استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير جودة التعليم الجامعي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية

د. شكريه حقي* د. أحمد الكنج**

(الايداع:14 آذار 2022،القبول:1 حزيران 2022)

الملخص:

هدف البحث إلى تعرّف استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير جودة التعليم الجامعي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة حماة، وكذلك تعرّف الفروق في إجاباتهم على الاستبانة تبعاً لمتغيري (نوع الكلية، سنوات الخبرة).

استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع البحث من جميع أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة حماة، البالغ عددهم (103)، فيما كانت عينة البحث (53) من أعضاء الهيئة التدريسية المعينين على ملاك جامعة حماة.

لتحقيق أهداف البحث والتحقق من أسئلته، وتعرّف صحة فرضياته استخدم الباحثان استبانة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير التعليم الجامعي.

وكانت نتائج البحث على الشكل الآتي: جاءت درجة موافقة أفراد عينة البحث على استبانة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير جودة التعليم الجامعي في جامعة حماة مرتفعة في غالبية بنودها، وتبين عدم وجود فروق دالة إحصائياً على الاستبانة تبعاً لمتغير الكلية، بينما وجدت فروق دالة إحصائياً على الاستبانة تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة لصالح أعضاء الهيئة التدريسية ذوي عدد سنوات الخبرة الأقل.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا – معلومات –اتصالات.

*مدرس – قسم تربية الأطفال –اختصاص مناهج وطرائق التدريس –كلية التربية –جامعة حماة.

**مدرس – قسم التربية الخاصة – اختصاص علم النفس التربوي – كلية التربية – جامعة حماة.

The Use of Information Technology and Communication for Improving the Quality of Academic Teaching from Academic Staff's Perspectives.

Dr. Shoukria Hakki* **Dr. Ahmad Alkanj****

(Received:14 March 2022,Accepted:1 June 2022)

Abstract:

This study aimed at recognizing the academic staff's perspectives at Hama University towards the use of info-technology for improving the quality of academic teaching, and at recognizing the differences in their responses to the questionnaire according to the variables of (faculty type and years of expertise). The researchers used the descriptive analytical approach. The research community consisted of all members of academic staff in Hama University (103). However, the research sample was (53). To fulfil the objectives of the study and to verify and questions, the researchers used the questionnaire of the use of information technology and communication for improving academic teaching.

The study had the following results:

- The positive responses of the sample towards the use of information technology and communication for improving academic teaching in Hama University were high.
- There are no statistically significant differences among the average grades of the sample according to the variable of faculty.
- There are statistically significant differences among the means according to the years of expertise in favour of those members who have less years of expertise.

Keywords: Technology – Information – communication .

*Teacher – Department of children's Education – specialization in curricul and teaching methods – Faculty of Education – Hama university.

** Teacher – Department of special Education- specialization in Education psychology - Faculty of Education – Hama university.

المقدمة:

يشهد عالم اليوم تغيرات يمكن عدها طفرات أو انتقالات كبيرة أحدثها التطور التكنولوجي التقني ووسائل الاتصال المتطورة وما يرتبط بها من تطبيقات، وهذا أدى إلى تدفق المعلومات وتسارعها.

كل ذلك وضع التربويين أمام ضرورة ملحة وهي تطوير العملية التعليمية التعلمية، ورفع سوية مخرجاتها بالتأكيد على إكساب المتعلمين الكفايات العلمية والعملية والتكنولوجية التي تمكنهم من مواجهة متطلبات العصر الحالي.

ونتيجة هذه التحولات أصبحت التكنولوجيا تمثل المصدر الأساسي الأكثر أهمية، في الوصول إلى هذه الأهداف المنشودة التي تتحقق على أكمل وجه باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وبالتالي باتت المؤسسات التعليمية عموماً ومنها مؤسسات التعليم العالي مجبرة على دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمليتها التعليمية، وعدها مكوناً مهماً فيها بهدف تحسين جودة مخرجاتها، ورفع كفاية النظم التعليمية الخارجية، في الوقت الذي شكل فيه موضوع الاهتمام بجودة التعليم العالي أيضاً تحدياً يواجه مؤسساته، واحتل نظام الجودة الشاملة مكانة الصدارة في تفكير التربويين لتحسين نوعية التعليم بكافة مستوياته، وفي جميع أبعاده وعناصره، وذلك بسبب تحديات ثورة المعلومات التكنولوجية التي يواجهها العالم المعاصر، وأصبحت الجودة الشاملة إحدى القضايا المهمة التي تهتم بها القيادة الإدارية والتربوية في أي مؤسسة لرفع مستوى أدائها.

وأصبحت الجامعات مطالبة بالاهتمام بتحسين جودة التعليم من أجل الارتقاء به من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ودمجها في عملياتها التعليمية، وتطبيق نظام الجودة في التعليم الجامعي، وتبني مفاهيم الجودة الشاملة، وتطبيقها بهدف العمل على التحسين المستمر في المنتج التعليمي، ومخرجات العملية التعليمية (الخولي، 2006، 2).

إن هذا التحول يستدعي تبني أساليب وطرائق تكنولوجية حديثة بدل التقليدية التي كانت تعتمد عليها مؤسسات التعليم الجامعي فيما مضى في ممارستها لمختلف وظائفها التعليمية والبحثية وخدمة المجتمع وتمكين المتعلم بكفايات ومهارات متطورة تستجيب لحاجات العصر التقنية، وهذا يتطلب جعل التعليم أكثر استجابة لمجتمع المعرفة (المؤتمر الرابع لوزراء التربية والتعليم العرب، 2004، 30).

ولم تكن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في سورية بعيدة عن هذا التوجه، إذ سعت جدياً ـ لاسيما في السنوات الأخيرة ـ إلى التأكيد على توفر خريجين ذوي كفايات ومهارات تتواءم مع متطلبات سوق العمل، قادرة على مواجهة المنافسة الإقليمية والعالمية وذلك من خلال التوجه نحو ضمان جودة التعليم والاعتماد الأكاديمي، ووضع معايير معتمدة لتطبيق الجودة المطلوبة، ودمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بصورة تدريجية بتعميم استخدامها على جميع المؤسسات تربوياً وتعليمياً وإدارياً.

وعليه فإن الجامعات السورية وفي ظل هذه المعركة التكنولوجية العالمية واتساع الفجوة الرقمية بينها وبين الجامعات الأخرى في الدول المتقدمة تعليمياً وأكاديمياً تسعى لتفعيل دور التعليم من خلال تحديث أنظمته، والإفادة من تقنية المعلومات باستحداث آليات عملية واستراتيجيات واضحة المعالم تشجع على إيجاد بيئة تعليمية داعمة وحاضنة لفكرة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم بغية توفير المخرجات التعليمية البشرية المؤهلة بالمعارف والقدرات والمهارات لتمكينهم من استيعاب ثورة المعلومات والاتصالات، وهذا يعكس جودة المؤسسات التعليمية وما لها من ارتباط وتأثير مباشر في كم الخريجين وكيفهم. وانطلاقاً من سعي الجامعات السورية عموماً نحو تحسين جودتها من جهة، ومن جهة أخرى ما حققه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من تأثيرات إيجابية وتغيرات جذرية في التعليم العالي من جميع نواحيه الإدارية والتعليمية والعلمية جاء البحث الحالي لتعرف استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير جودة التعليم الجامعي، وكانت جامعة حماة أنموذجاً للبحث والدراسة.

مشكلة البحث:

على الرغم من أهمية الجامعات في دفع مسيرة التنمية الاقتصادية والاجتماعية ودورها في تحديث المجتمعات وتطويرها، إلا أن التعليم الجامعي لم يصل إلى المستوى المطلوب الذي يكون فيه مؤثراً ومتفاعلاً مع التطلعات التنموية في المجالات كافة، إذ يشير واقع الحال إلى أن التعليم الجامعي فشل في إنتاج نوع الخريجين المطلوبين لتحديات عالم العمل، وأن السمعة والجودة التعليمية اليوم تتحدد على أساس المخرجات، ويتحدد ترتيب المؤسسات الممتازة وفق انخفاض معدلات الرسوب، والمستويات العالية لنجاح الخريجين والتحاقهم ببرنامج الدراسات العليا ونجاحهم الوظيفي (مجيد، 2008، 111). ولم يزل التعليم في الدول العربية يعاني من غلبة الكم على الكيف ومن عجز فادح عن مواجهة متطلبات عصر جديد خصائصه ثورة المعلومات التي غيرت أساليب الإنتاج وأنماطه (البربري، 2007، 2)، فيصعب التكهن بعدد الجامعات التي تطبق معايير الجودة الشاملة، مع العلم بأن هناك عدداً لا يُستهان به من الجامعات العربية بدأت تأخذ على عاتقها الالتزام بتطبيق مفاهيم الجودة الشاملة في برامجها وسياساتها وأهدافها التعليمية (العلوي، 1998، 16).

