https://doi.org/10.47641/JRS.2022-9-1.09

مجلة كلية فلسطين التقنية للأبحاث والدراسات

ISSN 2518-5721

Vol 9, No 1, 2022, pp 229-255

تاريخ الاستلام: (2021-09-16)، تاريخ القبول: (2022-01-04)

واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي في الجامعات والكليات الفلسطينية

ربيع شفيق عطير

كلية الأمة الجامعية – القدس

ملخص:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي في الجامعات والكليات الفلسطينية، وإلى التعرف على أثر متغيرات الجنس، العمر، والرتبة العلمية. ولتحقيق أهداف الدراسة، تم تطوير استبانة تكونت من (50) فقرة مقسمة إلى محورين المحور الأول: تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة العملية التعليمية في قاعة التدريس. ويحتوي على مجال المقرر الدراسي، الأستاذ، الطالب، عملية التدريس، إدارة الكلية. المحور الثاني: معيقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية ويحتوي على مجال المعيقات البشرية، والمعيقات المادية والبرمجية، والمعيقات التنظيمية والإدارية، ومعيقات المقرر الدراسي. وتم التأكد من دلالة صدقها وثباتها. وتكونت عينة الدراسة من (100) من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية المنتسبين إلى الهيئة الفلسطينية لحملة الدكتوراه في الوظيفة العمومية، وتم استخدام المنهج الوصفي. وأظهرت نتائج الدراسة حصول محوري الدراسة ومجالاتها على درجة متوسطة ما عدا مجال المقرر الدراسي التابع للمحور الأول فقد حصل على درجة مرتفعة، وقد أجاب أفراد العينة على الأسئلة المفتوحة بتحديد المعيقات الأخرى وآلية معالجتها، وأظهرت النتائج كذلك وجود فروق على المحور الأول والدرجة الكلية لصالح الذكور على متغير الجنس، وعلى متغير العمر بين 30- 40 سنه، 41- 50 سنة و51 سنه فأكثر لصالح 51 سنة فأكثر على المحور الأول، أما متغير الرتبة العلمية فقد كانت هناك فروق على المحور الأول بين أستاذ مساعد ومشارك لصالح مشارك وأستاذ مشارك وأستاذ لصالح أستاذ وعلى المحور الثاني بين أستاذ مساعد وأستاذ لصالح أستاذ وبين أستاذ مشارك وأستاذ لصالح أستاذ، وكانت أهم التوصيات التي توصلت إليها الدراسة ما يلي: العمل على عقد دورات وورش عمل لتدريب الكادر الأكاديمي على استخدام الأدوات الإلكترونية الحديثة والضرورية لتحسين جودة التعليم وإقناعهم بأهميتها.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، الاتصال، جودة التعليم العالي.

The reality of ICT in improving the quality of higher education in Palestinian universities and colleges

Abstract:

The study aimed to identify the degree to which ICT is used and its impact on improving the quality of higher education in the Palestinian universities and colleges, and to identify the effect of variables of gender, age and qualification. To achieve the objectives of the study, the analytical, descriptive approach was used. The sample of the study consisted of 100 faculty members of the Palestinian universities who were members of the Palestinian Authority for PhD holders in the public sector. They were chosen via the randomly stratified sampling method. The researcher, who reviewed several previous studies and tools, constructed a questionnaire that consisted of (50) items. This questionnaire consisted of two sections. Section I included the impact of using ICT on improving the quality of the educational process in the classroom. It comprised of the areas of the course, the teacher, the student, the teaching process, the college administration. Section II included the ICT constraints in the educational process. It comprised of the areas of human obstacles, physical and programming constraints, organizational and administrative constraints, and the course constraints. The validity and reliability of the research tool were verified. Based on the theoretical and statistical research, the study reached a set of important findings. The scores of two main themes of the study and its areas were moderate, except for the score of the area of course in the first theme, which was high. There are significant differences in the first theme and the

overall score in terms of gender in favor of males, and in terms of age groups (30-40 years, 41-50 years, and 51 years and over) in favor of 51 years. As for the variable of qualifications, there were significant differences between an associate professor and assistant professor in favor of the associate, and between associate professor and professor in favor of the professor. In the second theme, there were significant differences between an assistant professor and a professor in favor of the professor and between an associate professor and professor in favor of the professor. In light of the study results, the researcher recommended the need to hold courses and workshops to train academic staff on using necessary modern electronic tools to improve the quality of education and convince them of their importance.
Keywords: Information technology, communication, quality of higher education.

مقدمة:

شهد الربع الأخير من القرن العشرين تغيرا عظيما في حياة البشر، وكان لثورة المعلومات والاتصالات دور الريادة في هذا التحول، فهي مكنت الإنسان من فرض سيطرته على الطبيعة إلى حد أصبح التطور المعرفي أكثر تأثيراً في الحياة من بين العوامل الأخرى المادية والطبيعية لقد باتت المعلومات مورداً أساسياً من الموارد الاقتصادية وله خصوصيته، بل إنها المورد الاستراتيجي الجديد في الحياة الاقتصادية، المكمل للموارد الطبيعية، فمع التطور الهائل للأنظمة المعلوماتية تحولت تكنولوجيا المعلومات إلى أحد أهم جوانب تطور الاقتصاد العالمي.

إن هذا التغير الجوهري دفع النظام التربوي العالمي للاستفادة من التقنيات التعليمية الحديثة، وتم الأخذ بالتعليم الإلكتروني لأنه من أحدث التقنيات الحديثة الفاعلة في تطوير البرامج الدراسية (عمر، 2013). حيث إن النظم التربوية المستخدمة على مفترق طرق، لأن ما يدرس ، وما يتم تعلمه، وكيف يدرس، وكيف يتم تعلمه، وموقع المؤسسة من المجتمع كل ذلك يتغير بشكل جوهري في المستقبل، حيث لا توجد مؤسسات مجتمعية تواجه تغييرات هائلة كتلك التي تواجهها المؤسسات التعليمية (Zanker, 2000). لذا فإن التربويين والتقنيين كل منهم يحاول رسم صورة المستقبل من منظوره الخاص، وليس بمستغرب أن تتركز الإصلاحات التربوية الحديثة على استثمار معطيات التقنية الحديثة فهو حدث يتكرر مع كل تقنية حديثة، ولكن الذي يتغير غالباً هو التقنية فقط، أما الفكر التربوي فيبقى تقليديا في طرحه وتوجهاته رغم قسوة دروس الماضي الخاصة بتوظيف التقنية في التعليم (الصالح، 2005).

في هذا الصدد فقد أكد غطاس (2019) أن الجودة التعليمية في الجامعة وتطويرها يعتمد بشكل أساسي على الجودة التي تتمتع بها عناصر التعليم المتمثلة بالطالب، وأعضاء هيئة التدريس والمقررات وإدارة الجامعة بكلياتها وأقسامها، فمن المعروف أن تطوير التعليم ورفع مستوى جودته يتطلب تحديد جوانب القوة الموجودة في تلك العناصر وتنميتها، والكشف عن جوانب الضعف التي تحول دون تطوير وتحسين تلك العناصر أو التقليل منها قدر المستطاع.

وتأسيساً على ما تقدم يشير بوبكر (2019) إلى أن الاستعانة بالتقنيات الحديثة في عملية التعليم والالتزام بالأخلاقيات المنصوص عليها بدوره يخلق تطور معرفي يجمع ما بين الإبداع والابتكار والدقة والأصالة، ويحسن مستوى الاداء التدريسي، ويطور المهارات العليا للتفكير والتفكير الابتكاري.

إن توجه الجامعات للاهتمام بالتقنيات الحديثة يؤثر بشكل ايجابي على التعليم الجامعي فقد كشفت العديد من الدراسات تأثير استخدام التقنية الحديثة لخدمة العملية التعليمية، وأثبتت الدراسات أهميتها في جودة التعليم الجامعي وتحسينه ومن هذه الدراسات دراسة بدرخان وآخرون (2020) والتي أظهرت أن درجة تأثير استخدام التقنيات الحديثة على جودة التعليم الجامعي وتطويره مرتفعاً في مجالات الطلبة والمقررات الدراسية وأداء المدرس وإدارة الكلية/ الجامعة.

ولتحقيق مؤسسات التعليم العالي أهدافها وأهداف القطاعات الأخرى المرتبطة بها ونظرا للمهمة الملقاة على عاتقها أصبح لزاما عليها خوض غمار رهان تحسين جودة خدماتها المختلفة تلبية لمتطلبات سوق العمل من جهة وتنمية المجتمع وتحسين البحث العلمي من جهة أخرى، ولا سيما أن جودة التعليم العالي مرهونة بتحقيق الجودة في وظائفها الثلاثة الأساسية ألا وهي جودة العملية التعليمية، جودة البحث العلمي وتنمية المجتمع المرتبطة بصورة كبيرة بجودة الوظيفتين الأخريين. وبالتالي تحسين جودة التعليم العالي متوقف على اكتشاف نقاط القوة في عناصر المنظومة ككل وتعزيزها دون غض النظر عن نقاط الضعف المتمثلة بالمعيقات وتجنبها بشتى الطرق والوسائل والآليات (ضيف الله، 2017).

وهذا التحدي الذي يواجه مجتمعنا بصورة عامة والتعليم العالي بصورة خاصة ألا وهو دخول العالم عصر المعلوماتية والانفجار المعرفي الهائل، يتطلب منا بذل جهود استثنائية لمواكبة هذا التطور الهائل في تقنية المعلومات والاتصالات وتوظيفها لتجسير الهوة بين جامعاتنا والجامعات العالمية الرصينة وبين مجتمعنا والمجتمعات المتقدمة. ولذلك سنركز على جانب واحد من الجوانب التي يمكن أن تسهم في تجويد التعليم العالي وتقليص الفارق المعرفي والتقني بين مجتمعنا والمجتمعات المتقدمة، ألا وهو الاستفادة من استخدام التكنولوجيا والاتصال في تحقيق الجودة للتعليم الجامعي.

مشكلة الدراسة: إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها تأثيرات إيجابية في تحسين جودة العملية التعليمية ومن أشكالها شبكة الإنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي والفيديو التفاعلي، والأفلام التعليمية، وبرامج تأليف الوسائط المتعددة، حيث حقق دمجها الكثير من الايجابيات والتغيرات الجذرية في التعليم العالي خاصة والعملية التعليمية بصفة أخص وهذا ما أكدته دراسة بدرخان وآخرون (2020)، حيث أكسبت الدول مكانة مرموقة مقارنة بباقي الدول الأخرى، بالإضافة إلى التقدم الذي أحرزته حيث قطعت أشواطاً كبيرة في دمجها واعتمادها كوسيلة لتحسين جودة العملية التعليمية.

