).**
- **السؤال :كيف يمكن تحسين تجربتكم مع الأدوات الرقمية؟**
  - **التوضيح :هذا السؤال يهدف إلى الحصول على اقتراحات لتحسين استخدام التكنولوجيا.**
  - **نصيحة :اطلبي تفاصيل عن التغييرات التي يرغبون في رؤيتها.**

المحور الثاني: أثر الرقمنة على الخدمات التربوية

الهدف :تقييم تأثير الرقمنة على جودة الخدمات التربوية.

1. أسئلة مفتوحة:

- **السؤال :ما هي التغييرات التي لاحظتموها في جودة التعليم بعد تطبيق الرقمنة؟**
  - **التوضيح :هذا السؤال يهدف إلى قياس تأثير الرقمنة على جودة التعليم.**
  - **نصيحة :اطلبي أمثلة عن تحسن في نتائج الطلاب أو تفاعلهم مع الدروس.**
- **السؤال :كيف أثرت الرقمنة على التواصل بين المعلمين والطلاب وأولياء الأمور؟**
  - **التوضيح :هذا السؤال يهدف إلى فهم تأثير الرقمنة على التواصل.**
  - **نصيحة :اطلبي تفاصيل عن الأدوات المستخدمة (مثل: منصات التواصل).**

.4أسئلة موجهة للمدير حول فضاء الأولياء

المحور الأول: تجربة أولياء الأمور مع الرقمنة

الهدف :فهم تجربة أولياء الأمور مع الرقمنة في التعليم.

1. أسئلة مركزة:

- **السؤال :هل لديك حساب في فضاء الأولياء؟**
  - **التوضيح :هذا السؤال يهدف إلى قياس تأثير الرقمنة على التواصل.**
  - **نصيحة :اطلبي تفاصيل عن الأوقات التي يقضيها فيه(مثل: منصات التواصل).**
- **السؤال :هل يوجد اتصال بأولياء الأمور من خلال فضاء الأولياء ؟**

- **التوضيح :هذا السؤال يهدف إلى قياس مدى اعتماد الأولياء على التكنولوجيا.**
- **نصيحة :اطلبي تفاصيل عن المهام التي يتم إنجازها رقميًا.**

2. أسئلة مفتوحة:

- **السؤال :ما هي المعوقات أو الصعوبات التي تواجهونها في تواصل مع الأولياء في هذه المنصة؟**
  - **التوضيح :هذا السؤال يهدف إلى فهم رأي أولياء الأمور في الرقمنة.**
  - **نصيحة :اطلبي تفاصيل عن الإيجابيات والسلبيات من وجهة نظرهم.**
- **السؤال :كيفية التسجيل في هذه المنصة ؟**
  - **التوضيح :هذا السؤال يهدف إلى فهم الصعوبات الي قد يواجهونها في التسجيل**

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

جامعة محمد خيضر - بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
عمادة الكلية

Université Mohamed Khider - Biskra
Faculté des Sciences Economiques
Commerciales et des Sciences de gestion

الرقم: 9 / ك ع إ ت ت /2025

إلى السيد مدير: مديرية التربية لولاية المغير
ولاية المغير

طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج

دعما منكم للبحث العلمي، نرجو من سيادتكم تقديم التسهيلات اللازمة للطلبة

1- رحاب لعمال
2- //
3- //

المسجلون بـ قسم العلوم الاقتصادية
بالسنة ثانية ماستر اقتصاد رقمي
وذلك لاستكمال الجانب الميداني لمذكرة التخرج المعنونة بـ
" دور رقمنة قطاع التعليم في تحسين خدمات مؤسسات التربوية دراسة حالة مديرية التربية لولاية المغير "

وفي الأخير تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

بسكرة في: 2025/01/19
ع/ عميد الكلية

تأشيرة المؤسسة المستقبلة

عن الوزير وبتفويض من
مدير التربية لولاية المغير

نصر الدين عطا الله

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner