جامعة مؤتة
كلية الدراسات العليا

" أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الأكاديمية من منظور العاملين في الجودة في الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب : الأردن"

إعداد الطالب
عبداللطيف راجي عبدالله اللصاصمه

إشراف
الدكتور عباده يوسف الحباشنة

رسالة مقدمة إلى كلية الدراسات العليا استكمالاً
لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تكنولوجيا
الحكومة الإلكترونية / قسم نظم المعلومات الإدارية

جامعة مؤتة 2021

الآراء الواردة في الرسالة الجامعية لا تعبر
بالضرورة عن وجهة نظر جامعة مؤتة

MUTAH UNIVERSITY

College of Graduate Studies

جامعة مؤتة

كلية الدراسات العليا

قرار إجازة رسالة جامعية

تقرر إجازة الرسالة المقدمة من الطالب عبداللطيف راجي عبدالله اللصاصمه

والموسومة بـ: اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الاكاديمية من منظور العاملين في الجودة في الجامعات الرسمية في اقليم الجنوب :الاردن

استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تكنولوجيا الحكومة الألكترونية

القسم: تكنولوجيا الحكومة الألكترونية

في تاريخ ٢٠٢١/٠٦/٠١

قرار رقم

من الساعة ٥ إلى الساعة ٦

التوقيع

أعضاء اللجنة:

د. عباده يوسف عبدالله الحباشنه	مشرفا ومقررا
د. عادل أكرم راجي سلوم	عضوا
د. نديم علي محمد العضايلة	عضوا
د. سطام راكان عودة العمرو	عضو خارجي

جامعة مؤتة كلية الدراسات العليا

عميد كلية الدراسات العلي

أ.د عمر المعايطة

الإهداء

إلى روح والدي ووالدتي

وإلى أخواني واخواتي وأسرتي جميعاً

إلى رفيقة دربي زوجتي (أم عمر) التي كانت ومازالت عوناً وسنداً لي في حياتي جزاها الله خير الجزاء

إلى أبنائي قرة عيني عمر وعلي وعبدالرحمن ومحمد

إلى زملائي وأصدقائي الذين أجدهم دائماً عند الحاجة

إلى كل إنسان مثابر أحب النجاح وثابر من أجله

أهدي جهدي المتواضع لهم جميعاً.

الشكر والتقدير

"رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحاً تَرْضَاهُ وَأَصْلِحْ لِي فِي ذُرِّيَّتِي إِنِّي تُبْتُ إِلَيْكَ وَإِنِّي مِنْ الْمُسْلِمِينَ" صدق الله العظيم.

الحمد لله والصلاة والسلام على سيد الخلق والمرسلين محمد ابن عبدالله وعلى آله وصحبه اجمعين، أتقدم بالشكر الجزيل وعظيم الامتنان إلى جامعتي الحبيبة التي انتمي إليها مؤتة السيف والقلم، كما وأشكر جميع الزملاء الذين ساندوني ووقفوا معي في إتمام هذا العمل المتواضع والشكر الموصول لجميع أساتذة قسم نظم المعلومات الإدارية، الذين قدموا لي ولزملائي الطلاب خلاصة خبراتهم العملية والعلمية، واخص بالشكر الدكتور عبادة الحباشنة مشرفي الذي ذلل جميع الصعوبات أمامي لأتم هذا العمل على أكمل وجه.

وأنني أتقدم أيضاً بالشكر الجزيل إلى جميع زملائي بالعمل أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية في كلية الزراعة واخص بالذكر الدكتور غيد الربضي والأستاذ الدكتور أسامه مهاوش والدكتور معاوية العساسفه والأستاذ الدكتور رائد العطيات، وإلى كل من بذل معي جهداً ووفر لي وقتاً وأبدا لي رأياً، وأسأل الله أن يجزيهم خير الجزاء.

وأشكر رفيقة دربي التي كان لها الأثر الكبير في دعمي ومساندتي وحمل بعض الأعباء لأتم هذه الدراسة.

وفي الختام أسأل الله السداد في القول والفعل والعمل والتوفيق وأسأل الله الازدهار والتوفيق لجامعة مؤتة.

والله ولي التوفيق

الباحث

عبداللطيف راجي عبدالله اللصاصمه

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
الإهداء	أ
الشكر والتقدير	ب
فهرس المحتويات	ج
قائمة الجداول	و
قائمة الاشكال	ح
قائمة الملاحق	ط
الملخص	ي
الملخص باللغة العربية	ك
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	1
1.1. المقدمة	1
2.1. أهمية الدراسة	2
3.1. أهداف الدراسة	3
4.1. مشكلة الدراسة	3
5.1. أسئلة الدراسة	4
6.1. أنموذج الدراسة	5
7.1. فرضيات الدراسة	6
8.1. مصطلحات الدراسة	6
9.1. هيكل الدراسة	8
10.1. ملخص الفصل	10
الفصل الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة	11
1.2.المقدمة	11
2.2.الجودة العامة	11
3.2. تكنولوجيا المعلومات	12
4.2. إدارة الجودة	13

5.2. المعايير الأوروبية لإدارة الجودة 13
6.2. التميز الإداري 14
7.2. جودة النظام 14
8.2. مفهوم نظام الجودة والاعتماد الأكاديمي وأبعادها 14
9.2. جودة عضو هيئة التدريس 15
10.2. العوامل المؤثرة في استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الأكاديمية 16
11.2. الدراسات السابقة 19
12.2. التعليق على الدراسات السابقة 25
13.2. ملخص الفصل الثاني 25
الفصل الثالث: المنهجية والتصميم 26
1.3المقدمة 26
2.3. منهجية الدراسة 26
3.3. تصميم الدراسة 27
4.3 مجتمع الدراسة 27
5.3 مصادر البيانات في الدراسة 31
6.3 أداة جمع البيانات 31
7.3 الصدق البنائي لأداة الدراسة 32
8.3 أدوات التحليل الاحصائي 33
9.3 ملخص الفصل 34
الفصل الرابع عرض النتائج ومناقشتها والتوصيات 35
1.4 المقدمة 35
2.4. عرض النتائج 35
3.4. مناقشة النتائج 48
4.4. التوصيات 49
5.4. محددات الدراسة 51

6.4. الدراسات المستقبلية 51
7.4. ملخص الفصل 52
قائمة المراجع 53
الملاحق 59

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1	عدد الاستبانات الموزعة والمستردة والصالحة للتحليل	28
2	عدد أفراد عينة الدراسة المستجيبين حسب المسميات الوظيفية المختلفة	29
3	خصائص عينة الدراسة حسب العوامل الديموغرافية (الشخصية)	29
4	أقسام أداة الدراسة	31
5	معاملات ثبات كرونباخ ألفا لأداة الدراسة	32
6	معامل ارتباط بيرسون	33
7	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للسؤال الأول	36
8	اختبار معامل تضخم التباين المسموح ومعامل الالتواء	37
9	نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار فرضيات الدراسة	38
10	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر العوامل المؤثرة في تحقيق الجودة الأكاديمية	39
11	نتائج اختبار (Independent Sample T-Test) لفحص دلالة التباين الإحصائية بالنسبة لمتغير الجنس (ذكر، انثى).	43
12	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) (One-Way Anova) لفحص دلالة الفروق الإحصائية بالنسبة لمتغير الفئة العمرية.	44
13	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) (One-Way Anova) لفحص دلالة الفروق الإحصائية بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي (بكالوريوس، ماجستير، دكتوراه).	44
14	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) (One-Way Anova) لفحص دلالة الفروق الإحصائية بالنسبة لمتغير المسمى الوظيفي (موظف، مدير، عضو/رئيس لجنة القسم، عضو/رئيس لجنة الكلية).	45
15	نتائج اختبار (Independent Sample T-Test) لفحص دلالة التباين الإحصائية بالنسبة لمتغير الكادر (الإداري والأكاديمي).	46

16 نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) (One-Way Anova) 47
لفحص دلالة الفروق الإحصائية بالنسبة لمتغير الخبرة العملية بالسنوات
(1-10)، (11-20)، (21-30).