على الرغم من انتشار مفهوم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات على نطاق واسع في قطاع منظمات الأعمال المختلفة، إلا أنه ما زالت البحوث والتجارب والتطبيقات لهذا المفهوم في مؤسسات التعليم الجامعي محدودة وغير كافية. وتؤكد العديد من الدراسات أن تبني تكنولوجيا المعلومات يحقق جودة الخدمات التعليمية سواء على مستوى البحث العلمي أم على مستوى المناهج أم على مستوى الخدمات الإدارية المقدمة كدراسة بن سماعين (2019) ودراسة بلمانع (2019) ودراسة ساكت (2018) وغيرها. انطلاقاً مما سبق وباعتبار المؤسسات التعليمية مصدر المعرفة والاستثمار الأمثل فيها فهي من أكثر المؤسسات ملاءمة لتبني تكنولوجيا المعلومات.

وباعتبار أن مؤسسات التعليم تدرك جيداً أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات يمكن أن يكون مصدراً لتحسين العملية التعليمية والارتقاء بجودة مخرجاتها، وفي ظل محدودية الدراسات المعالجة لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات وآثارها وانعكاساتها على الجودة في مجال التعليم وخاصة في مؤسسات التعليم الجامعي، لذا فإن البحث الحالي يهدف إلى تسليط الضوء على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات التعليم الجامعي ودورها في ضمان جودة الخدمات التعليمية والإدارية والعلمية في المؤسسات التعليمية، انطلاقاً من الأهمية المتزايدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتسارع تطبيقها في مؤسسات التعليم الجامعي، وذلك لما تواجهه من تحديات بهدف تحسين جودة خدماتها، ورفع مستواها (البربري، 2007، 2). وتتحدد المشكلة في تعرّف الآتي: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير جودة التعليم الجامعي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة حماة.

أهمية البحث: تأتي أهمية البحث من النقاط الآتية:

1. لفت نظر أعضاء الهيئة التدريسية إلى أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من منظور يتناسب مع متطلبات جودة الخدمات التربوية والتعليمية والإدارية على مستوى التعليم الجامعي.
2. قد تسهم النتائج التي يمكن أن يتوصل إليها البحث الحالي في توضيح أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مساعدة صناع القرار في تحسين مستوى جودة التعليم الجامعي، واتخاذ القرارات البناءة التي تسهم في تطويره.
3. فتح المجال لإجراء دراسات أخرى حول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وجودة التعليم.

أهداف البحث: يهدف البحث الحالي إلى:

1. تعرّف استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير جودة التعليم الجامعي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة حماة.

2. تعرّف دلالة الفروق في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير جودة التعليم الجامعي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة حماة تبعاً لمتغيري (نوع الكلية، سنوات الخبرة).

أسئلة البحث: ما وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة حماة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير جودة التعليم الجامعي؟

فرضيات البحث:

الفرضية الأولى: لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة أفراد العينة نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير جودة التعليم الجامعي في جامعة حماة تبعاً لمتغير نوع الكلية (علمية تطبيقية ـ نظرية).

الفرضية الثانية: لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة أفراد العينة نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير جودة التعليم الجامعي في جامعة حماة تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة التدريسية.

متغيرات البحث: يفترض الباحثان كلاً من الكلية التي يدرس فيها عضو الهيئة التدريسية، والخبرة في التدريس الجامعي متغيرات مستقلة، ووجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير جودة التعليم الجامعي متغيراً تابعاً.

مصطلحات البحث، وتعريفاته الإجرائية:

الجودة الشاملة: "منهج تطبيقي شامل يهدف إلى تحقيق حاجات وتوقعات العميل، إذ يتم استخدام الأساليب الكمية من أجل التحقيق المستمر في العمليات والخدمات" (مجلس ضمان الجودة والاعتماد اتحاد الجامعات العربية، 2017، 2).

التعليم العالي: "هو كل أنواع الدراسات التي تتم بعد المرحلة الثانوية على مستوى مؤسسة جامعية أو مؤسسات تعليمية أخرى معترف بها كمؤسسات للتعليم العالي من قبل السلطات الرسمية للدولة" (Unesco, 1998, 1).

الجودة في التعليم العالي: "استيفاء الجودة لجميع عناصر العملية التعليمية من مناهج ومرافق وطلبة وأعضاء هيئة التدريس ومختلف الأنشطة التي ترتبط بالعملية التعليمية، وذلك وفق معايير محددة". وعرفت أيضاً بأنها: "جملة الجهود المبذولة من قبل العاملين في مجال التعليم لرفع وتحسين وحدة المنتج التعليمية بما يتناسب مع رغبات المستفيدين ومع قدرات وسمات وخصائص وحدة المنتج التعليمي" (مجلس ضمان الجودة والاعتماد اتحاد الجامعات العربية، 2017، 10).

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: تعرّف بأنها: "مجموع الوسائل أو الأدوات أو التقنيات أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي التي يتم من خلالها جمع البيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية، ثم تخزينها بعد ذلك استرجاعها في الوقت المناسب، يلي ذلك نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين مسموعة أو مسموعة مرئية أو مطبوعة أو رقمية، ونقلها من مكان إلى آخر ومبادلتها، وقد تكون تلك التقنية يدوية أو آلية أو الكترونية أو كهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لتقنيات الاتصال والمجالات التي يشملها هذا التطور" (اللبان، 2000، 102).

الدراسات السابقة:

دراسة بن سماعين (2019) بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة التعليم العالي، الجزائر.

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي.

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، ووزع استبيان على عينة من أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة محمد خيضر بسكرة مدعم بالمقابلة التي أجريت في مركز الأنظمة وشبكات الإعلام والاتصال والتعليم المتلفز والتعليم عن بعد التابعة لرئاسة الجامعة لمعرفة واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والدور الذي تلعبه في تحقيق جودة عناصر العملية التعليمية.

وتوصلت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها مساهمة فعالة في تحقيق جودة التعليم العالي.

دراسة بلمانع (2019) بعنوان: تأثير تكنولوجيا التعليم عن بعد على جودة التعليم العالي، الجزائر.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير تكنولوجيا التعليم عن بعد على جودة التعليم العالي بجامعة التكوين المتواصل ــ المسيلة. ولبلوغ أهداف الدراسة أعددت استمارة استبيان كأداة من أدوات المنهج الوصفي وطبقت على 18 أستاذاً بالاعتماد على أسلوب الحصر الشامل، وبلغ عدد أسئلة استمارة الاستبيان 21 سؤالاً موزعة على ثلاث محاور. وخلصت الدراسة إلى أبرز النتائج الآتية: زاد استخدام تكنولوجيا التعليم عن بعد من دافعية الطلبة للتعليم، وكان للأستاذ قدرة قوية في دمج تكنولوجيا التعليم عن بعد في منهاجه الدراسي، فيما كانت هناك قلة في التوقيت المخصص للمقرر الدراسي وارتفاع تكلفة رسوم الانترنت من أهم المعيقات التي تحول دون تحقيق الجودة في التعليم العالي.

دراسة عطية وسنبل (2019) بعنوان: إسهام إدارة المعرفة في تحقيقِ ضمان جودة التعليم العالي: دراسة تطبيقيةٌ على أعضاء هيئة التدريس في الكليات الأهلية السعوديةِ، المملكة العربية السعودية.

هدفت الدراسة إلى تعرف إسهام إدارة المعرفة في تحقيق ضمان الجودة. واستخدم المنهج الوصفي التحليلي. وتكونت عينة الدراسة من الهيئات التدريسية في الكليات الأهلية وعددها (6) كليات. واعتمد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات اللازمة لأغراض الدراسة. وأظهرت نتائج الدراسة: أن محور حوسبة المعلومات جاء بدرجة أوافق بشدة. ومحور تحقيق ضمان الجودة جاء بدرجة أوافق، وأن هناك علاقة طردية بين محور البنية التحتية لتقنية المعلومات، وتحقيق ضمان الجودة في الكليات، ووجود علاقة طردية بين حوسبة المكتبات، وضمان جودة التعليم. وأوصى البحث بالعمل على توفير بنية تحتية عالية الجودة، وتخصيص كوادر فنية عالية لتشغيلها في الجامعات الأهلية، وضرورة الاهتمام بالنشاطات العلمية التي تنجزها الهيئات التدريسية وإعطاؤها وزناً أكبر في الترقية العلمية لما لهذه النشاطات من أهمية في تحقيق أهداف جودة التعليم العالي.

دراسة ساكت (2018) بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير جودة الخدمات في القطاعات العمومية دراسة حالة: قطاع التعليم في الجامعة الجزائرية، الجزائر.

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الرضا عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة من قبل أطرافها الفاعلة. تم إجراء الدراسة الميدانية للإلمام بالبيانات والمعلومات الكمية. اختيرت فيها عينة من جامعات الغرب لتسهيل الدراسة، إذ تم توزيع 1000 استبيان في الجامعة الواحدة، وعددها 5 جامعات وذلك بغية استطلاع آراء الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والإداريين فيما يخص أهم التكنولوجيا المطبقة في مجال التعليم العالي. وقد تبين وجود علاقة طردية ما بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتسهيل عملية تقديم الخدمة سواء على مستوى علاقة الطلبة بالأساتذة أم العلاقة التي تربط أعضاء هيئة التدريس بالإدارة وبالعكس.