وكون أن المجتمع الفلسطيني يواجه ظروفا خاصة إلا أنه يعمل على مواكبة التطورات العالمية بشكل عام والعربية بشكل خاص لتحقيق التطور والجودة في العملية التعليمية، والتي تعتبر مهمة في الوصول إلى مستوى مخرجات مميز يساعده على النهوض في جميع المجالات حيث أن الباحث يعمل في إحدى مؤسسات التعليم العالي ومن رحم التجربة وجد أهمية هذا الموضوع في الكشف عن واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في جودة التعليم.

وتتمحور مشكلة الدراسة في الإجابة عن السؤال الرئيسي التالي:

"ما واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي في الجامعات والكليات الفلسطينية"

أسئلة الدراسة:

1- ما مستوى واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي في الجامعات والكليات الفلسطينية.

2- ما مستوى معيقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم في الجامعات والكليات الفلسطينية.

3- ما شكل معيقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم في الجامعات والكليات الفلسطينية.

4- ما الحلول للمعيقات التي تواجه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم في الجامعات والكليات الفلسطينية.

5- توجد فروق ذات دلالة واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة التعليم العالي في الجامعات والكليات الفلسطينية تعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، والرتبة).

أهمية الدراسة: تتبع أهمية الدراسة مما يلي:

1- التعرف على واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة التعليم العالي.

2- الكشف عن المعيقات الحقيقية التي تعيق استخدام تكنولوجيا المعلومات والتعرف على الحلول العملية لهذه المعيقات وكيفية معالجتها مما يفيد صانعي القرار في الجامعات الفلسطينية في الاهتمام بقطاع هام في التعليم الجامعي.

3- العمل على إبراز أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جودة التعليم مما ينعكس بشكل إيجابي على الفئة المستهدفة من عاملين وطلبة في التعليم الجامعي.

4- العمل على تبصير صانعي القرارات في الجامعات الفلسطينية للاهتمام بالتغيرات العالمية في تطوير أساليب تعليمية تتناسب مع هذه التغيرات بهدف تحسين التعليم في الجامعات الفلسطينية مما ينعكس بشكل إيجابي على المجتمع ككل.

أهداف الدراسة: وتتمحور أهداف الدراسة في النقاط التالية:

1- التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي في الجامعات والكليات الفلسطينية.

2- التعرف على مستوى معيقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية التي تقف عائق أمام الاستخدام الفعال لها مما يؤدي إلى عدم تحسين جودة العملية التعليمية بمختلف عناصرها.

3- التعرف على رأي المفحوصين من حيث متغيرات كل من الجنس، والعمر، والرتبة الاكاديمية في معيقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي في الجامعات والكليات الفلسطينية.

4- التعرف على رأي المفحوصين من حيث متغيرات كل من الجنس، العمر، والرتبة الأكاديمية في استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة التعليم العالي في الجامعات والكليات الفلسطينية.

حدود البحث:

الحد المكاني: الجامعات الفلسطينية والكليات في الضفة الغربية

الحد الزماني: الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي 2021/2020

الحد البشري: العاملين في الجامعات الفلسطينية المنتسبين للهيئة الفلسطينية لحملة الدكتوراه في الوظيفة العمومية.

مصطلحات الدراسة:

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: وعرفت من قبل الأمم المتحدة بشكل تقليدي بأنها تشمل خدمات الإنترنت ومعدات وخدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية ومعدات وخدمات تكنولوجيا المعلومات ووسائط الإعلام والإذاعة والمكتبات ومراكز التوثيق ومزودات المعلومات التجارية وخدمات المعلومات المبنية على الشبكات، وغير ذلك من أنشطة المعلومات والاتصال ذات الصلة (Noor-ul-Amin,2013).

وأما التعريفات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ومنها تعريف اليونسكو والذي أعتبر 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 تقتصر هذه التكنولوجيا فقط على الأدوات التقنية التقليدية مثل

الراديو والتلفاز، وإنما أيضاً على الأجهزة الحديثة مثل الهواتف الخلوية والحواسيب والشبكات والبرمجيات وأنظمة الأقمار الصناعية وغيرها من الوسائل والتقنيات الحديثة، بالإضافة إلى الخدمات والتطبيقات المرتبطة فيها مثل فيديو كونفرنس والمدونات (Meleiseia et al, 2007).

أما التعريف الإجرائي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال كل البرامج والأجهزة الحديثة التي ظهرت بعد اختراع الانترنت وتساعد على التفاعل وتبادل المعلومات المختلفة.

الجودة: تعرف الجودة بأنها تكامل الملامح والخصائص لمنتج ما، أو خدمة معينة بصورة تتمكن من تلبية احتياجات ومتطلبات محددة، بحيث تحقق الأهداف المنشودة والمناسبة للجميع وإدارة الجودة في المؤسسة التربوية هي فلسفة شاملة للعمل تحدد أسلوباً في الممارسة الإدارية والفنية ترمي للوصول إلى التحسين المستمر لعمليات التعليم والتعلم، وتطوير مخرجات التعليم بما يضمن رضا العاملين والطلبة وأولياء الأمور (دياب، 2006).

جودة 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 (اتحاد الجامعات العربية، 2016).

أما التعريف الإجرائي لجودة التعليم العالي وهي استخدام فعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير التعليم العالي والتي توفر الخروج بمخرجات تميز التعليم العالي في هذه المرحلة عن بقية المراحل.

الإطار النظري والدراسات السابقة:

الإطار النظري :

أولاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال: إن عملية التحول النوعي في التعليم جاءت تدريجية، حيث يشير الباحثون أنه ومع بداية حقبة التسعينات بدأت المرحلة الانتقالية (الموضوعية+ البنيوية) التي استطاع فيها التعلم الإلكتروني التقليدي التزود بوسائط تقنية جديدة مثل الإيميل ومنتديات الحوار والمناقشة حيث يستطيع المشاركون قراءة الرسائل ولكن تفادياً لعناصر قصور التعلم الإلكتروني التقليدي قامت البنيوية بتبني توجه إنشاء المعرفة وليس مجرد تبادلها من خلال المشاركة النشطة والتعاونية للطلاب، حيث يوجد تفاوض حول محتوى وسياق المعرفة، وبذلك يستطيع كل متعلم إنشاء أو بناء الذاكرة المعرفية الخاصة به ودمجها مع خبراته السابقة كما اعتمدت على العديد من الآليات لتحفيز وتشجيع مشاركة المتعلمين في بيئات التعلم (Klamma et al, 2007)

وفي المراحل التالية، تنامى أثر بيئات التعليم الإلكتروني بحيث أصبحت معه جميع مكتبات العالم عبارة عن مكتبة افتراضية واحدة تتاح فيها قاعدة البيانات الخاصة بأي موضوع للجميع، بما فيها معاينته المكتوبة والمسموعة والمرئية، حيث أصبحت بيئات التعلم الإلكتروني مزودة بنماذج وأدوات رقمية ذات تأثير كبير وقد مكنت شبكة الإنترنت من تحديث طرق التواصل بين الناس ووسائل التعليم والتعلم حيث أتاح الملايين من صفحات الويب ومحفوظات المواقع وبوابات المعرفة وقواعد البيانات والكثير الكثير من الأدوات التي مكنت المتعلمين من التعلم الذاتي وتكوين وبناء المعرفة بحيث لم يصبح التعلم الإلكتروني مجرد وسيط لانتقال المعرفة بل صار مجالا لها يحتاج التعامل معه إلى العديد من المهارات والكفايات النوعية والاتجاهات لدى مخططي التعليم وأصحاب اتخاذ القرار والمعلمين والمتعلمين (Manochehr, 2006).

وتعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها: جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة لتشغيل، نقل، وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية وسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات. (الصرفي، 2009)

ويمكن كذلك تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها عبارة عن تلك الادوات التي تستخدم لبناء نظم المعلومات التي تساعد الإدارة على استخدام المعلومات لدعم احتياجاتها في مجال اتخاذ القرارات والعمليات التشغيلية في المؤسسة، وتتضمن تكنولوجيا المعلومات البرامج التقنية والبرامج الجاهزة، وقواعد البيانات، وشبكات الربط بين العديد من الحواسيب، وعناصر أخرى ذات علاقة. (غريب، 2015)

ثانياً- الخدمات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم (Bello, Oludele and Ademiluyi, 20018)

تأثر مجال التربية بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كل عمليات التعلم والتعليم والبحث العلمي، حيث ظهر تأثير ال (ICT) من خلال العناصر التالية:

* المناهج من خلال دعمها بمهارة توليد المعرفة وليس مجرد نقلها، والكفاءة والأداء والاهتمام الأكبر بالكيفية التي تستخدم بها المعلومات وليس بمحتواها فقط (Oliver, 2008).

* المعلم: بالاستعانة بأدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم مما انعكس على قدرتهم الإيجابية في تصميم خبرات تعلم فعالة وذات معنى وترتبط بالممارسات العملية الواقعية.

* استراتيجيات التدريس: ساعدت المساحة الزمنية المرنة التي وفرها مع ال (ICT)على زيادة تفاعل المتعلمين مع المعلومات، مثل التعلم القائم على اللعب، والصف المقلوب.

* الطالب: ساعدت ال (ICT) على زيادة دافعية التعلم لدى الطلاب واستمتاعهم بعملية التعلم القائم على الاستقصاء الذاتي وحل المشكلات والإبداع.

من خلال ما سبق نلاحظ أن هناك تغيرات جوهرية بالعملية التعليمية نتيجة إبداع برامج جديدة تدعم استراتيجيات التدريس، وكذلك استفادة المعلم من أدوات جديدة لدعم الحصة الصفية.

ثالثاً: تكنولوجيا المعلومات والاتصال الجودة الشاملة:

تعتبر مؤسسات التعليم العالي من المؤسسات الخدمية التي تصبو جاهدة إلى تحسين جودة تعليمها بعد أن كانت الجودة مقتصرة فقط على المنتج الصناعي، خاصة مع التطورات الحاصلة في العالم من مختلف الجوانب والتأثيرات المتبادلة بين جل القطاعات.

حيث أن جودة التعليم العالي تعني بمقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة، إن تحقيق جودة التعليم يتطلب توجيه كافة الموارد البشرية والسياسات والنظم والمناهج والعمليات والبنية التحتية من أجل خلق ظروف مواتية للابتكار والإبداع لضمان تلبية المنتج التعليمي للمتطلبات التي تهيئ الطالب لبلوغ المستوى الذي نسعى جميعاً لتحقيقه (راضي، 2008).

ومن أهداف الجودة في التعليم (وزارة التعليم العالي، الخطة الاسترتيجية 2020-2023)

1- السعي الدائم للتطوير المؤسسي لدوائر الجودة في مؤسسات التعليم العالي وتعزيز قدراتها في قضايا الجودة.

2- مواكبة التطورات المحلية والإقليمية والعالمية فيما يتصل بالتعليم العالي ومتطلبات التنمية وتطوير معايير ترخيص واعتماد المؤسسات والبرامج بصورة مستمرة وفق رؤية مرنة.

3- التوفيق بين تخصصات ومهارات خريجي مؤسسات التعليم العالي وتلك التي يتطلبها سوق العمل والصناعة، وتوجيه أفضل لبرامج التعليم العالي لتحقيق مواءمة المخرجات مع الاحتياجات، وخاصة على الصعيد الوطني.

4- الانفتاح على أنظمة التعليم الحديثة خاصة المرنة والتفاعلية والتي تركز على البحث والابتكار وتعطي دوراً أكبر للمتعلم.

5- العمل بشكل مستمر على تعزيز البنية التحتية سواء في المباني او المختبرات أو أنظمة المعلومات ووسائل الاتصال والتواصل وتكنولوجيا المعلومات والتعلم عن بعد.

6- بناء قدرات مستمر للكادر الأكاديمي والإداري في مؤسسات التعليم العالي.

7- العمل على تعزيز البرامج والمساقات بالكفايات والمهارات المحفزة للإبداع والابتكار في ريادة الاعمال.

ويتم تحقيق متطلبات جودة التعليم الجامعي من خلال ما يلي (الخطيب، 2009):

1- على مستوى الطالب الجامعي: ينبغي أن ينتقل الطالب في المنهاج من مجرد وسيلة استقبال إلى عنصر فعال في تشكيل المنهاج ومحاورة المادة بالأسلوب العلمي، وإبداء وجهات النظر وتشكيل شخصية علمية مستقلة، قادرة على إبداء الرأي ومحاورة الآخرين.

2- على مستوى عضو هيئة التدريس: ينبغي أن يواكب المتغيرات العلمية المتسارعة ويطور من أدائه على المستوى الأكاديمي والتقني، وفي هذا المجال يأتي دور الجامعة في تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس وتصنيفهم حسب تطوير أدائه التعليمي، استخدامه وسائل حديثة في عملية التدريس، نشر أبحاث علمية محكمة، مشاركته في ندوات ومؤتمرات علمية.

3- على مستوى المنهاج: تتم مراجعته من قبل لجان متخصصة بهدف تطويره أو تغيير محتواه العلمي، بما يتناسب مع التطورات العلمية المتسارعة.

4- على مستوى المؤسسة التعليمية: تقوم المؤسسة بمراجعة أنظمتها وقوانينها، والعمل على تطويرها إداريا ومهنيا بما يحقق تطويرا نوعيا في المستويات الآتية وهي: الأجهزة والمختبرات، المرافق والخدمات، الرضا الوظيفي، وسائل الاتصال، الحقوق والواجبات.

ويرى الباحث أن تحقيق جودة التعليم العالي تتطلب التغيير في جميع الأساليب والوسائل المستخدمة بشكل تقليدي، واستخدام أساليب ووسائل جديدة تتماشى مع التطورات العلمية والتكنولوجية على مستوى العالم، وهذا يتطلب استخدام أدوات تكنولوجية فعالة في العملية التعليمية تسهل فهم المادة والحصول على المعلومة.

رابعاً: تكنولوجيا المعلومات وتحسين تحسين جودة التعليم:

يتيح ال (ICT) للمتعلم إمكانية وحرية الحصول على المعلومات ونشرها، وبالتالي إمكانية التعليم والتعلم وقتما وأينما شاء، وكذلك الاطلاع على أفضل الممارسات العملية التطبيقية مما ساهم أيضاً في إزالة العديد من القيود التي كانت تواجه

المتعلمين وخاصة ذوي الاحتياجات الخاصة والفئات المحرومة والفقيرة (Bhattacharya and Sharma, 2007)، والتي يعتبر التعليم لديها بمثابة الوسيلة الأكثر أهمية من أجل الحراك الاجتماعي والاقتصادي وربما السياسي، والتغلب على الحواجز الاقتصادية والاجتماعية واللغوية وحواجز الزمان والمكان.

وبذلك ساهم ال (ICT) في التقليل من التمييز الرقمي (Digital divide)، كماأنه ساعد 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 والتي تعد من أكبر المشكلات التي تواجه العملية التعليمية في الدول النامية مثل الهند ومصر (Unesco, 2002).

خامساً: تحديات دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم:

1- تحديات الدرجة الأولى (Sherman and Howard, 2012):

- نقص المعدات والأجهزة والمصادر.
- نقص الدعم: وينقسم الدعم إلى فئتين: الدعم التقني لمواجهة أعطال الأجهزة التي تسبب الكثير من الإحباط للمعلمين، الدعم الإداري ودعم أصحاب القرار.
- نقص التمويل: مشتريات وصيانة الأجهزة والشبكات والإنترنت عالي السرعة والمرافق وبرامج التدريب تحتاج إلى ميزانيات كبيرة قد تحول الظروف الاقتصادية لبعض الدول دون توفيرها. وكذلك على مستوى الأسرة، فتوفير أجهزة كمبيوتر وشرائح إنترنت خارج الفصل الدراسي يمثل عائقا يحول دون التوسع في استخدام ودمج الـ (ICT).
- حالة الفصول الدراسية :ارتفاع عدد الطلاب داخل الصف يستنزف جهدا ووقتا كبيرا من المعلم فيما يتعلق بإدارة ومراقبة دخول الطلاب إلى الحواسيب.
- عدم وجود برامج تعليمية مناسبة.
- المبادئ العامة للمناهج والنظم التعليمية الإدارية: قد يصطدم المعلم بعدم وجود تعليمات واضحة بشرعية استخدام بعض البرامج والتطبيقات داخل الفصل أو خارجه، كما أن الخط العام لبعض المناهج، كالمنهج المصري، ما زال يكرس الأنشطة المختبرية كأنشطة رئيسية للتعلم دون وجود أنشطة مخططة بوضوح لدمج الـICT، مما يعرض المعلم للمساءلة الإدارية عند عدم الالتزام بتنفيذ توجهات المنهج وأنشطته، كما يؤدي ذلك أيضا إلى عائق آخر وهو نقص الوقت الممكن تخصيصه لإعداد ومراجعة ومتابعة تنفيذ أنشطة تعلم تدمج الـICT.
- القيود البيئية – المكانية: يمثل حجم الغرف والفضاء المتاح بها وكذلك غياب البنية التحتية المناسبة من توصيلات كهربائية وشبكات إنترنت عائقا كبيرا يحول دون توظيف التكنولوجيا. في دراسة أجريت في الأردن وأخرى في اليونان: تم رصد أن سبب عدم ملاءمة الأماكن المخصصة للـ (ICT) يعود إلى كونها في الأساس، لم تكن مخصصة لذلك وإنما تم تشييدها كفصول دراسية عادية **(Ihmeideh, 2009)**.

2- تحديات الدرجة الثانية: وتشتمل على:

– اتجاهات المعلمين وقناعاتهم التربوية **(Plumb and Kautz, 2016)** : حيث يبدي العديد من المعلمين تحفظهم على الاستخدام الواسع لـ ICT في التعليم لأسباب عدة منها: أن استخدامه يدعم الانعزالية والفردية لدى المتعلمين، كما أنه يمثل تهديدا للممارسات التقليدية المرتبطة بمرحلة الطفولة ومنها اللعب الحر **(Lindahl and Folkesson, 2012)**.كما أن الأطفال الصغار لا يمتلكون المهارات الاجتماعية والحركية والمعرفية الناضجة التي تؤهلهم لاستخدام الـ IT. ويميل بعض المعلمين كذلك إلى أنماط التدريس التقليدية لما يمثله استخدام الـ IT من عبء على مستوى الوقت والجهد والالتزام.

– نقص التدريب.

– قلة ثقة المعلمين بأنفسهم في مدى قدرتهم على توظيف التكنولوجيا في التعليم.

ويرى الباحث أن معيقات دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالعملية التعليمية ناتج عن قلة المعرفة العلمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وكذلك عدم القدرة على استخدام الوسائل والأدوات التكنولوجية، وعدم توفر البنية التحتية المناسبة لهذه الوسائل والأدوات الإلكترونية.

– نقص المعارف والمهارات الخاصة بالدمج السليم لـ ICT في التعليم.**(Edwards, 2005)**

الدراسات السابقة: وهناك العديد من الدراسات العربية والأجنبية التي ترتبط متغيراتها مع متغيرات الدراسة الحالية وهي:

1– دراسة بدرخان وآخرون (2020) هدفت هذه الدراسة إلى معرفة درجة تأثير استخدام التقنيات التعليمية الحديثة على جودة التعليم وتطويره في جامعة عمان الأهلية من وجهة نظر أعضاء الهيئة الأكاديمية، وذلك عبر تطوير استبانة كأداة للدراسة، وزعت على عينة عشوائية على (198) عضواً أكاديمياً، وأظهرت نتائج الدراسة أن أهم التقنيات المستخدمة في التعليم الجامعي هي شبكة الانترنت في المرتبة الأولى يليها في الترتيب الثاني مواقع التواصل الاجتماعي، وقد جاءت درجة تأثير استخدام التقنيات الحديثة على جودة التعليم الجامعي وتطويره مرتفعاً في المجالات الآتية: (الطلبة، والمقررات الدراسية، وأداء المدرس، وإدارة الكلية/ الجامعة)، واظهرت عدم وجود فرق دال إحصائياً بين استجابات أفراد الدراسة يعزى لمتغيرات الجنس، والكلية، والرتبة الأكاديمية، وعدد سنوات العمل بالجامعة.

2– دراسة بوبكر (2019) هدفت الدراسة إلى تحديد إطار يحدد ويعرف مختلف المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذلك مفاهيم الجودة لإبراز أهميتها في مجال التعليم، ومعرفة الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في تحسين كفاءة وفعالية خدمة التعليم العالي، تكونت عينة الدراسة من (230) طالب من طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، وكذلك تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي: وجود ارتباط قوي بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين خدمة التعليم العالي، الخدمات المقدمة على مستوى الكلية تتميز بالضعف منها التجهيزات الالكترونية.

3– دراسة رجا (Raja & Nagasubramani,2018) هدفت الكشف عن تأثير استخدام المستحدثات التقنية ودورها في تطوير أداء التعليم والنهوض به، والإسهام في تحسين مستوى جودته، وارتكزت الدراسة على منهج تحليل المضمون بالاطلاع على الأدبيات السابقة التي تطرقت لذكر بعض التجارب الرائدة فيما يخص المستحدثات التكنولوجية المطورة في التدريس، والقيام بتحليلها وأكدت الدراسة أن تضمين المستحدثات التقنية بعملية التعلم أسهم في تغير طرق التعليم،

بالإضافة إلى حل جميع الصعوبات الناجمة عن التعليم التقليدي، علاوة على أن هذه المستجدات أدت بصورة أو بأخرى على أتمتة وظائف مؤسسات التعليم مما قاد إلى تطورها وتمكينها من الوصول للجودة في التعليم.

4- دراسة ضيف الله (2017): هدفت الدراسة لمعرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين جودة العملية التعليمية في قاعة التدريس (حضورياً) في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية. وقد تم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، وقد بلغت عينة الدراسة (406) أكاديمي و(180) طالب دكتوراه، و(94) إداري من مختلف الجامعات الجزائرية، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كانت درجتها كبيرة جداً من وجهة نظر الأساتذة والطلبة وكبيرة من وجهة نظر الإداريين، أما المعيقات فقد كانت درجتها كبيرة.

5- دراسة البقور (2016): هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والتشارك بالمعرفة وأثرها في ضمان جودة التعليم العالي في جامعة الطائف، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي: تعد تكنولوجيا المعلومات البنية الأساسية التي تغذي الجامعة، وتحرص الجامعة على الاستفادة من استخدامات تكنولوجيا المعلومات، والاستفادة من الخبرات والمعارف المتوفرة لديها، تعمل الجامعة على تشجيع الأنشطة التي تهتم بتدريب العاملين لتطوير معارفهم، وتوفر لهم تكنولوجيا متطورة وحديثة لتحسين قدراتهم العملية والأكاديمية، كما أظهرت النتائج أن هناك علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين تكنولوجيا المعلومات والتشارك بالمعرفة بأبعادها المختلفة. كذلك أن تكنولوجيا المعلومات والتشارك بالمعرفة بأبعادها المختلفة تؤثر معنوياً في ضمان جودة التعليم العالي بأبعادها المختلفة. وأخيراً أظهرت نتائج الدراسة أن تفاعل كل من تكنولوجيا المعلومات والتشارك بالمعرفة يؤثر معنوياً في ضمان جودة التعليم العالي في جامعة الطائف بأبعاده المختلفة.

6- دراسة الكبان (Alkpan, 2014) في انعكاسات الثورة الرقمية على كفاءة محاضري الجامعة وتطوير عملية التعليم في الجامعات الحكومية في أبوجا عاصمة نيجيريا حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وله1ا الغرض صممت الاستبانة ووزعت عشوائياً على (500) أستاذ جامعي، واظهرت نتائجها أن استعمال المحاضرين لتقنية المعلومات والاتصالات في العملية التعليمية أسهم بشكل فاعل على رفع كفاءة المحاضرين والذي جاء بمستوى مرتفع، كما أدى إلى تطوير سريع في عملية التعلم فهناك علاقة طردية ومعنوية فيما بينهم، وأظهرت مستوى مرتفع لاستخدام المحاضرين تقنية المعلومات بالتعليم، وكانت أكثر وسائل التقنية المستند عليها بالتعليم التسجيلات الصوتية ومواقع التواصل الاجتماعي، والوسائط المتعددة.

7- دراسة ماضي (2011): هدفت الدراسة إلى بيان دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي في الجامعة الإسلامية بغزة، واستخدم الباحث المنهج التحليلي الوصفي، وتم تصميم استبانة تم توزيعها على (359) مفردة. وكان من أهم نتائج الدراسة: وجود فروق في آراء أفراد العينة حول البنية التحتية لإدارة المعرفة تعزى للدرجة العلمية لأعضاء هيئة التدريس، وجود علاقة بين حوسبة المكتبات وتوفير المستلزمات العلمية الحديثة، والاشتراك بقواعد البيانات الخارجية والداخلية من جهة وضمان تحقيق جودة التعليم العالي من جهة أخرى، عدم وجود علاقة بين إيصال الانترنت مع مكاتب

الهيئة التدريسية من جهة وقاعات التدريس من جهة وضمان تحقيق جودة التعليم من جهة أخرى، وكانت أهم التوصيات زيادة الاتصال الإلكتروني بين الجامعة الإسلامية والجامعات الأخرى العربية والأجنبية في جوانب التعاون البحثي.

8- دراسة السيف (2009): هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى توافر كفايات التعليم الإلكتروني ومعوقاتها وأساليب تنميتها من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية بجامعة الملك سعود، وبلغت عينة الدراسة (153) عضو هيئة تدريس، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي: توافر كفايات التعليم الإلكتروني لدى عينة الدراسة، ومن أهم المعيقات التي واجهت أعضاء هيئة التدريس تتمثل في كثرة الأعباء الإدارية والتدريسية، وتعارض الارتباطات الأكاديمية مع البرامج التدريبية الالكترونية المقدمة داخل وخارج الجامعة، وصعوبة تصميم المقررات الإلكترونية.

9- دراسة جو ولام (Chua and Lam, 2007): هدفت الدراسة إلى وصف عمليات ضمان الجودة في إحدى وعشرين جامعة عالمية، وتوصلت الدراسة إلى أن عمليات ضمان الجودة في الجامعات تعمل على تحقيق رضا الطلبة واستقطاب المزيد منهم. بالإضافة إلى أنّ تبني عمليات ضمان الجودة تسهل من التحاق الطلاب الدارسين في هذه الجامعات عبر ما يسمى بالتعليم الإلكتروني وإنجاز دراستهم، وبالتالي نقل المعرفة التي تمتلكها هذه الجامعات.

ومما سبق نلاحظ أن الدراسة الحالية اتفقت مع دراسة بدرخان وآخرون (2020) ودراسة رجا (Raja & Nagasubramani,2018) ودراسة ضيف (2017) ودراسة ماضي (2011) ودراسة الكبان (Alkpan, 2014) في تناول موضوع مهم وهو تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة التعليم، واختلفت مع دراسة بوبكر (2019) ودراسة بقور (2012) ودراسة السيف (2019) ودراسة جو ولام (Chua and Lam, 2007) بأنها تناولت هذا الموضوع للتعرف على مدى توافر التكنولوجيا وكيفية تنميتها والتركيز على الجودة بشكل عام، وأهم ما تميزت به الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بأنها تسعى للتعرف على درجة استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في جودة التعليم والمعيقات التي تعيق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، واقتراحات من ذوي الخبرة للتعامل مع هذه المعيقات ليكون نقطة للانطلاق نحو أبحاث جديده يكون تركيزها على نتائج هذه الدراسة للبحث في مواضيع أخرى تخص تكنولوجيا المعلومات وجودة التعليم.

الطريقة والإجراءات:

منهج البحث: تعدّ هذه الدراسة من الدراسات الوصفية حيث أستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي حيث أن هذا المنهج مناسب لطبيعة الدراسة، حيث يعمل هذا المنهج على تحديد خصائص الظاهرة، ووصف طبيعتها ونوعية العلاقة التي تربط بين متغيراتها وأسبابها واتجاهاتها ويشمل تحليل البيانات وقياسها، وتفسيرها، والتوصل إلى توصيف دقيق للمشكلة ونتائجها، ومن ثم تقديم الحلول والمقترحات المناسبة لمعالجتها. (قاسم، 2019)

فهي تهدف إلى التعرف على واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي في الجامعات والكليات الفلسطينية

عينة البحث: تكونت عينة البحث من (100) عضو من أعضاء هيئة تدريس أكاديميين يعملون في الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية ومنتسبين للهيئة الفلسطينية لحملة الدكتوراه في الوظيفة العمومية، أي ما نسبته (50%) من مجتمع الدراسة والبالغ عددهم (200) عضو هيئة تدريس منتسبون لهذه الهيئة في الفصل الثاني من العام الدراسي 2020/2019. وقد تم اختيار العينة بطريقة العينة العشوائية المنتظمة التي تعتبر نوع ثاني من العينات الاحتمالية وتم

اختيار العينة بشكل منتظم من خلال قوائم اسماء محددة للعينة وتم الاختيار من خلال أرقام منتظمة لأفرادها. والجدول (1) يبين خصائص أفراد عينة الدراسة.

جدول (1)

خصائص أفراد عينة الدراسة

المتغير	مستوى المتغير	التكرار	النسبة المئوية	المتغير	مستوى المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	76	%76	**الرتبة العلمية**	أستاذ مساعد	52	52%
	أنثى	24	%24		أستاذ مشارك	32	32%
	المجموع	100	%100		أستاذ	16	16%
					المجموع	100	%100
العمر	30 -40	20	%20				
	41- 50	52	%52				
	51 فأكثر	28	%28				
	المجموع	100	%100				

إجراءات الدراسة: قام الباحث بتصميم أداة الدراسة، ومن ثم حصر عينة الدراسة، والتنسيق مع رئيس الهيئة الفلسطينية لحملة الدكتوراه في الوظيفة العمومية للسماح له بتطبيق الدراسة. بعدها قام الباحث بتطبيق الدراسة في الفصل الثاني من العام الدراسي (2019/ 2020)، وبعد تحليل أداة الدراسة تم التوصل إلى النتائج ومن ثم التوصيات الخاصة بالدراسة.

أداة البحث: قام الباحث بتطوير أداة الدراسة، من خلال الرجوع إلى الأدب التربوي، والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة وخصوصاً دراسة ضيف الله (2017). وتكونت الأداة في صورتها النهائية من جزأين: تضمن الأول بيانات أولية عن المبحوثين تتعلق: بالجنس، والعمر، والرتبة العلمية. أما الجزء الثاني فقد تكون من محورين المحور الأول تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة العملية التعليمية في قاعة التدريس، ويتكون من خمسة مجالات وهي، المقرر الدراسي، الأستاذ، الطالب، عملية التدريس، أدارة الكلية، والمحور الثاني معيقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية، ويتكون من أربعة مجالات هي: المعيقات البشرية، المعيقات المادية والبرمجة، المعيقات التنظيمية والإدارية، معيقات المقرر الدراسي.

صدق أداة الدراسة وثباتها: تحقق الباحث من صدق المحتوى، بعرضها على أربعة محكمين من ذوي الاختصاص والخبرة، والكفاءة، من أعضاء هيئة التدريس في كليات العلوم التربوية في الجامعات الفلسطينية، حيث أكد المحكمون أن الأداة صادقة، بعد أن تم حذف بعض الفقرات، وتعديل بعضها الآخر. وتكونت الاستبانة في صورتها المبدئية من (55) فقرة، وفي صورتها النهائية من (50) فقرة، حيث تم حذف خمسة فقرات بناءً على اتفاق أكثر من 80% من المحكمين على ملاءمة فقرات الاستبانة. أما فيما يتعلق بالثبات، فقد تحقق الباحث من ثبات الأداة من خلال حساب معامل الاتساق الداخلي حسب معادلة كرونباخ ألفا. والجدول(2) يوضح ذلك.

جدول (2)

معامل الاتساق الداخلي حسب معادلة كرونباخ ألفا تبعاً لمحور تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة العملية التعليمية في قاعة التدريس.

الرقم	مجالات الدراسة	عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا
1	المقرر الدراسي	6	0.88

2	الأستاذ	7	0.92
3	الطالب	4	0.92
4	عملية التدريس	5	0.90
5	إدارة الكلية	5	0.90
	الثبات الكلي للمحور	27	0.96

يتضح من الجدول (2) أن معامل كرونباخ ألفا لمجالات الاستبانة على المحور الأول تراوح بين (0.88- 0.92)، وبلغت نسبة الثبات الكلي (0.96) واعتبرت هذه القيم عالية دالة على ثبات الأداة.

جدول (3)

معامل الاتساق الداخلي حسب معادلة كرونباخ ألفا تبعاً لمحور معيقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية.

الرقم	مجالات الدراسة	عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا
1	المعيقات البشرية	6	0.87
2	المعيقات المادية والبرمجة	10	0.91
3	المعيقات التنظيمية والإدارية	3	0.88
4	معيقات المقرر الدراسي	4	0.77
	الثبات الكلي للمحور	23	0.95

يتضح من الجدول (3) أن معامل كرونباخ ألفا لمجالات الاستبانة على المحور الثاني تراوح بين (0.77- 0.91)، وبلغت نسبة الثبات الكلي (0.95) واعتبرت هذه القيم عالية دالة على ثبات الأداة.

المعالجة الإحصائية: تم استخدام المتوسطات الحسابية، والنسب المئوية، والتكرارات كما تم إجراء اختبار (ت) وتحليل التباين الأحادي.

نتائج الدراسة ومناقشتها: النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول "ما درجة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة التعليم العالي في الجامعات والكليات الفلسطينية.

وتفرع منه الأسئلة الفرعية التالية:

السؤال الأول- ما واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة العملية التعليمية في قاعة التدريس.

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لكل فقرة، ولكل مجال، والدرجة الكلية للمحور الأول، حيث تبين نتائج الجداول 4 و5 و6 و7 و8 و9. ذلك.

ومن أجل تفسير النتائج، اعتمدت القطع التالية للمتوسطات الحسابية كما يلي:

*منخفضة (1- 2.33) *متوسطة (2.34- 3.67) * مرتفعة (أعلى من 3.67).

جدول (4)

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية والانحرافات المعيارية لدرجة تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة العملية التعليمية في قاعة التدريس.

الرقم المتسلسل	المجال	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
1	1	المقرر الدراسي	3.70	1.10	74.00	مرتفعة
2	2	الأستاذ	3.66	0.90	73.25	متوسطة

3	4	**عملية التدريس**	3.53	1.07	70.72	متوسطة
4	5	**إدارة الكلية**	3.48	1.03	69.60	متوسطة
5	3	**الطالب**	3.38	1.11	67.60	متوسطة
		الأداة الكلية	3.55	1.03	71.00	متوسطة

يتضح من الجدول (4) أن درجة تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة العملية التعليمية في قاعة التدريس كانت بدرجة مرتفعة على مجال المقرر الدراسي حيث حصل على متوسط حسابي (3.70)، أما باقي المجالات والدرجة الكلية فقد كانت بدرجة "متوسطة" حيث تراوحت متوسطاتها الحسابية ما بين (2.34– 3.67). ويعزو الباحث سبب ذلك إلى أن الوسائل التكنولوجية الحديثة غير متوفرة بشكل وافي في المؤسسات التربوية مع وجود الكثير من الطلبة والمدرسين اللذين لا يمتلكون الخبرة الكافية في التعامل معها، وعدم قناعة البعض منهم لجدواها وأهميتها. وتختلف نتائجه هذه الدراسة مع دراسة ضيف الله (2017) والتي توصلت أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كانت درجتها كبيرة جداً.

- **مجال المقرر الدراسي**

جدول (5)

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية والانحرافات المعيارية والدرجة الكلية لفقرات مجال المقرر الدراسي

الـــــرقم المتسلسل	الـــــرقم بالاستبانة	الفقرات	المتوسطات الحسابية	الانحراف المعياري	النسبة % المئوية	الدرجة
1	1	زاد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية من عملية إثراء المحتويات الدراسية.	4.00	0.98	80.00	مرتفعة
2	2	تناسب المقرر الدراسي مع استخدامات تكنولوجيا المعلومات المتوفرة.	3.76	1.21	75.20	مرتفعة
3	3	زاد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية من عملية تحكم الأستاذ في المحتويات الدراسية.	3.72	1.00	74.40	مرتفعة
4	5	رفع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من تغطية المقرر الدراسي في المقاييس المدرسة.	3.64	0.84	72.80	متوسطة
5	6	زاد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من التناسب بين كثافة المقرر الدراسي والتوقيت المخصص له.	3.64	1.02	72.80	متوسطة
6	4	زاد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من ارتباط المقرر الدراسي بمتطلبات سوق العمل.	3.44	0.98	68.80	متوسطة
		الدرجة الكلية	3.70	1.10	74.00	مرتفعة

يتضح من الجدول (5) أن درجة تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مجال المقرر الدراسي كانت "كبيرة" على الفقرات (1، 2، 3) حيث كانت متوسطاتها الحسابية أعلى من (3.67) وهي الفقرات التي تتحدث عن زيادة عملية إثراء المحتويات الدراسية وتحكم الأستاذ بها باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتناسب بين المقرر الدراسي مع استخدام تكنولوجيا المعلومات المتوفرة، ويعزو الباحث سبب ذلك إلى القدرة على ضبط المادة الدراسية في المواقع الالكترونية والقدرة على إضافة الصور والفيديوهات والتسجيلات الصوتية كإثراء للمادة الدراسية، أما الفقرات (5، 6، 4) والتي تتحدث عن زيادة تغطية المقرر الدراسي في المقاييس المدرسة والتناسب بين كثافة المقرر الدراسي والتوقيت المخصص له وارتباط المقرر الدراسي بمتطلبات سوق العمل باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ويعزو الباحث سبب ذلك إلى أن المقررات الالكترونية تواجه مشكله في عملية ضبطها لتتناسب مع كثافة المنهج.

- **مجال الأستاذ**

جدول(6)

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية والرتبة لفقرات مجال الأستاذ

الرقم المتسلسل	الرقم بالاستبانة	الفقرات	المتوسطات الحسابية	الانحراف المعياري	النسبة % المئوية	الدرجة
1	8	ساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الأستاذ على ترتيب الدرس أثناء المحاضرة.	4.00	0.85	80.00	مرتفعة
2	9	مكن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الأستاذ من تسهيل وصول المعلومة للطلبة.	3.80	1.06	76.00	مرتفعة
3	12	مكن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الأستاذ من تبسيط المعلومة للطلبة.	3.76	1.11	75.20	مرتفعة
4	7	زاد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قدرات الأستاذ التحليلية.	3.64	0.97	72.80	متوسطة
5	11	زاد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من إلمام الأستاذ بالهدف من أسلوب التدريس المستخدم.	3.56	0.85	71.20	متوسطة
6	10	زاد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من دافعية الأستاذ نحو التعليم.	3.44	0.94	68.80	متوسطة
7	13	زاد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من إدراك الاستاذ لقدرات الطالب المختلفة.	3.44	1.24	68.80	متوسطة
		الدرجة الكلية	3.66	0.90	73.25	متوسطة

يتضح من خلال الجدول (6) أن درجة مجال الأستاذ كانت (كبيرة) على الفقرات (8، 9، 12) حيث بلغت متوسطاتها الحسابية أعلى من (3.67)، وهي الفقرات التي تتحدث عن ترتيب الدروس أثناء المحاضرة للمدرس وتسهيل وصول المعلومة للطالب وتبسيط المعلومة للطالب من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ويعزو الباحث سبب ذلك إلى دور الجوانب الإثرائية في تسهيل وصول المعلومة وتوضيح المادة بشكل كبير، أما الفقرات (7، 11، 10، 13) فقد حصلت على درجة متوسطة حيث تراوحت متوسطاتها الحسابية ما بين (2.34– 3.67) وهي الفقرات التي تتحدث على أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعمل على زيادة قدرات الأستاذ التحليلية، وإلمام الأستاذ بالهدف من أسلوب التدريس المستخدم ومن دافعية الأستاذ نحو التعليم ومن إدراك الأستاذ لقدرات الطالب المختلفة. ويعزو الباحث سبب ذلك إلى قلة الخبرة والقناعة من قبل بعض المدرسين لأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التدريسية. وقد اتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة بدرخان (2020) والتي أظهرت أن تكنولوجيا المعلومات تعمل على تحسين أداء المدرس بدرجة كبيرة.

مجال الطالب

جدول (7)

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية والرتبة لفقرات مجال الطالب

الرقم المتسلسل	الرقم بالاستبانة	الفقرات	المتوسطات الحسابية	الانحراف المعياري	النسبة % المئوية	الدرجة
1	15	زاد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من تشجيع الأستاذ للطالب بغرض طرح أسئلة تتعلق بتعلمه.	3.44	1.17	68.80	متوسطة
2	16	زاد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من إقبال الطلبة على المحاضرة والدرس.	3.40	1.10	68.00	متوسطة
3	14	زاد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من مستوى فهم الطلبة للدروس.	3.36	1.13	67.20	متوسطة
4	17	زاد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من دافعية الطلبة للتعلم.	3.32	1.19	66.40	متوسطة
		الدرجة الكلية	3.38	1.11	67.60	متوسطة

يتضح من خلال الجدول (7) أن درجة مجال الطالب كانت (متوسطة) على جميع الفقرات حيث تراوحت متوسطاتها الحسابية ما بين (2.34- 3.67) وهي الفقرات التي تتحدث عن إزدياد استخدام تكنولوجيا المعلومات من تشجيع الأستاذ للطالب بغرض طرح أسئلة تتعلق بتعلمه وإقبال الطلبة على المحاضرة والدرس ومن مستوى فهم الطلبة للدروس ومن دافعية الطلبة للتعلم. ويعزو الباحث سبب ذلك إلى قلة استخدام هذه التكنولوجيا حديثا واستخدام مظهر تقليدي لها مثل البروجكتر أو عارض البورد بوينت أما الأقراص المدمجة والبرامج الحديثة من النادر استخدامها في المؤسسات التعليمية.