دراسة ضيف الله وبن زيان (2018) بعنوان: تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة العملية التعليمية من وجهة نظر إداريي عينة من الجامعات الجزائرية، الجزائر.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة العملية التعليمية إدارياً في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، آخذين بعين الاعتبار وجهة نظر إداريي عينة من الجامعات الجزائرية. وقد توصلت الدراسة إلى أن تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال كبير فيما يخص تحسين جودة العملية التعليمية إدارياً في عناصرها الخمسة (أستاذ، طالب، مقرر دراسي، عملية تدريسية، إدارة العملية التعليمية)، إذ قدر التأثير 82,4% مقسمة على العناصر حسب الترتيب الآتي: 51,1%، 84,7%، 36,8%، 57,2%، 45,9%. ووفق هذه النتائج قدم الإداريون عديد من الاقتراحات للولوج بهذا التأثير إلى مستويات أعلى والمحافظة عليه.

دراسة ضيف الله (2017) بعنوان: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية: دراسة عينة من الجامعات الجزائرية، الجزائر.

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة العملية التعليمية في الجامعات الجزائرية من جهة، ومن جهة أخرى معرفة معيقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحائلة دون استخدامها الفعال. وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وكذلك المنهج الاستنباطي، والمنهج الكمي. وكانت أداة الدراسة الاستبيان إضافة إلى إجراء مجموعة من المقابلات الداعمة لتفسير نتائج الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى تأكيد التأثير الإيجابي للتكنولوجيا على مختلف عناصر العملية التعليمية في جانبها الإداري من جهة، ومن جهة أخرى تحددت معيقات هذا الاستخدام وتم ترتيب أولويات الاهتمام بها للولوج باستخدام التكنولوجيا إلى المستوى الأمثل المحقق للأهداف المرجوة.

دراسة يحياوي وبو حديد (2017) بعنوان: أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية، الجزائر.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتطرق لجودة التعليم العالي، وإبراز أهمية استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية. اعتمدت الدراسة المنهج الاستقرائي باستخدام الأسلوب الوصفي التحليلي، وتوصلت إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي بالجامعة الجزائرية يؤدي إلى انتشار التعليم وتحسين مستواه وتخفيض التكاليف، والتحسين المستمر لدور الأستاذ وأساليب التدريس والذكاء الاصطناعي للتعليم وتحقيق أعلى المستويات الممكنة في الممارسات والعمليات ومنه الحصول على مخرجات ذات كفاءة عالية.

دراسة بو بكر (2016) بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة خدمة التعليم العالي: دراسة حالة، الجزائر.

هدفت الدراسة إلى تقديم إطار يحدد ويعرف مختلف المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وكذلك مفاهيم الجودة باعتبارها مدخلاً إدارياً حديثاً خصوصاً التركيز على جودة الخدمات من خلال تعريفها وإبراز أهميتها في قطاع التعليم العالي، والتعرف إلى مؤشرات وطرق قياسها، وكذا محاولة معرفة الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في تحسين كفاءة وفعالية خدمة التعليم العالي. وشملت الدراسة الميدانية عينة من الطلاب بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الوادي من خلال محاولة معرفة مستوى تكنولوجيا المعلومات المستعملة في التدريس وكذا مستوى جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظرهم، وإبراز مدى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة خدمة التعليم العالي، وتم الاعتماد على الاستمارة أداة للبحث.

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط وتأثير قوية بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين جودة الخدمات بشكل عام، وجودة خدمة التعليم العالي بشكل خاص، فيما لم تظهر فروقاً ذات دلالة إحصائية حول تقييم جودة خدمة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية تعزى للمرحلة التعليمية والصفة والتخصص. كما لا يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية محل الدراسة من وجهة نظر الطلبة، بينما وجدت علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحقيق جودة خدمة التعليم العالي في الكلية محل الدراسة.

دراسة عسول (2016) بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق جودة التعليم العالي: دراسة حالة بعض المؤسسات الجامعية، الجزائر.

هدفت الدراسة إلى إبراز الأهمية التي تكتسبها الجودة في كل مجالات الحياة الحديثة والتعليم العالي بصفة خاصة حيث تم تسليط الضوء في هذه الدراسة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كمدخل لتحقيق جودة التعليم العالي وخاصة استخدامها في المكتبات الجامعية ومخابر البحث للطلبة والأساتذة لكي يكون هناك سهولة وسرعة في الحصول على الخدمات التعليمية وغيرها من الخدمات المكتبية التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي. وخلصت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات

لها دور كبير في تحقيق جودة التعليم العالي لما تحققه من تطور ورقي وتنمية للمجتمعات وهناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من جهة وجودة التعليم العالي من جهة أخرى ممثلة في المكتبات الجامعية، البحث العلمي، التعليم ومناهج التدريس والأستاذ الجامعي.

دراسة المحاميد (2008) بعنوان: دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي دراسة تطبيقية في الجامعات الأردنية الخاصة، المملكة الأردنية الهاشمية.

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر تطبيق مفهوم إدارة المعرفة في ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة بالاعتماد على خصائص الهيئات التدريسية العاملة فيها وخصائص البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات فيها. وتكون مجتمع الدراسة من جميع الجامعات الأردنية الخاصة البالغ عددها (18) جامعة وتم اختيار عينة مكونة من (6) جامعات وتم توزيع استبانة على الهيئات التدريسية العاملة في هذه الجامعات. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين المراتب العلمية والسعي للحصول عليها من قبل الهيئة التدريسية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة، وعدم وجود علاقة بين الحوافز التي يحصل عليها أعضاء الهيئات التدريسية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة، وكذلك وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين خبرة عضو هيئة التدريس وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة.

تعقيب على الدراسات السابقة: يظهر عرض الدراسات السابقة مستوى الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأهمية استخدامها في تحسين جودة أداء المؤسسات التعليمية، والبحث الحالي ربط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وجودة التعليم الجامعي، وأجريت معظم الدراسات السابقة التي تربط بين تكنولوجيا المعلومات وضمان تحقيق الجودة في التعليم في بيئات غير محلية في حين تم تطبيق هذا البحث على مؤسسات التعليم الجامعي في سورية، وهو بذلك يشكل بداية تناول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم في المؤسسات التعليمية سيما مؤسسات التعليم العالي، ويتشابه البحث الحالي مع الدراسات السابقة في أنه استخدم المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أداة البحث هي الاستبانة، ويختلف معها في الحدود الموضوعية والمكانية والزمانية، وفي الفئة المستهدفة بالبحث، وإن النظرة الشاملة للبحوث والدراسات السابقة مكّنت الباحثين من الاطلاع على النقاط التي تمّ التركيز عليها في هذه الدراسات، والمتغيرات التي درستها، والأدوات التي استخدمتها، والمنهج الذي اعتمدته، وكذلك الاطلاع على الفرضيات المستخدمة وطرائق استخلاص النتائج والأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسات، ومن خلال استعراض النتائج ومناقشتها وتفسيرها في هذه الدراسات تم الاستفادة منها في مناقشة نتائج البحث الحالي، وتفسيرها.

الإطار النظري

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: تعددت التعريفات لهذا المفهوم والتي جاء بعضها متناسباً مع الفترة الزمنية التي نشأ فيها التعريف. وجاءت بعض التعريفات لشرح التصور الحديث حول المفهوم والعمليات المعلوماتية التي يتضمنها، ومنها تعريف (Meleiseia et al, 2007) الذي يرى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي أحد أشكال التكنولوجيا التي يمكن استخدامها في عمليات تكوين المعلومات ومعالجتها وتخزينها ونقلها وعرضها ومشاركتها وتبادلها بالوسائل التقنية المختلفة. ولا تشتمل هذه التكنولوجيا فقط على الأدوات التقنية التقليدية مثل الراديو والتلفاز، وإنما أيضاً على الأجهزة الحديثة مثل الهواتف الخلوية والحواسيب والشبكات والبرمجيات (Software) وأنظمة الأقمار الصناعية وغيرها من الوسائل والتقنيات الحديثة، بالإضافة إلى الخدمات والتطبيقات المرتبطة بها مثل الاجتماعات المرئية والمدونات. وتباينت آراء المختصين والباحثين حول مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فيشير إليها (قنديلجي ـ السامرائي، 2002، 35) بأنها التنظيم والاستخدام الفعال والمؤثر لمعرفة الإنسان وخبرته من خلال وسائل ذات كفاية تطبيقية عالية، وتوجيه الاكتشافات والقوى الكامنة لمعرفة الإنسان لغرض التطوير وتحقيق الأداء الأفضل، أي بعبارة أخرى إن

التكنولوجيا هي التطبيق المنظم للمعرفة العلمية ومستجداتها من الاكتشافات في تطبيقات وأغراض عملية (مهدي، 2006، 4). ويرى (O'Brien, 2000, 467) بأنها: "تقنيات المعلومات المعتمدة على أنظمة المعلومات المحوسبة، فهي قوة رئيسة للتغييرين المنظمي والإداري، وأدائها في اتخاذ القرار، وتصميم الهياكل الإدارية، ومهمات العمل الوظيفي في مختلف المنظمات ذات النشاط ويشير لها (العزاوي ـ الخفاجي، 2015، 203) بأنها: "مصطلح عام يصف التكنولوجيا التي تساعد على إنتاج ومعالجة وتخزين ونشر المعلومات".

أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: تنبع أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من كونها موضوعاً حديثاً يتكامل مع غيره من المواضيع الفكرية الحديثة في حقل الإدارة مثل إدارة الجودة الشاملة (TQM) والمقارنة المرجعية (Benchmarking) والآيزو (ISO) وإعادة هندسة نظم الأعمال (Reenginerin) وجميعها أسهمت في تطور المعرفة وخلق التراكم المعرفي في ظل تنامي العولمة وانتشار نظم الاتصالات الحديثة واتساع شبكة المعلوماتية مما سهل انتشار المعرفة وتبادلها.

فضلاً عن ذلك ينبغي أن يكون تطبيق المعرفة مستهدفاً لمناطق الأهمية الاستراتيجية وأن تكون له قيمة كبيرة لصالح العمل مما يعني ترابط استراتيجية إدارة المعرفة مع استراتيجية المنظمة الرئيسة (Seeley & Dietrick, 2000, 18).

إن تطبيق تكنولوجيا المعلومات هي غاية إدارة المعرفة وهي تعني استثمار المعرفة، فالحصول عليها وخزنها والمشاركة فيها لا تعد كافية، والمهم هو تحويل هذه المعرفة إلى التنفيذ، فالمعرفة التي لا تعكس في التنفيذ تعد مجرد كلفة ضائعة، وأن نجاح أي منظمة في برامج تكنولوجيا المعلومات لديها يتوقف على حجم المعرفة المنفذة قياساً لما يتوفر لديها، والفجوة بين ما تعرفه وما نفذته مما تعرفه يعد أحد أهم معايير التقييم في هذا المجال (Wick, 2000, 514).

مزايا دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم والتعليم: تؤثر تكنولوجيا المعلومات تأثيراً عميقاً على الاقتصادات والمجتمعات وطريقة العمل والتواصل والانخراط في الأنشطة الاجتماعية والتمتع واللعب، كما أنها تقود الابتكار في عديد من مجالات الحياة المختلفة. وتسهم في تحسين جودة التعليم وسهولة الوصول إليه، إذ تتيح تكنولوجيا المعلومات والاتصال للمتعلم إمكانية وحرية الحصول على المعلومات ونشرها، وبالتالي إمكانية التعليم والتعلم في أي زمان ومكان، وكذلك الاطلاع على أفضل الممارسات العملية التطبيقية مما يسهم أيضاً في إزالة العديد من القيود التي كانت تواجه المتعلمين وخاصة من ذوي الاحتياجات الخاصة والفئات المحرومة والفقيرة (Bhattacharya and Sharma, 2007) والتي يعد التعليم لديها بمثابة الوسيلة الأكثر أهمية من أجل الحراك الاجتماعي والاقتصادي وربما السياسي، والتغلب على الحواجز الاقتصادية والاجتماعية واللغوية وحواجز الزمان والمكان. وبذلك ساهمت في التقليل من التمييز الرقمي (Digital divide)، كما أنها ساعدت حكومات الدول النامية الفقيرة على تخفيف التبعات الاقتصادية المتعلقة بالتعليم وخاصة ضرورة توفير بنية تحتية مكلفة ومرافق تعليمية وعدد كاف من المعلمين وبالتالي المساهمة في مواجهة معدلات التسرب العالية للمتعلمين Unesco, (2000) والتي تعد من أكبر المشكلات التي تواجه العملية التعليمية في الدول النامية.

جودة التعليم الجامعي: مفهوم الجودة في مجال التعليم الجامعي: ظهر مفهوم الجودة بادئ الأمر في المؤسسة الاقتصادية ضمن احترام التنافس والاتجاه نحو إرضاء الزبون، فامتلكت المؤسسات الخاصة (اليابانية والأمريكية) خبرات معتبرة من خلال تبنيها استراتيجيات قائمة على الجودة الشاملة وأضحت الجودة تكوّن أحد أهم المواضيع اهتماماً في علم إدارة الأعمال (management) في العقدين الأخيرين. وتبعاً لهذا النجاح امتدّ استخدام مبادئ الجودة إلى المؤسسات المقدمة للخدمة العمومية ومنها التعليم العالي (بروش وبركان، 2012، 12). كما تعرف الجودة التعليمية بأنها مجموعة من الخصائص التي تعبر بدقة وشمولية عن التربية متضمنة الأبعاد المختلفة لعملية الجودة من مدخلات وعمليات ومخرجات، والتي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة للمجتمع (فليه، 2007، 343). وبمعنى آخر فإن جودة التعليم العالي هي: "استراتيجية إدارية مستمرة التطوير تنتهجها المؤسسة التعليمية معتمدة على مجموعة من المبادئ، وذلك من أجل تخريج مدخلها الرئيس (الطالب)

على أعلى مستوى من الجودة من كافة جوانب النمو العقلية والنفسية والاجتماعية والخلقية، بغية إرضاء الطالب بأن يصبح مطلوباً بعد تخرجه في سوق العمل وإرضاء كافة أجهزة المجتمع المستفيدة من هذا المخرج" (أحمد، 2003، 166).

ومن كل هذا نستخلص أن مفهوم الجودة مرتبط بالتميز وبالتالي الرقيّ والازدهار على جميع الأصعدة، أما في المجال التعليمي فيتناول مفهوم جودة التعليم العالي من خلال الأهداف المرجوة منه والمتمثلة أساساً في التميز والتمايز عن الآخرين، عن طريق الملاءمة مع الغايات أو المدخلات مع الطموحات لتحقيق درجة الرضا سواء من حيث الطلبة الوافدين أم المتخرجين وحتى في علاقة مؤسسات التعليم العالي مع المؤسسات الأخرى خاصة المؤسسات الاقتصادية أو متطلبات السوق الداخلية والدولية، لأن عملية الجودة التعليمية أصبحت مرتبطة بمتغيرات خارجية لها تأثير مباشر وغير مباشر على المؤسسات التعليمية. وبالتالي يمكن القول إن الجودة كمصطلح رغم التداول المتزايد عليه يصعب تحديد مفهوم متفق عليه لمعنى الجودة، لأن هذه المفردة تشتمل على مجموعة من الأفكار والأبعاد والأهداف المختلفة والمتأثرة بعوامل إيديولوجية، عقائدية، ثقافية، اجتماعية، اقتصادية، .... وبالتالي ينبغي الارتكاز على خلاصة نسبية المفهوم.

أبعاد الجودة في التعليم الجامعي: أكد البعض على وجود ثلاثة أبعاد للجودة في التعليم الجامعي:

البعد الأكاديمي: وهو تمسك المؤسسة بالمعايير والمستويات المهنية والبحثية والأكاديمية.

البعد الاجتماعي: وهو تمسك المؤسسة بإرضاء حاجات القطاعات الهامة المكونة للمجتمع الذي توجد فيه وتخدمه.

البعد الفردي: وهو تمسك مؤسسة التعليم العالي بالنمو الشخصي للطلبة من خلال التركيز على حاجاتهم المتنوعة (مجيد، 2008، 115).

أسباب الاهتمام بالجودة في التعليم الجامعي:

أولاً: حدوث زيادة في أعداد الطلبة الملتحقين بمؤسسات التعليم العالي في مختلف أنحاء العالم وخاصة في الدول النامية وحدوث تنوع كبير في أهداف التعليم العالي ومجالاته وبرامجه وأنماطه.

ثانياً: تزايد القناعة لدى المسؤولين في الحكومات بأن النجاح الاقتصادي يتطلب قوى عاملة جيدة الإعداد، وهذا لا يتأتى إلا من خلال برامج تعليمية وتدريبية جيدة النوعية في مؤسسات التعليم الجامعي.

ثالثاً: ازدياد المطالبات من جانب المنظمات المهنية والثقافية والإنسانية والهيئات المجتمعية والدولية بتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين بعامة وللمتعلمين في مختلف المستويات بخاصة، وتجاوب الحكومات والمؤسسات التعليمية مع هذه المطالب (مجيد، 2008، 115).

متطلبات الجودة في التعليم الجامعي:

1. جودة الطلبة: وهم من أبرز عوامل تحسين جودة الخدمة التعليمية، وتتلخص تحته العناصر الآتية:

1.1. انتقاء الطلبة: تتمثل بقبولهم للالتحاق بالتعليم الجامعي وهذه إحدى الممارسات الشائعة في الجامعات والكليات، باعتبار الجامعات والكليات التي تنتقي طلبتها تتميز عن مثيلاتها الأقل انتقاء، حيث إن انتقاء الطلبة وقبولهم يمثل الخطوة الأولى في جودة التعليم الجامعي (حنان، 2010، 121– 122).

1.2. نسبة عدد الطلبة: من بين مظاهر جودة الخدمة التعليمية الأخذ بعين الاعتبار نسبة عدد الطلبة لعضو هيئة التدريس، إذ يجب أن تكون هذه النسبة مقبولة بالدرجة التي تضمن تحقيق فعالية العملية التعليمية، فكلما كان عدد الطلبة قليلاً كان ذلك أفضل في رفع حيوية الدرس، وإتاحة فرصة أكبر للمشاركة وتبادل الأفكار، بالإضافة لعنصر مهم وهو دافعية الطلبة واستعدادهم للتعلم وسعيهم للمعرفة وحبّ الاطلاع والاستكشاف والرغبة في الحصول على ثراء معلوماتي (منصور، 2011، 16).

2. جودة هيئة التدريس: يقصد بجودة عضو هيئة التدريس تأهيله العلمي وسمعته المهنية، الأمر الذي يسهم في إثراء العملية التعليمية وفق الفلسفة التربوية التي يرسمها المجتمع، ويحتلّ عضو هيئة التدريس المركز الأول من حيث أهميته في نجاح العملية التعليمية، فمهما بلغت البرامج التعليمية من تطوّر في الخدمات التربوية والتعليمية ومهما بلغت هذه البرامج من الجودة، فإنها لا تحقق الفائدة المرجوة منها إذا لم يتوفر عدد من السمات لدى عضو هيئة التدريس منها جملة من السمات الشخصية والنفسية والقدرة على الاتّصال بالإضافة إلى الالتزام بالمنهج العلمي والعمل على تنمية المهارات الفكرية التنافسية بين الطلبة خدمة للجامعة التي ينتمي إليها زيادة على خدمة المجتمع والوطن (فتح الرحمن، 2015، 180).

3. جودة المناهج: تعدّ الموازنة بين الأصالة والمعاصرة في إعداد المناهج، من حيث المحتوى والأسلوب من العوامل المرتبطة بجودة الخدمة التعليمية، ويرتبط هذا الجزء من المعايير بالمدى الذي تستطيع فيه هذه المناهج الدراسية أن تعمل على تنمية قدرة الطالب على تحديد المشكلات وحلها، إذ أن أولوية جودة الخدمات التعليمية تستدعي تحسين المناهج (منصور، 2011، 16).

4. جودة القيادة الإدارية: القيادة سلوك يقوم به القائد للمساعدة على بلوغ الأهداف الجماعية وتحريك الجماعة نحوها، وتحسين التفاعل الاجتماعي بين الأعضاء، والحفاظ على تماسك الجماعة، وتسيير مواردها، وهكذا يمكن النظر للقيادة أيضا كعملية سلوكية (رضوان، 2002، 18).

تتطلب القيادة الجامعية امتلاك القادة مجموعة من المهارات الفنية والإنسانية والإدراكية كي يتمكّنوا من القيام بأدوارهم الأكاديمية والإدارية والتربوية بحيث يجب أن تكون هذه الأدوار مقنعة وواضحة، إذ لا تكفي السلطة الرسمية التي تمنحها اللوائح في تحقيق المهام القيادية وخاصة في البيئة الأكاديمية التي تتسم بحساسية عالية تجاه الأنماط التسلطية في اتخاذ القرارات والتي تقود إلى فشل محقق إزاء أشكال المقاومة المختلفة (حنان، 2010، 121).

فجودة الإدارة ترتكز على جودة القائد الذي ينبغي عليه الالتزام بجودة التخطيط الاستراتيجي ومتابعة الأنشطة من ملتقيات ودورات تدريبية.... التي تساهم في خلق وكشف الضمور عن ثقافة الجودة.

5. جودة الإنفاق والتمويل (الإمكانات المادية): يمثّل تمويل التعليم مدخلاً بالغ الأهمية من مدخلات أي نظام تعليمي، وبدون التمويل اللازم يقف نظام التعليم عاجزاً عن أداء مهامه الأساسية، أما إذا توافرت له الموارد المالية الكافية قلّت مشكلاته، وصار من السهل حلها، ولاشك أن جودة التعليم على وجه العموم تمثل متغيراً تابعاً لقدر التمويل التعليمي في كل مجال من مجالات النشاط، ويعدّ تدبير الأموال اللازمة للوفاء بتمويل التعليم أمراً له أثره الكبير في تنفيذ البرامج التعليمية المخطط لها، وكذلك فإن سوء استخدام الأموال سيؤدي إلى تغيير خطط وبرامج التعليم، الأمر الذي يؤثر حتماً على جودة التعليم والتي تحتاج غالباً إلى تمويل دائم، مصادره من التمويل الحكومي والذاتي، وعائد الخدمات ومراكز البحوث والاستشارات والتدريب (شهرة، 2015، 90)، وتتعدّد الإمكانيات المادية في مؤسسات التعليم العالي حيث تشمل جميع أنواع الأثاث، والتجهيزات والمختبرات والمكتبات.

الإجراءات الميدانية:

منهج البحث: اعتمد الباحثان في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي كونه من مناهج البحث الأكثر مناسبة لتحقيق أهداف هذا النوع من الدراسات، والذي "يعتمد على جمع البيانات الخاصة بموضوع الدراسة، بحيث تصنف وترتب بعد ذلك على شكل معلومات تتصف بالوضوح، وتخضع للتحليل والتفسير، وتنتهي في آخر الأمر على هيئة معلومات جديدة مفيدة، ومؤيدة أو لاغية لأخرى سبق وصفها" (حمصي، 2003، 182).

حدود البحث:

1. الحدود البشرية: أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة حماة.

2. الحدود المكانية: طبقت أداة البحث في كليات جامعة حماة.

3. الحدود الزمانية: طبقت أداة البحث خلال العام الدراسي 2021/ 2022م.

4. الحدود الموضوعية: اقتصر البحث الحالي على تعرف استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، وأهمية ذلك في تطوير جودة التعليم الجامعي، وتعرّف دلالة الفروق في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير جودة التعليم الجامعي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة حماة نحو تبعاً لمتغيري (نوع الكلية، عدد سنوات الخبرة).

مجتمع البحث: تكون من جميع أعضاء الهيئة التدريسية المعينين على ملاك جامعة حماة، القائمين على رأس عملهم فعلياً في الكليات، والبالغ عددهم (103) عضواً.

عينة البحث: جرى توزيع أداة البحث على جميع أفراد المجتمع الأصلي، وقد بلغ عدد أعضاء الهيئة التدريسية الذين تعاونوا مع البحث (53) عضواً، وبذلك تصبح عينة البحث (53) من أعضاء الهيئة التدريسية المعينين على ملاك جامعة حماة.

أداة البحث: هدف البحث الحالي إلى تعرّف استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير جودة التعليم الجامعي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، ولتحقيق ذلك بنيت استبانة كأداة رئيسة لجمع المعطيات وجهت إلى أعضاء الهيئة التدريسية، إذ طورت أداة البحث بالاعتماد على مراجعة الإطار النظري، والدراسات السابقة، واستشارة ذوي الاختصاص. وصنفت بنود الاستبانة على النحو الآتي: الجزء الأول للمعلومات العامة، والجزء الثاني المؤلف من (30) بنداً موزعاً على خمسة مجالات هي: (المجال الإداري والتنظيمي ـ أعضاء الهيئة التدريسية ـ الطلبة ـ العملية التعليمية ـ البحث العلمي).

صدق أداة البحث: للتأكد من الصدق الظاهري لأداة البحث عرضت في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين من الأساتذة المختصين، وذلك لإبداء الرأي وأخذ الملاحظات على الاستبانة. كما تم التأكد من الصدق التميزي لأداة البحث، إذ طبقت على عينة عشوائية بسيطة من أعضاء الهيئة التدريسية بلغت (15) عضواً من أعضاء الهيئة التدريسية. وتعتمد هذه الطريقة على "المقارنة بين الفئات المتطرفة في أداة الدراسة ذاتها كأن يؤخذ الربع (أو الثلث) الأعلى من الدرجات المتحصلة في هذا المقياس، (والذي يمثل الفئة العليا) ويقارن بالربع (أو الثلث) الأدنى للدرجات فيه (والذي يمثل الفئة الدنيا)، ثم تحسب الدلالة الإحصائية للفرق بين متوسطي الفئتين فإذا ظهرت هذه الدلالة عُد الاختبار صادقا" (مخائيل، 2008، 152). جرى التحقق من هذا النوع من الصدق بوساطة اختيار أعلى وأدنى 20% من الدرجات على هذه الأداة، وذلك للدرجات الخاصة بعينة الصدق والثبات. بعد ذلك جرى حساب الفروق بين الدرجات بوساطة اختبار مان ويتني (Mann–Whitney Test) وذلك "للتأكد مما إذا كانت الفروق الظاهرة بين المتوسطات فروقاً حقيقية وثابتة، أم ناجمة عن طريق الصدفة وظروف اختيار العينة" (مخائيل، 2011، 122). وقد دلت النتائج على وجود فروق دالة إحصائياً بين أعلى الدرجات وأدناها على هذه الأداة. وهذا يدل على القدرة التمييزية الجيدة للأداة، والجدول الآتي يوضح ذلك:

الجدول رقم (1): يبين الصدق التميزي بين المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة ت "t"

الفئات	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة **U**	مستوى الدلالة	القرار
عليا	8	4.50	36.00	0.00	0,00	دال
دنيا	7	12.00	84.00			

يتضح من الجدول السابق أن أداة البحث صادقة، ولبنودها القدرة التمييزية في الكشف عن أداء الأشخاص الذين حصلوا على درجات عالية، وأولئك الذين حصلوا على درجات منخفضة.