مجال عملية التدريس

جدول (8)

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية والرتبة لفقرات مجال عملية التدريس

الرقم المتسلسل	الرقم بالاستبانة	الفقرات	المتوسطات الحسابية	الانحراف المعياري	النسبة % المئوية	الدرجة
1	18	دعم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الأستاذ على أداء العملية التعليمية حسب الأهداف المسطره.	3.60	1.02	72.00	متوسطة
2	19	دعم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال العملية التدريسية بديناميكية حوارية من خلال النشاطات المقترحة.	3.56	0.85	71.20	متوسطة
3	21	دعم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال العملية التدريسية بديناميكية حوارية من خلال استخدام أسلوب حل المشكلات.	3.52	1.06	70.40	متوسطة
4	20	دعم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال العملية التدريسية بديناميكية حوارية من خلال استخدام أسلوب التفكير الناقد	3.52	0.98	70.40	متوسطة
5	22	دعم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال العملية التدريسية بديناميكية حوارية من خلال استخدام المجموعات أو الفرق الصغيرة.	3.48	1.06	69.60	متوسطة
		الدرجة الكلية	3.53	1.07	70.72	متوسطه

يتضح من خلال الجدول (8) أن درجة مجال عملية التدريس كانت (متوسطة) على جميع الفقرات حيث تراوحت متوسطاتها الحسابية ما بين (2.34- 3.67) وهي الفقرات التي تتحدث عن دعم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الأستاذ على أداء العملية التعليمية حسب الأهداف المسطرة، ودعم العملية التدريسية بطريقه حوارية من خلال النشاطات المقترحة وأسلوب التفكير الناقد وأسلوب حل المشكلات واستخدام المجموعات والفرق الصغيرة. ويعزو الباحث سبب ذلك إلى قلة الاهتمام باستخدام برامج إلكترونية متنوعة وقلة توفر التجهيزات والالكترونيات اللازمة لعدة أسباب منها تكلفة مثل هذه الأجهزة، وعدم القناعة عند البعض بجدواها وقلة الخبرة في التعامل معها من قبل بعض المدرسين. وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة بوبكر (2019) والتي أظهرت ارتباط بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين العملية التعليمية وتحسين جودة التعليم.

مجال إدارة الكلية

جدول (9)

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية والرتبة لفقرات مجال إدارة الكلية

الرقم المتسلسل	الرقم بالاستبانة	الفقرات	المتوسطات الحسابية	الانحراف المعياري	النسبة % المئوية	الدرجة
1	27	عزز استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال دور الإدارة الإيجابي في إنجاح العملية التعليمية.	3.56	1.13	71.20	متوسطة

2	26	وفرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال نظام اتصال جيد بين أدارة الكلية والأستاذ.	3.52	1.06	70.40	متوسطة
3	24	ساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال إدارة الكلية على التعامل مع شكاوي الأستاذ إيجابياً.	3.48	0.94	69.60	متوسطة
4	23	تستعين إدارة الكلية بالطرق الحديثة للتسيير كالإدارة الالكترونية أحياناً.	3.44	1.20	68.80	متوسطة
5	25	يتوفر لدى إدارة الكلية نظام فعال للمعلومات عن مختلف المتعاملين الداخليين أساتذة وطلبة.	3.40	1.13	68.00	متوسطة
		الدرجة الكلية	3.48	1.03	69.60	متوسطة

يتضح من خلال الجدول (9) أن درجة مجال إدارة الكلية كانت (متوسطة) على جميع الفقرات حيث تراوحت متوسطاتها الحسابية ما بين (2.34- 3.67) وهي الفقرات التي تتحدث عن تعزيز دور الإدارة الايجابي، وتوفير نظام اتصال بين الإدارة والأستاذ والتعامل الإيجابي مع شكاوي الأستاذ والاستعانة بالإدارة الإلكترونية، وتوفير نظام فعال للمعلومات لجميع العاملين والطلبة في الكلية، ويعزو الباحث سبب ذلك إلى أن الإدارات الجامعية ما زالت ضمن التطور التكنولوجي التقليدي ولم تتوصل إلى الأنظمة والوسائط والوسائل التكنولوجية الحديثة.

السؤال الثاني: ما مستوى معيقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لكل فقرة، ولكل مجال، والدرجة الكلية للمحور الثاني، حيث تبين نتائج الجداول 10 و11 و12 و13 و14 ذلك.

جدول (10)

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية والانحرافات المعيارية لدرجة معيقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية.

الرقم المتسلسل	المجال	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
1	4	معيقات المقرر الدراسي	3.84	1.15	69.60	متوسطة
2	1	معيقات بشرية	3.61	0.97	72.26	متوسطة
3	2	المعيقات المادية والبرمجة	3.42	1.10	68.48	متوسطة
4	3	المعيقات التنظيمية والإدارية	3.24	1.13	64.80	متوسطة
		الأداة الكلية	3.52	1.03	70.55	متوسطة

يتضح من الجدول (10) أن درجة معيقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية كانت بدرجة "متوسطة" على جميع المجالات والدرجة الكلية حيث تراوحت متوسطاتها الحسابية ما بين (2.34- 3.67). ويعزو الباحث سبب ذلك إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية ما زال في مراحله البدائية ولم يأخذ الاهتمام اللازم من حيث تدريب الكوادر البشرية وتوفير الأجهزة اللازمة والبرمجيات الملائمة وتطوير قناعة العاملين بأهميته. واتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة السيف (2009) والتي أظهرت أن هناك معيقات من استخدام تكنولوجيا المعلومات مثل كثرة الأعباء الإدارية والتدريسية، وتعارض الارتباطات الأكاديمية مع البرامج التدريبية الالكترونية المقدمة داخل وخارج الجامعة، وصعوبة تصميم المقررات الالكترونية.

- **مجال المعيقات البشرية**

جدول (11)

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية والانحرافات المعيارية والدرجة الكلية لفقرات مجال المعيقات البشرية

الرقم المتسلسل	الرقم بالاستبانة	الفقرات	المتوسطات الحسابية	الانحراف المعياري	النسبة % المئوية	الدرجة
1	28	ضعف الاهتمام الشخصي للأستاذ في استخدام الأدوات التكنولوجية.	3.84	0.92	76.80	مرتفعة
2	29	قلة تكوين الأستاذ فيما يخص استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية.	3.76	0.81	75.20	مرتفعة
3	31	قلة المتخصصين في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الكلية.	3.72	1.04	74.40	مرتفعة
4	30	انشغال الطالب معظم وقت الحصة بالوسائل التكنولوجية.	3.60	0.94	72.00	متوسطة
5	32	عدم اقتناع الأستاذ بضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	3.52	1.02	70.40	متوسطة
6	33	اقتناع الأستاذ بعدم ضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال نظرا لأثارها السلبية.	3.24	0.95	64.80	متوسطة
		الدرجة الكلية	3.61	0.97	72.26	متوسطة

يتضح من الجدول (11) أن درجة معيقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية على مجال المعيقات البشرية كانت "مرتفعة" على الفقرات (28، 29، 31) حيث كانت متوسطاتها الحسابية أعلى من (3.67)، وهي الفقرات التي تتحدث عن قلة الاهتمام وقلة المتخصصين في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ويعزو الباحث سبب ذلك إلى قلة الدورات والبرامج التأهيلية في كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات والتعامل مع الأدوات الإلكترونية المختلفة، أما الفقرات (30، 32، 33) والتي تتحدث عن قناعة الأستاذ بعدم استخدام الوسائل التكنولوجية وأن لها آثار سلبية، ويعزو الباحث سبب ذلك إلى قلة ممارسة الكثير من المدرسين للوسائل التكنولوجية العادية مما يؤدي إلى عدم أخذ فكرة حسنة عنها للتعامل معها.

- **مجال المعيقات المادية والبرمجة**

جدول(12)

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية والرتبة لفقرات مجال المعيقات المادية والبرمجة

الرقم المتسلسل	الرقم بالاستبانة	الفقرات	المتوسطات الحسابية	الانحراف المعياري	النسبة % المئوية	الدرجة
1	42	قلة البرمجيات التعليمية.	3.68	1.16	73.60	مرتفعة
2	34	عمومية البرمجيات المتوفرة في شبكة الكلية.	3.68	0.93	73.60	مرتفعة
3	37	كثرة مشاكل الوسائل التكنولوجية من أعطاب، تلف... الخ	3.64	1.05	72.80	متوسطة
4	40	ضعف كثافة تدفق الشبكات.	3.52	1.14	70.40	متوسطة
5	35	قلة الوسائل التكنولوجية في الكلية.	3.48	0.94	69.60	متوسطة
6	36	عدم فعالية مختبرات الحواسيب في الكلية.	3.48	1.02	69.60	متوسطة
7	43	قلة البرمجيات باللغة العربية.	3.40	1.13	68.00	متوسطة
8	41	تلف الوسائل التكنولوجية بسبب الفيروسات	3.24	1.11	64.80	متوسطة
9	39	عدم ربط الكلية بالشبكات (انترنت، انترانت، اكسترنات)	3.08	1.16	61.60	متوسطة
10	38	خلو الكلية من مختبرات الحواسيب.	3.04	1.04	60.80	متوسطة
		الدرجة الكلية	3.42	1.10	68.48	متوسطة

يتضح من خلال الجدول (12) أن درجة معيقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية على مجال المعيقات المادية والبرمجة كانت (مرتفعة) على الفقرات (42، 34) حيث بلغت متوسطاتها الحسابية بأعلى من

(3.67)، وهي الفقرات التي تتحدث عن قلة وعمومية البرمجيات، ويعزو الباحث سبب ذلك إلى قلة الاهتمام بتوفير البرمجيات اللازمة وتوفر البرمجيات التي تتعامل مع المواضيع العامة، أما الفقرات (37، 40، 35، 36، 43، 41، 39، 38) فقد حصلت على درجة متوسطة حيث تراوحت متوسطاتها الحسابية ما بين (2.34- 3.67) وهي الفقرات التي تتحدث عن مشاكل الوسائل الإلكترونية وقلتها وقلة برمجياتها وتلفها بسبب الفيروسات، وخلو الكلية من برامج الحاسوب. ويعزو الباحث سبب ذلك إلى عدم اهتمام الكثير من الكليات بتوفير مختبرات حاسوب، وقلة توفر الفنيين المختصين في الوسائل التكنولوجيا لتشعب اختصاصاتها. واتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة ضيف الله (2017) والتي أظهرت أن المعيقات المادية كانت مرتفعة.