ثبات أداة البحث: تم حساب ثبات الاستبانة باستخدام الاختبار وإعادة الاختبار (Test – Retest)، وذلك بتطبيقها على عينة عشوائية من أعضاء الهيئة التدريسية بلغ عددهم (15) بتاريخ 2022/1/20، وبعد مضي أسبوعين أعيد تطبيق الاستبانة على المجموعة نفسها، وحسب معامل الارتباط بين التطبيقين الأول والثاني، إذ بلغ معامل الارتباط بين التطبيقين لإجابات عينة أعضاء الهيئة التدريسية (0,85)، كما حسب معامل الثبات لاستبانة أعضاء الهيئة التدريسية باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha)، وقد بلغت قيمة معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ للاستبانة ككل (0,94). وبذلك تم التأكد من صدق الأداة وثباتها، مما يجعلها صالحة للتطبيق على عينة البحث.

المعالجات الإحصائية: استخدم برنامج الرزمة الإحصائيّة للعلوم الاجتماعيّة في إجراء التّحليلات الإحصائيّة Statistical Packages for Social Sciences (SPSS) بغية حساب المتوسطات الحسابيّة والانحرافات المعياريّة والنسب المئوية، وقيمة (**t**) دلالة الفروق بين متوسطات الدّرجات في حالة الكلية التي يدرس فيها عضو الهيئة التدريسية، وقانون مان ويتني (Mann–Whitney Test) لحساب الصدق التمييزي، ومعامل الارتباط بيرسون وألفا كرونباخ لحساب قيم معاملات الارتباط والثبات، وتحليل التباين الأحادي (ANOVA) واختبار شيفيه للمقارنة بين متوسط الاستجابات في حالة (الخبرة في التدريس الجامعي).

مناقشة أسئلة البحث، وفرضياته:

ما وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة حماة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير جودة التعليم الجامعي؟

للإجابة عن هذا السؤال استخدم الباحثان المتوسطات الحسابية لكل بند لتحديد وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة حماة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير جودة التعليم الجامعي، وترتيبها تنازلياً حسب متوسطاتها. واعتمد المقياس الخماسي (موافق جداً، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق أبداً). واعتمد المعيار الآتي للحكم على استجابة العينة على محاور الاستبانة، من خلال تطبيق القانون الآتي: القيمة العليا للبديل– القيمة الدنيا للبديل/ عدد المستويات (العزام، 2017، 27)، 5–1/5=0,8. وعليه يكون المتوسط الحسابي (من1 إلى 1,80) يمثل استجابةً منخفضة جداً ـ المتوسط الحسابي (من 1,81 إلى 2,60) يمثل استجابةً منخفضة ـ المتوسط الحسابي (من 2,61 إلى 3,40) يمثل استجابةً متوسطة ــ المتوسط الحسابي (من 3,41 إلى 4,20) يمثل استجابةً مرتفعة ـ المتوسط الحسابي (من 4,21 إلى 5) يمثل استجابة مرتفعة جداً كما يوضحه الجدول الآتي:

الجدول رقم (2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة على استبانة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير جودة التعليم الجامعي

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي		الترتيب ضمن المحور
		الدرجة	التقدير	
المجال الإداري والتنظيمي				
1	تستخدم الجامعة شبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإيصال رؤيتها ورسالتها إلى مختلف فئات المتعاملين معها.	3.96	مرتفعة	2
2	لدى الجامعة موقع خاص على الانترنت (الشبكة العنكبوتية).	4.32	مرتفعة جداً	1
3	تشترك الجامعة بقواعد بيانات رقمية لمؤسسات محلية.	3.60	مرتفعة	6

4	تشترك الجامعة بقواعد بيانات رقمية لمؤسسات دولية.	3.53	مرتفعة	7
5	يؤدي نظام الاتصالات المتوفر في الجامعة الخدمات الإلكترونية للمستفيدين داخل الجامعة وخارجها بفاعلية.	3.00	متوسطة	10
6	تعقد الجامعة اتفاقيات مع جامعات خارجية لاستخدام المكتبات الرقمية الالكترونية الخاصة بتلك الجامعات.	3.81	مرتفعة	5
7	توجد في الجامعة شبكة اتصالات حديثة لخدمة تطبيق نظام الجودة في الجامعة.	3.87	مرتفعة	4
8	تشجع الجامعة العاملين فيها على حضور المؤتمرات وورش العمل وعقد اللقاءات العلمية عبر المنافذ الرقمية.	2.83	متوسطة	11
9	تسعى الجامعة إلى تطوير القاعات الدراسية بتزويدها بأدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	3.32	متوسطة	8
10	تمتلك الجامعة قاعدة بيانات مفصلة عن الموظفين الإداريين.	3.11	متوسطة	9
11	توفر الجامعة خدمة البريد الإلكتروني للموظفين.	3.94	مرتفعة	3
أعضاء الهيئة التدريسية				
12	تمتلك الجامعة قواعد بيانات الكترونية أو رقمية شاملة ومحدثة باستمرار لأعضاء الهيئة التدريسية بما يتلاءم مع الاحتياجات المختلفة.	3.55	مرتفعة	4
13	توفر الجامعة خدمة البريد الإلكتروني لأعضاء هيئة التدريس.	3.06	متوسطة	6
14	تنفذ الجامعة الدورات التدريبية المهنية لأعضاء الهيئة التدريسية باستخدام شبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	3.55	مرتفعة	4
15	تستخدم الجامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعريف بالمساهمات الفكرية المتعلقة بعمل أعضاء الهيئة التدريسية.	3.85	مرتفعة	1
16	تمد الجامعة أعضاء الهيئة التدريسية بمواقع الكترونية تسهم في تطوير الأداء الأكاديمي.	3.74	مرتفعة	3
17	تساعد شبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الوصول إلى البيانات والمعلومات المتعلقة باختصاص عضو الهيئة التدريسية.	3.40	متوسطة	5
18	تحث الجامعة أعضاء الهيئة التدريسية على المشاركة في المؤتمرات العلمية الخارجية.	3.04	متوسطة	7
19	يساعد وجود شبكات انترنت في مكاتب أعضاء الهيئة التدريسية على تيسير عملهم العلمي الأكاديمي.	3.77	مرتفعة	2
الطلبة				
20	تمتلك الجامعة قاعدة بيانات مفصلة عن الطلبة.	3.49	مرتفعة	4
21	توفر الجامعة خدمة البريد الإلكتروني للطلبة.	1.3	منخفضة جداً	5

22	تستخدم الجامعة شبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لغرض نشر نتائج الطلبة.	4.51	مرتفعة جداً	1
23	تستخدم الجامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعامل مع البيانات الرقمية الخاصة بالطلبة.	3.87	مرتفعة	3
24	تضع الجامعة إعلانات الكترونية تيسر عملية الإرشاد الأكاديمي للطلبة.	4.11	مرتفعة	2
العملية التعليمية				
25	يساهم أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة بتطوير المناهج الدراسية والأنشطة المختلفة فيها باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	4.25	مرتفعة جداً	1
26	يتم إلقاء المحاضرات باستخدام وسائل تكنولوجية.	3.64	مرتفعة	3
27	يتم وضع المحاضرات على موقع الجامعة حسب كل كلية.	3.74	مرتفعة	2
البحث العلمي				
28	يتم في الجامعة استخدام وسائل تكنولوجية تساعد في إنجاز البحث العلمي في وقت قصير.	3.26	متوسطة	3
29	تشجع إدارة الجامعة على نشر الأبحاث العلمية المنجزة عبر المجلة الالكترونية.	4.23	مرتفعة جداً	1
30	تنشر البحوث المنجزة على موقع الجامعة الالكتروني.	4.08	مرتفعة	2

يتبين من الجدول (2) أن درجة الموافقة على الاستبانة كانت بدرجة مرتفعة في غالبية بنودها، وهذا يتوافق مع نتائج عدد من الدراسات السابقة كدراسة بن سماعين (2019) ودراسة بو بكر (2016).

وإذا نظرنا لترتيب البنود حسب كل محور نجد الآتي:

محور المجال الإداري والتنظيمي: جاء بند (لدى الجامعة موقع خاص على الانترنت (الشبكة العنكبوتية)) في الترتيب الأول بمتوسط حسابي درجته 4.32 وترتيب مرتفع جداً، بينما جاء بند (تشجع الجامعة العاملين فيها على حضور المؤتمرات وورش العمل وعقد اللقاءات العلمية عبر المنافذ الرقمية) في الترتيب الأخير بمتوسط حسابي درجته 2.83 وتقديره متوسط وهذا أكدت عليه بعض الدراسات السابقة كدراسة ضيف الله وبن زيان (2018) التي بينت وجود تأثير لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة العملية التعليمية إدارياً.

وفعلاً تملك الجامعة موقعاً معروفاً على الشابكة العنكبوتية، بينما رأت عينة البحث أن الجامعة لا تشجعهم على حضور مختلف الفعاليات عبر المنافذ الرقمية وربما يعزى هذا الأمر إلى اعتقاد الجامعة بأن هذا الحضور يمثل نشاطاً فردياً ومتابعة شخصية من قبل عضو الهيئة التدريسية لا يحتاج في كثير من الأحيان إلى تنظيم وتحضير رسمي عن طريق الجامعة.

محور أعضاء الهيئة التدريسية: جاء بند (تستخدم الجامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعريف بالمساهمات الفكرية المتعلقة بعمل أعضاء الهيئة التدريسية) في الترتيب الأول بمتوسط حسابي درجته 3.85 وتقديره مرتفع، بينما جاء بند (تحث الجامعة أعضاء الهيئة التدريسية على المشاركة في المؤتمرات العلمية الخارجية) في الترتيب الأخير بمتوسط حسابي درجته 3.04 وتقديره متوسط.

وجاءت هذه النتيجة لأن الجامعة تنشر المساهمات الفكرية للسادة أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة عبر موقعها الخاص على الشابكة العنكبوتية، لكن في الوقت نفسه لا يشارك أفراد عينة البحث في المؤتمرات العلمية الخارجية بتحفيز من الجامعة،

وهذا أيضاً ربما يعود إلى أن مشاركة عضو الهيئة التدريسية في هذه المؤتمرات تكون بحسب نشاطه الفردي ومتابعته للمؤتمرات والندوات الخارجية التي تعقد في اختصاصه.

محور الطلبة: جاء بند (تستخدم الجامعة شبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لغرض نشر نتائج الطلبة) في الترتيب الأول بمتوسط حسابي درجته 4.51 وتقديره مرتفع جداً، بينما جاء بند (توفر الجامعة خدمة البريد الإلكتروني للطلبة) في الترتيب الأخير بمتوسط درجته 1.3 وتقديره منخفض جداً.

وكما هو معروف للجميع فإن الجامعة حريصة كل الحرص على نشر نتائج الطلبة عبر موقعها الالكتروني، ومختلف صفحاتها على شبكات التواصل الاجتماعي، لكن لم تقم الجامعة إلى الآن بتخصيص بريد الكتروني خاص بكل طالب منتسب إليها. وهذا يتفق مع دراسة بلمانع (2019) التي أكدت على أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات زاد من دافعية الطلبة. ويختلف مع نتائج دراسة بو بكر (2016) التي أكدت أنه لا يوجد رضا عن جودة خدمة التعليم من وجهة نظر الطلبة.

محور العملية التعليمية: جاء بند (يساهم أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة بتطوير المناهج الدراسية والأنشطة المختلفة فيها باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال) في الترتيب الأول بمتوسط حسابي درجته 4.25 وتقديره مرتفع جداً، بينما جاء بند (يتم إلقاء المحاضرات باستخدام وسائل تكنولوجية) في الترتيب الأخير بمتوسط حسابي درجته 3.64 وتقديره مرتفع.

وهذا يؤكد على أن عينة البحث من أعضاء الهيئة التدريسية لهم الدور الأكبر والفعال في تطوير مقرراتهم الدراسية مع الحرص على دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أساليب عرضها وتقديمها.

ويتفق ذلك مع نتائج دراسة ضيف الله وبن زيان (2018) التي أكدت على تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيما يخص جودة العملية التعليمية إدارياً.

محور البحث العلمي: جاء بند (تشجع إدارة الجامعة على نشر الأبحاث العلمية المنجزة عبر المجلة الالكترونية) في الترتيب الأول بمتوسط حسابي درجته 4.23 وتقديره مرتفع جداً، بينما جاء بند (يتم في الجامعة استخدام وسائل تكنولوجية تساعد في إنجاز البحث العلمي في وقت قصير) في الترتيب الأخير بمتوسط حسابي درجته 3.26 وتقديره متوسط. وهذا يتفق مع نتائج دراسة عسول (2016) التي أكدت على العلاقة بين استخدام التكنولوجيا وجودة البحث العلمي والتعليم.

وجاءت هذه النتيجة لأن مجلة الجامعة تعتمد النشر الالكتروني للأبحاث التي قبلت للنشر فيها بعد تحكيمها. في حين رأى أفراد العينة أن الوسائل التكنولوجية المتاحة في الجامعة لا تساعد على إنجاز الأبحاث العلمية بوقت قصير كما يجب وهذا يعزى لعوامل عدة منها الحاجة إلى تطوير هذه الوسائل، ومنها بعض الصعوبات التقنية التي تعترض استخدام هذه الوسائل، وربما هناك بعض الإجراءات الروتينية التي تحد من استخدامها.

الفرضية الأولى: لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة أفراد العينة نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير جودة التعليم الجامعي في جامعة حماة تبعاً لمتغير نوع الكلية (علمية تطبيقية ــ نظرية).

للتحقق من صحة الفرضية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واستخدام اختبار (ت) ستيودنت (t–test) للعينات المستقلة لدلالة الفروق بين المتوسطات، وكانت النتائج كما في الجدول الآتي:

الجدول رقم (3): نتائج اختبار ت-ستيودنت لدلالة الفرق بين متوسطات استجابة أفراد العينة على استبانة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير جودة التعليم الجامعي في جامعة حماة تبعاً لمتغير الكلية (علمية تطبيقية ــ نظرية)

الكلية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (t)	درجات الحرية	مستوى الدلالة	القرار
نظرية	36	109.4	16.18	-0.813-	51	0.42	غير دال
تطبيقية	17	113.7	20.91				

بدراسة الجدول (3) نلاحظ: عدم وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من (0.05) بين متوسط درجات عينة البحث نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير جودة التعليم الجامعي في جامعة حماة استناداً لمتغير الكلية إذ بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات أعضاء الهيئة التدريسية في الكليات النظرية (109.4) بانحراف معياري قدره (16.18)، والمتوسط الحسابي لاستجاباتهم في الكليات التطبيقية (113.7) بانحراف معياري قدره (20.91)، في حين بلغت قيمة (t) (-0.813-).

ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى أن أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتهما واحدة في جميع الكليات سواء أكانت نظرية أم تطبيقية، وبالتالي استخدامها واحد في سبيل خدمة الأغراض الإدارية والتعليمية، كما أن معايير ضمان الجودة محددة ويطلب تطبيقها من جميع الكليات على حد سواء، وبالتالي لم تظهر فروق في وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية بين الكليات النظرية والكليات التطبيقية.

الفرضية الثانية: لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة أفراد العينة على نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير جودة التعليم الجامعي في جامعة حماة تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة التدريسية (أقل من 5 سنوات، من 5-10 سنوات، أكثر من 10 سنوات).

للتحقق من صحة هذه الفرضية استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، وكانت النتائج وفق الجدول الآتي:

الجدول رقم (4): نتائج تحليل التباين الأحادي على الاستبانة تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة التدريسية

التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار
بين المجموعات	**4311.95**	**2155.975**	**2**	**8.931**	**0.00**	دال
داخل المجموعات	**12070.16**	**241.403**	**50**			
المجموعات	**1638.11**		**52**			

بدراسة الجدول (4) نلاحظ: وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من (0.05) بين متوسط درجات عينة البحث نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير جودة التعليم الجامعي في جامعة حماة استناداً لمتغير عدد سنوات الخبرة في التدريس الجامعي، إذ بلغت قيمة (8.931) (F)، ولمعرفة اتجاهات هذه الفروق تم استخدام اختبار شيفيه كما في الجدول (5).

الجدول رقم (5): يبين نتائج التحليل البعدي (شيفيه) استناداً لمتغير عدد سنوات الخبرة

مجموع عدد سنوات الخبرة (I)	مجموع عدد سنوات الخبرة ((J	الفروق بين المتوسطات (I–J)	مستوى الدلالة	القرار
أقل من 5 سنوات	من 5 سنوات وحتى 10سنوات	**15.78**	**0.16**	غير دال
	أكثر من 10 سنوات	**28.34***	**0.02**	دال
من 5 سنوات وحتى 10سنوات	أقل من 5 سنوات	**-15.78-**	**0.16**	غير دال
	أكثر من 10 سنوات	**12.55***	**0.05**	دال
أكثر من 10 سنوات	أقل من 5 سنوات	**-28.34*-**	**0.02**	دال
	من 5 سنوات وحتى 10سنوات	**-12.55*-**	**0.05**	دال

*تعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة .0.05

بدراسة الجدول (5) نلاحظ: وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من (0.05) بين متوسط استجابات أعضاء الهيئة التدريسية على استبانة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير جودة التعليم الجامعي في جامعة حماة ذوي الخبرة في التدريس تزيد على عشرة سنوات، وبين متوسط استجابات ذوي الخبرة في التدريس ما بين خمس سنوات وحتى عشرة سنوات وبين متوسط استجابات ذوي الخبرة في التدريس أقل من خمس سنوات، لصالح ذوي الخبرة في التدريس أكثر من عشر سنوات، فيما لم تظهر النتائج وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط استجابات ذوي الخبرة في التدريس ما بين خمس سنوات وحتى عشرة سنوات وبين متوسط استجابات ذوي الخبرة في التدريس أقل من خمس سنوات.

ولعل ذلك يعزى إلى أن أعضاء الهيئة التدريسية ذوي الخبرة بالتدريس أقل من خمس سنوات، وأعضاء الهيئة التدريسية ذوي الخبرة بالتدريس من خمس وحتى عشرة سنوات وبفعل التطور المتسارع للمستحدثات التكنولوجية فإن اعتمادهم على هذه المستحدثات التكنولوجية الحديثة أثناء إعدادهم كان أكبر من أعضاء الهيئة التدريسية ذوي الخبرة في التدريس أكثر من 10 سنوات، وبالتالي يمكن أن ينعكس على أداء مهامهم التعليمية إيجابياً من خلال استخدامهم لهذه المستحدثات التكنولوجية، وهذا ـ ووفق وجهات نظرهم ـ من شأنه أن يساهم في تطوير جودة التعليم الجامعي، إذ أن استخدام التكنولوجيا في مفاصل العمل الجامعي تعليمياً وإدارياً يتوافق مع معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي إضافة إلى أن أعضاء الهيئة التدريسية الأصغر سناً هم أكثر مرونة وتقبلاً لاستخدام هذه التكنولوجيا في التعليم الجامعي من أعضاء الهيئة التدريسية الأكبر سناً.