مجال المعيقات التنظيمية والإدارية

جدول (13)

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية والرتبة لفقرات مجال المعيقات التنظيمية والإدارية

الرقم المتسلسل	الرقم بالاستبانة	الفقرات	المتوسطات الحسابية	الانحراف المعياري	النسبة % المئوية	الدرجة
1	45	عدم توفر البيئة المناسبة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال من كهرباء، قاعات، تهوية.	3.24	1.11	64.80	متوسطة
2	46	سوء تأطير الإدارة لمختلف الإجراءات المتعلقة باستخدام الوسائل التكنولوجية في العملية التعليمية.	3.24	1.18	64.80	متوسطة
3	44	قلة تشجيع الإدارة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية.	3.24	1.18	64.80	متوسطة
		الدرجة الكلية	3.24	1.13	64.80	متوسطة

يتضح من خلال الجدول (13) أن درجة معيقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية على مجال المعيقات التنظيمية والإدارية كانت (متوسطة) على جميع الفقرات حيث تراوحت متوسطاتها الحسابية ما بين (2.34- 3.67) وهي الفقرات التي تتحدث عن عدم توفر البيئة المناسبة وقلة التشجيع من قبل الإدارة لتطبيق الوسائل الالكترونية. ويعزو الباحث سبب ذلك إلى أن استخدام الوسائل الإلكترونية يتطلب تجهيز مختبرات ومعدات وشبكات إنترنت مما يتطلب توفير احتياجات مادية كثيرة. **مجال معيقات المقرر الدراسي**

جدول (14)

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية والرتبة لفقرات مجال معيقات المقرر الدراسي

الرقم المتسلسل	الرقم بالاستبانة	الفقرات	المتوسطات الحسابية	الانحراف المعياري	النسبة % المئوية	الدرجة
1	50	كثافة المقرر الدراسي.	3.68	0.97	73.60	مرتفعة
2	48	عدم توفر المتخصصين في تصميم البرامج والمقررات الالكترونية.	3.64	1.05	72.80	متوسطة
3	47	عدم وجود تلاؤم بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمقرر الدراسي.	3.48	1.17	69.60	متوسطة
4	49	قلة التوقيت المخصص للمقرر الدراسي.	3.12	0.95	62.40	متوسطة
		الدرجة الكلية	3.48	1.15	69.60	متوسط

يتضح من خلال الجدول (14) أن درجة معيقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية على مجال معيقات المقرر الدراسي كانت (متوسطة) على جميع الفقرات حيث تراوحت متوسطاتها الحسابية ما بين (2.34-3.67)وهي الفقرات التي تتحدث عن كثافة المقرر الدراسي وعدم توفر المتخصصين في تصميم البرامج التعليمية، وعدم وجود تلاؤم بين استخدام تكنولوجيا والمقرر الدراسي. ويعزو الباحث سبب ذلك إلى قلة توفر تشبيك مع الشركات الالكترونية للقيام ببرمجة البرامج لتتناسب مع المقرر الدراسي.

الأسئلة المفتوحة: تم تحليل الأسئلة المفتوحة من خلال الأخذ بالنسب المئوية للفقرات التي تم الإجابة عليها والتي تكون نسبتها (79%) فأعلى.

السؤال الثالث: ما هي شكل المعيقات في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي لم تذكر بالاستبانة؟

اتفق 70% من عينة الدراسة على النقاط التالية:

1- ظروف ماليه واقتصادية لدى الطلبة.

2- عدم وجود آلية موحدة للتعامل مع الأدوات الإلكترونية.

3- عدم توفر الصيانة الدورية اللازمة.

السؤال الرابع: ماذا تقترح كحلول للمعيقات التي تواجه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قاعة التدريس بغرض تحسين جودة العملية التعليمية؟

اتفق 70% من عينة الدراسة على النقاط التالية:

1- استخدام البرمجيات المدفوعة.

2- توفير وسائل تكنولوجية مساعدة بشكل أوسع.

3- توفير برمجيات حديثة ومتطورة والتدريب عليها.

4- تثقيف المدرسين تكنولوجياً وتدريبهم على أساليب تدريس ابتكاريه تبتعد عن التلقين.

5- عقد دورات تدريبية مكثفة للأساتذة حول آلية التعليم عن بعد.

6- شراء برامج الكترونية ذات كفاءة عالية تمكن الأستاذ من التحكم بشكل أكبر بالمحاضرة.

7- تفعيل التعاون والدعم الفني والتقني بصورة أكبر بين إدارة الكلية والمحاضرين.

8- تشكيل فريق كامل من المختصين بتكنولوجيا المعلومات لدعم العملية التعليمية.

9- توظيف عدد أكبر من تقنيي تكنولوجيا المعلومات.

السؤال الخامس توجد فروق ذات دلالة لمستوى واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة التعليم العالي في الجامعات والكليات الفلسطينية تعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، الرتبة).

- متغير الجنس

للإجابة عن هذا السؤال، تم استخدم اختبار (ت) للعينات المستقلة لكشف ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية (α=0.05) لمستوى واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي في الجامعات والكليات الفلسطينية تعزى لمتغير الجنس. ويبين الجدول (15) نتائج اختبار (ت).

جدول (15)

نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة لمستوى واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي في الجامعات والكليات الفلسطينية تعزى لمتغير الجنس.

المحاور	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة (ت)	الدلالة
أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة التعليم في الغرفة الصفية	ذكر	76	3.71	0.67	98	3,49	0.11
	أنثى	24	3.12	0.82			
معيقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية	ذكر	76	3.37	0.75	98	2.23-	0.02
	أنثى	24	3.73	0.48			
الدرجة الكلية	ذكر	76	3.54	0.44	98	0.93	0.01
	أنثى	24	3.43	0.60			

* دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (α =0.05)

يتضح من الجدول (15) بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) لمستوى واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعزى لمتغير الجنس على الدرجة الكلية، ومحور معيقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث كانت مستوى الدلالة لهما على التوالي (0.02، 0.01) وكانت الفروق لصالح الذكور على الدرجة الكلية، ويعزو الباحث سبب ذلك إلى أن الذكور أكثر تحمساً على استخدام الطرق والوسائل الحديثة وذلك لقدرتهم الملحوظة في التعامل مع هذه الوسائل بشكل أكبر نتيجة لارتباطهم واستعمالهم لأجهزة الاتصال أكثر من استعمال الإناث لها.

- **متغير العمر**

من أجل فحص الفرضية تم استخدام اختبار (ANOVA) ونتائج الجدول (16) (17) تبين ذلك.

جدول (16)

المتوسطات الحسابية لمستوى واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي في الجامعات والكليات الفلسطينية تعزى لمتغير العمر

المحاور	30-40 ن= 20	41-50 ن= 52	51 فأكثر ن= 28
أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة التعليم في الغرفة الصفية	3.36	3.44	3.95
معيقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية	3.73	3.36	3.44
الدرجة الكلية	3.54	3.40	3.69

جدول (17)

نتائج تحليل التباين لمستوى واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي في الجامعات والكليات الفلسطينية تعزى لمتغير العمر

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة f	مستوى الدلاله
أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة التعليم في الغرفة الصفية	بين المجموعات	5.73	2	2.86	5.56	0.00
	داخل المجموعات	49.98	97	0.51		
	المجموع	55.71	99			
معيقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	بين المجموعات	1.94	2	0.97	1.92	0.15

في العملية التعليمية	داخل المجموعات	49.06	97	0.50		
	المجموع	1.56	99			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	1.56	2	0.78	3.47	0.03
	داخل المجموعات	21.81	97	0.22		
	المجموع	23.38	99			

دلت نتائج التحليل الإحصائي باستخدام اختبار (Anova) في الجدول (17) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) لمستوى واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي تعزى لمتغير العمر، على مجال أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة التعليم في الغرفة الصفية وكذلك على الدرجة الكلية حيث كانت مستوى الدلالة لهما ما يلي (0.00، 0.03) وهي أصغر من (0.05) ولتحديد بين أي المستويات كانت الفروق تم استخدام اختبار (LSD) للمقارنات البعدية والجدول (18) يبين ذلك.

جدول (18) اختبار (LSD) للمقارنات البعدية

أثـر تكنولوجيـا المعلومـات فـي تحسين جودة التعليم في الغرفة الصفية	40-30	50-41	51 سنه فأكثر
40-30			*0.58-
50-41			*0.05-
51 سنه فأكثر			
الدرجة الكلية	40-30	50-41	51 سنه فأكثر
40-30			
50-41			0.029-
51 سنه فأكثر			

يتضح من الجدول السابق أن الفروق على مجال واقع تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة التعليم في الغرفة الصفية وعلى الدرجة الكلية كانت بين 30-40 و 51 سنة فأكثر وكانت الفروق لصالح 51 سنه فأكثر ويعزو الباحث سبب ذلك أن العمر الأعلى هم أصحاب الخبرة الأطول والتي تم خضوعهم لدورات ولقاءات وورش عمل للتعامل مع الأدوات والوسائل الإلكترونية.

- **متغير الرتبة العلمية**

من أجل فحص الفرضية تم استخدام اختبار (ANOVA) ونتائج الجدول (19) (20) تبين ذلك.

جدول (19)

المتوسطات الحسابية لمستوى واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي في الجامعات والكليات الفلسطينية تعزى لمتغير الرتبة العلمية

المحاور	**أستاذ مساعد ن= 52**	**أستاذ مشارك ن= 32**	**أستاذ ن=16**
أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة التعليم في الغرفة الصفية	3.34	3.68	4.06
معيقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية	3.36	3.33	4.02
الدرجة الكلية	3.35	3.51	4.04

جدول (20)

نتائج تحليل التباين لمستوى واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي في الجامعات والكليات الفلسطينية تعزى لمتغير الرتبة العلمية

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة f	مستوى الدلاله
أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة التعليم في الغرفة الصفية	بين المجموعات	5.73	2	3.47	6.91	0.00
	داخل المجموعات	49.98	97	0.50		
	المجموع	55.71	99			
معيقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية	بين المجموعات	1.94	2	3.02	6.51	0.00
	داخل المجموعات	49.06	97	0,46		
	المجموع	1.56	99			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	1.56	2	2.90	16.02	0.00
	داخل المجموعات	21.81	97	0.18		
	المجموع	23.38	99			

دلت نتائج التحليل الإحصائي باستخدام اختبار (Anova) في الجدول (20) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) لواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي تعزى لمتغير الرتبة العلمية، على مجال لواقع تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة التعليم في الغرفة الصفية وكذلك على الدرجة الكلية حيث كانت مستوى الدلالة لهما ما يلي (0.00، 0.00، 0.00) وهي أقل من (0.05) ولتحديد بين أي المستويات كانت الفروق تم استخدام اختبار (LSD) للمقارنات البعدية والجدول (18) يبين ذلك.