المقترحات:

في ضوء نتائج البحث هناك عدد من المقترحات على النحو الآتي:

- إعادة تصميم البيئات التعليمية الجامعية بما يتناسب واستعمال التكنولوجيا الحديثة.
- تدريب الأطر الإدارية والتدريسية في الجامعة على استخدام شبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- تطوير المناهج بما يتلاءم ومبدأ الجودة بالتعليم في عصر تسوده شبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

مراجع البحث:

المراجع العربية:

1. أحمد، أحمد إبراهيم. (2003). **الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والدرسية**. الإسكندرية: دار الوفاء.

2. بروش، زين الدين ـ بركان، يوسف. (2012). "مشروع تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر الواقع والآفاق". المؤتمر العربي الثاني الدولي لضمان جودة التعليم العالي، الأردن.

3. البربري، هند أحمد الشربيني. (2007). "الجودة في مدارس التعليم العام". بحث مقدم للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستن)، كلية التربية للبنات الأقسام العلمية، القصيم ـ بريدة، المملكة العربية السعودية.

4. بلمانع، آمال. (2019). **تأثير تكنولوجيا التعلم عن بعد على جودة التعليم العالي**. رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر.

5. بن سماعين، أنصاف. (2019). **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة التعليم العالي دراسة حالة جامعة محمد خيضر ـ بسكرة**. رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر ـ بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.

6. بو بكر، نعرورة. (2016). "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة خدمة التعليم العالي: دراسة حالة". مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، جامعة الوادي، العدد التاسع، المجلد الثاني، ص ص 259 – 278.

7. حمصي، أنطون. (2003). **أصول البحث في علم النفس**. منشورات جامعة دمشق، دمشق: سورية.

8. حنان، رزق الله. (2010). **أثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة – دراسة ميدانية لعينة لكليات جامعة منتوري قسنطينة**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة منتوري، قسنطينة.

9. الخولي، محمد أحمد. (2006). "مفهوم الجودة التعليمية الشاملة ومدى تأثيرها على الأداء الأكاديمي من واقع جامعة قطر". ندوة الاستراتيجية في مؤسسات التعليم العالي، المملكة العربية السعودية، وزارة التعليم العالي، جامعة الملك فهد.

10. رضوان، شفيق. (2002). **السلوكية والإدارة**. ط2، لبنان: مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع.

11. ساكت، فاطمة الزهراء. (2018). **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير جودة الخدمات في القطاعات العمومية دراسة حالة: قطاع التعليم في الجامعة الجزائرية**. رسالة دكتوراه، جامعة الجيلالي ليابس بسيدي بلعباس، كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر.

12. شهرة، حبيبة. (2015). "فجوة البحث العلمي بين الغرب والعرب. ورقة بحثية مقدمة في الملتقى الرابع: للبحث العلمي في العصر الرقمي". مركز البحوث والاستشارات الاجتماعية بلندن والمركز الاحتواء الاجتماعي، قطر، يومي 15–16 آذار.

13. ضيف الله، نسيمة ـ بن زيان، إيمان. (2018). "تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة العملية التعليمية من وجهة نظر إداريي عينة من الجامعات الجزائرية". مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، العدد الرابع، أيلول، ص ص 286 – 301.

14. ضيف الله، نسيمة. (2017). **استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية: دراسة عينة من الجامعات الجزائرية**. رسالة دكتوراه، جامعة الحاج لخضر باتنة 1، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.

15. العزام، فريال ناجي مصطفى. (2017). **درجة استخدام الهواتف الذكية في العملية التعليمية (دراسة ميدانية من وجهة نظر طلبة تكنولوجيا لتعليم في الجامعات الأردنية الخاصة**. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم التربوية، قسم الإدارة والمناهج، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

16. العزاوي، فراس رحيم والخفاجي، عثمان إبراهيم. (2015). "تشخيص قدرات تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحقيق التفوق التنافسي". مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 81.

17. عسول، محمد الأمين. (2016). **دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق جودة التعليم العالي: دراسة حالة بعض المؤسسات الجامعية**. رسالة دكتوراه غير منشورة. جامعة محمد خضير، بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. الجزائر.

18. عطية، عتاب محمد أحمد وسنبل، فائقة عباس محمد. (2019). "إسهام إدارة المعرفة في تحقيقِ ضمان جودة التعليم العالي: دراسة تطبيقيةٌ على أعضاء هيئة التدريس في الكليات الأهلية السعوديةِ". مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس، العدد 116، المجلد 2، ص ص 263–286.

19. العلوي، حسين محمد. (1998). إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي. جامعة الملك عبد العزيز، جدة: مركز النشر العلمي.

20. فتح الرحمن، عازه حسن. (2015). "تأهيل وإعداد عضو هيئة التدريس الجامعي". ورقة بحثية مقدمة في الملتقى الرابع: للبحث العلمي في العصر الرقمي، مركز البحوث والاستشارات الاجتماعية بلندن والمركز الاحتواء الاجتماعي، قطر. يومي 15–16 آذار.

21. فليه، فاروق عبده. (2007). **اقتصاديات التعليم: مبادئ راسخة واتجاهات حديثة**. ط 2، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

22. قنديلجي، عامر إبراهيم والسامرائي، فاضل إيمان. (2002). **تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها**. عمان: دار الوراق للنشر والتوزيع.

23. اللبان، شريف درويش. (2000). **تكنولوجيا الاتصال المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية**. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.

24. مجلس ضمان الجودة والاعتماد اتحاد الجامعات العربية. (2017). **دليل الجودة لمؤسسات التعليم العالي العربية**. الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية.

25. مجيد، سوسن شاكر. (2008). **دليل ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية**. أعضاء الاتحاد، عمان: الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية.

26. المحاميد، ربا جميل. (2008). **دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا، عمان.

27. مخائيل، امطانيوس. (2011). **القياس والتقويم في التربية الحديثة**. كلية التربية، دمشق: منشورات جامعة دمشق.

28. مخائيل، امطانيوس. (2008). **القياس النفسي**. ط2، ج1، كلية التربية، دمشق: منشورات جامعة دمشق.

29. منصور، بن عمارة. (2011). "الإبداع والابتكار كوسيلة لتحقيق الجودة في التعليم العالي". ورقة مقدمة في الملتقى الدولي: الابداع والتغيير التنظيمي في المؤسسات الحديثة المنظم من قبل: كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باجي مختار، عنابة، بتاريخ: 18 –19 أيار.

30. المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ـ إدارة برامج التربية. (2004). "المؤتمر الرابع لوزراء التربية والتعليم العرب، استراتيجيات التقويم لتحقيق الجودة الشاملة في التعليم". التقويم والجودة الشاملة في التعليم، من 8–15 أيار.

31. مهدي، جوان فاضل. (2006). **تأثير تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة المصرفية، دراسة تطبيقية مقارنة بين المصارف الحكومية والأهلية في محافظة بابل**. رسالة ماجستير غير منشورة.

32. يحياوي، إلهام ـ بو حديد، ليلى. (2017). "أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية". مجلة تاريخ العلوم، العدد السادس، ص ص 321 – 333.

المراجع الأجنبية:

1. Bhattacharya, I. and Sharma, K. (2007). "India in the knowledge economy–an electronic paradigm". International Journal of Educational Management, 21(6), pp. 543-568.

2. Meleiseia, E., Lee, M., Fengchu, M., Dios, B., Tan, L., Perapate, T., Siribodhi, T., Schmid, H., Woramunee, M. and Chakapun, P. (2007). **The UNESCO ICT in Education Programme**.

3. O'brien,J.A. (2000). **Introduction to information system: essential for Internet workeed end reprise**. Irwin: Boston.

4. Seeley. Chuck & Dietrick, Bill. (2000). "Crafting A knowledge Management strategy". KMR, vol . 3, Issue. 1.

5. Unesco. (2002). **Information and communication technology in education: A curriculum for schools and programme of teacher development**. Unesco.

6. Unesco. (1998). "world conference on higher education, Higher Education in the Twenty-First Century": Vision and Action 9 October.

7. Wjck , corey. (2000). "knowledge Management and Leadership opportunities for Technical communicators". Tc ., November , vol . 47, Issue. 4.

الملاحق:

ملحق (1) أسماء السادة المحكمين

الاسم	المرتبة العلمية	الاختصاص
د. درغام الرحال	أستاذ	علم نفس
د. ماجدة موسى	أستاذ مساعد	علم نفس ذوي الإعاقة
د. محمد ميرزا	مدرس	التربية المقارنة
د. دارين سوداح	مدرس	مناهج وطرائق التدريس
د. لينا حسن	مدرس	الإدارة التربوية
د. أسماء الحسن	مدرس	القياس والتقويم