جدول (21)

اختبار (LSD) للمقارنات البعدية

أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة التعليم في الغرفة الصفية	أستاذ مساعد	أستاذ مشارك	أستاذ
أستاذ مساعد		-0.34*	-0.71*
أستاذ مشارك			
أستاذ			
معيقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية	أستاذ مساعد	أستاذ مشارك	أستاذ
أستاذ مساعد			-0.66*
أستاذ مشارك			-0.68*
أستاذ			
الدرجة الكلية	أستاذ مساعد	أستاذ مشارك	أستاذ
أستاذ مساعد			-0.68*
أستاذ مشارك			-0.52*
أستاذ			

يتضح من الجدول السابق أن الفروق على مجال واقع تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة التعليم في الغرفة الصفية ما بين أستاذ مساعد وأستاذ مشارك لصالح أستاذ مشارك وبين أستاذ مساعد وأستاذ لصالح أستاذ، وكانت الفروق على مجال معيقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية بين أستاذ مساعد وأستاذ لصالح أستاذ

وبين أستاذ مشارك وأستاذ لصالح أستاذ، وعلى الدرجة الكلية كانت بين أستاذ مساعد وأستاذ لصالح أستاذ وأستاذ مشارك وأستاذ لصالح أستاذ، ويعزو الباحث سبب ذلك إلى أن الرتب العلمية المرتفعة يكون ذو خبرة طويلة وشارك بمؤتمرات علمية وقام بعمل أبحاث والتدريس بشتى الطرق حتى حصل على هذه الرتبة ومن ثم هو أقدر على تقييم درجة استخدام الوسائل التكنولوجية والاتصال ومعيقاتها.

التوصيات:-في ضوء نتائج الدراسة الحالية فإنه يمكن تقديم مجموعة من التوصيات وهي كما يلي:

1- العمل على عقد دورات وورش عمل لتدريب الكادر الأكاديمي على استخدام الأدوات الإلكترونية الحديثة والضرورية لتحسين جودة التعليم وإقناعهم بأهميتها.
2- إعادة الاهتمام للمنحى الجديد لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم سواء الهجين أو الإلكتروني.
3- ضرورة توفير الفنيين والمتخصصين في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتفادي المشاكل التقنية للاستخدام.
4- العمل على الضبط المناسب للمقررات الإلكترونية لتتناسب مع قدرات الطلبة وأن تحتوي على مواد وأنشطه توضيحية.
5- التنوع في الأساليب الإلكترونية حتى تعمل على زيادة مستوى فهم الطلبة ودافعيتهم للدراسة.
6- العمل على تطوير البرامج التعليمية الإلكترونية لتصبح طريقتها حوارية تعمل على عرض الأنشطة واستخدام أسلوب حل المشكلات واستخدام المجموعات والفرق الصغيرة.
7- تفعيل نظام الإدارة الإلكترونية بشكل يسهل العمليات الإدارية.
8- توفير وسائل وبرمجيات إلكترونية بشكل أوسع وذات كفاءة عالية والتدريب عليها.
9- توظيف عدد أكبر من تقني تكنولوجيا المعلومات.
10- تشكيل قسم كامل من المتخصصين بتكنولوجيا المعلومات لدعم العملية التعليمية.

مراجع الدراسة:

المراجع العربية:

1. اتحاد الجامعات العربية (2016). **دليل ضمان جودة برامج الدراسات العليا في الجامعات العربية**، الأردن: اتحاد الجامعات العربية.
2. البقور، خيرو (2016). "دور تكنولوجيا المعلومات والتشارك بالمعرفة وأثرهما في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي دراسة تطبيقية في جامعة الطائف"، **مجلة دراسات العلوم الإدارية**، 43(1)، ص ص 19- 41.
3. بدرخان، سوسن ومحمود، حفيظة وغنيم، فداء والنعيمي، سليمان (2020). "درجة تأثير استخدام التقنيات التعليمية الحديثة على جودة التعليم وتطويره في جامعة عمان الاهلية من وجهة نظر أعضاء الهيئة الأكاديمية"، **مجلة البلقاء للبحوث والدراسات**، 23(2)، ص ص 65- 76.
4. بوبكر، نعروره (2019). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة خدمة التعليم العالي: دراسة حالة في جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، 9(2)، 259-278.

5. بوبكر، نعروره (2019). "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة خدمة التعليم العالي: دراسة حالة"، **مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية**، 9(2)، ص ص 259-278.
6. حمدان، رباب (2013). "مدى تطبيق معايير جودة التعليم التقني في جامعة وكليات فلسطين التقنية في الضفة الغربية من وجهة نظر الهيئة التدريسية"، **رسالة ماجستير**، أساليب تدريس قسم التربية، جامعة القدس، فلسطين.
7. الخطيب، احمد .(2009).**الاعتماد وضبط الجودة في الجامعات العربية**، الأردن: عالم الكتب الحديث.
8. دياب، سهيل رزق (2006). "مؤشرات الجودة وتوظيفها في تنظيم التعليم والتعلم"، **مجلة الجودة في التعليم**، ع (1)، ص10 -14.
9. راضي، ميرفت (2008). **معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم التقني بمحافظات غزة وسبل التعرف عليها**، مقدم لمؤتمر التعليم التقني والمهني في فلسطين واقع وتحديات وطموح المنعقد بتاريخ 12-2008/6/13 في غزه.
10. السيف، منال (2009). "مدى توافر كفايات التعليم الإلكتروني ومعوقاتها وأساليب تنميتها من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية بجامعة الملك سعود"، **رسالة ماجستير**، كلية التربية، جامعة الملك سعود، السعودية.
11. الصالح، بدر (2005).**التعليم الإلكتروني والتصميم التعليمي شراكة من أجل الجودة**، ورقة علمية مقدمة للمؤتمر العلمي العاشر للجمعية المصرية لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني ومتطلبات الجودة الشاملة، كلية التربية، جامعة عين شمس، القاهرة (5-2005/7/7).
12. الصرفي، محمد (2009). **إدارة تكنولوجيا المعلومات**، الإسكندرية: دار الفكر الجامعي.
13. ضيف الله، نسيمه (2017). "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية: دراسة عينة من الجامعات الجزائرية"، **رسالة ماجستير**، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة الحاج لخضر، الجزائر
14. عمر، فدوى(2013). "دور الإدارة الإلكترونية في التعليم الجامعي دراسة حالة برنامج الانتساب في التعليم الموازي بجامعة طيبة"، **مجلة العلوم التربوية والنفسية البحرين**، 14 (2). ص ص 307- 348.
15. غطاس، وفاء (2019). وسائل تنمية المهارات التعليمية وتحقيق جودة التعليم، المؤتمر الدولي المحكم بعنوان: تطوير الانظمة التعليمية العربية، سلسلة أعمال المؤتمرات، (25)، عقد بتاريخ 22-2019/3/23 في مركز جيل البحث العلمي، طرابلس، لبنان، 123-146.
16. غريب، منية (2015). "تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز رأس المال البشري باعتباره موردا استراتيجياً لتحقيق الميزة التنافسية"، **مجلة علوم الانسان والمجتمع**، 4(2)، ص ص 31- 52.
17. قاسم، محمد (2019). **مناهج البحث العلمي**، صنعاء: مكتبة الوسطية
18. ماضي، إسماعيل (2011). "دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي، حالة دراسية الجامعة الإسلامية بغزة"، **رسالة ماجستير**، الجامعة الاسلامية، كلية التجارة، غزة.

19. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي (2020). الخطة الاستراتيجية لقطاع التعليم العالي والبحث العلمي للاعوام 2020- 2023، فلسطين.

المراجع الأجنبية:

1. Akpan, C. (2014). "ICT Competence and Lecturers' Job Efficacy in Universities in Cross River State Nigeria". **International Journal of Humanities and Social Science**, 4(10), 259- 266,
2. https://www.semanticscholar.org/paper/ICT-Competence- and-Lecturers%27-Job-Efficacy-in-in-Akpan/2d5bd5186ea 4b700f63a7fca94a5ac6592da2a64
3. - Bello, G.A., Oludele, L.Y. and Ademiluyi, A.B. (2018)."Impact Of Information and Communication Technologyon Teachingand Learning", **Nigerian Journal of Business Education (NIGJBED)**, 3(1), pp. 201-209.
4. Bhattacharya, I. and Sharma, K. (2007).'India in the knowledge economy–an electronic paradigm', **International Journal of Educational Management**, 21(6), pp. 543-568.
5. Chua, Alton.,& Lam, Wing. (2007). "Quality assurance in online education: The Universities 21 Global Approach", **British Journal of Educational Technology**, 38(1),p.p 133-152.
6. Edwards, S. (2005)."Identifying the factors that influence computer use in the early childhood classroom", **Australasian Journal of Educational Technology**, 21(2), p. 192.
7. Ihmeideh, F.M. (2009)."Barriers to the use of technology in Jordanian pre-school settings", **Technology, Pedagogy and Education**, 18(3), pp. 325-341.
8. Klamma, R., Chatti, M.A., Duval, E., Hummel, H., Hvannberg, E.T., Kravcik, M., Law, E., Naeve, A. and Scott, P. (2007)."Social software for life-long learning", **Educational technology & society**, 10(3), pp. 72-83.
9. Lindahl, M.G. and Folkesson, A.-M. (2012). "Can we let computers change practice? Educators' interpretations of preschool tradition", **Computers in Human Behavior**, 28(5), pp. 1728-1737.
10. Manochehr, N.-N. (2006)."The influence of learning styles on learners in e-learning environments: An empirical study**", Computers in Higher Education Economics Review**, 18(1), pp. 10-14.
11. Meleisea, E. (2007) 'The Unesco ICT in education programme', Bangkok, Thailand: United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization.
12. Noor-ul-Amin, S. (2013).**An Effective use of ICT for Education and Learning by Drawing on Worldwide Knowledge, Research, and Experience', ICT as a Change Agent for Education**. India: Department of Education, University of Kashmir.
13. Oliver, R. (2008)."Engaging first year students using a web-supported inquiry-based learning setting", **Higher education**, 55(3), p. 285.
14. Raja, R. & Nagasubramani, P. C.(2018). Impact of modern technology in education. **Journal of Applied and Advanced Research**, (3)S1(,33-35. DOI:10.21839/jaar.2018.v3iS1.165.

15. Sherman, K. and Howard,(2012).**S.K. Teachers' beliefs about first-and second-order barriers to ICT integration: preliminary findings from a South African study**. Association for the Advancement of Computing in Education (AACE).
16. Unesco (2002).**Information and communication technology in education: A curriculum for schools and programme of teacher development**. Unesco.
17. -Zanker, Nigel. (2000). **Effective Information and Communications Technology**. London :Hodder and Stoughton.