قائمة الاشكل

الرقم	العنوان	الصفحة
1	يوضح أنموذج الدراسة	5
2	نموذج هيكل الدراسة	10

قائمة الملاحق

الرمز	العنوان	الصفحة
أ	استبانة الدراسة	59
ب	الرسالة الموجهة للمحكمين للاستبانة	65
ج	أسماء السادة المحكمين	67
د	الإجابات المباشرة من قبل عينة الدراسة على العوامل المستقلة لأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الأكاديمية	69
هـ	آراء ومقترحات أفراد عينة الدراسة	72
د	كتاب تسهيل مهمة للطالب لجمع بيانات الدراسة موجه إلى السادة جامعة الطفيلة التقنية	74
ز	كتاب تسهيل مهمة للطالب لجمع بيات الدراسة موجه إلى جامعة الحسين بن طلال	76
ح	عينة من مجموعة الكتب الموجهة لكليات جامعة مؤتة لتسهيل مهمة الطالب في جمع البيانات	78

الملخص

" أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الأكاديمية من منظور العاملين في الجودة في الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب – الأردن"

عبداللطيف راجي عبدالله اللصاصمه

جامعة مؤتة 2021

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الأكاديمية من منظور العاملين في الجودة في الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب في الأردن، كونها من أكثر الجامعات احتياجاً لتحقيق معايير الجودة الأكاديمية الذي يرفع من شأنها في التنافس ولتحقيق الميزة التنافسية في استقطاب الطلبة والدعم المالي للبحث العلمي.

وقد تكونت عينة الدراسة من العاملين في مجال الجودة الأكاديمية بمختلف مسمياتهم الوظيفية، حيث تم اختبارهم بطريقة قصدية من ثلاثة جامعات رسمية وهي (جامعة مؤتة، وجامعة الطفيلة التقنية وجامعة الحسين بن طلال) والواقعة في إقليم الجنوب في الأردن.

كما تم استخدم استبانة كأداة لجمع البيانات بعد أن تم التأكد من صدقها وثباتها، وتم توزيع (250) استبانة على عينة الدراسة، حيث تم تحصيل (212) استبانة بنسبة (85%) صالحة للتحليل، وقد أظهرت نتائج الدراسة من خلال تحليلها باستخدام حزم التحليل الاحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) لمعرفة المتغيرات المؤثرة واختبار الفرضيات الخاصة بالدراسة، حيث تبين أن هناك تأثير للعوامل المستقلة مجتمع ومنفردة (توافر تكنولوجيا المعلومات، سهولة الأنظمة المستخدمة، جودة المعلومات، الفائدة المدركة، دعم المستخدم (الدعم الفني + التدريب)، الدعم الإداري) في العامل التابع وهو تحقيق الجودة الأكاديمية من منظور العاملين في الجودة في الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب.

وبناءً على ذلك تم وضع التوصيات التي دارت معظمها حول متابعة التطوير والتحديث في أساليب استخدام تكنولوجيا المعلومات في عمل موظفي الجودة وتوفير بنى تحتية من أجهزة ومعدات، وكذلك أيدي عامله من ذوي الخبرة العملية والتقنية والتدريب المستمر للعاملين في مجال الجودة.

Abstract

"The Impact of Using Information Technology in Achieving Academic Quality from employee Perspective in Public Universities in Southern-Jordan"

Abdellatif R. Allasasmah

Mu'tah University, 2021

This study aimed to identify the impact of the use of information technology in achieving academic quality from the perspective of quality workers in public universities located at the southern region in Jordan. These universities highly need to achieve academic quality standards, which raises its status in competition and to achieve competitive advantage in attracting students and support financial research.

The study sample consisted of workers in the field of academic quality with different job titles. These workers were purposely tested from three official universities (Mu'tah University, Tafila Technical University and Al-Hussein Bin Talal University).

A questionnaire was also used as a tool for data collection after its being evaluated (after validity and reliability were confirmed); (250) questionnaires were distributed to the study sample, where (212) questionnaires were obtained with a percentage of (85%) valid for analysis. The results of the study showed through its analysis using analysis packages (Statistician for Social Sciences (SPSS)).the outcomes of this study showed that there is an effect of independent factors and their interactions (availability of information technology, ease of systems used, quality of information, perceived benefit, user support (technical support + training), administrative support) on achieving academic quality from the perspective of quality workers in public universities in the southern region.

Accordingly, recommendations were made, most of which revolved around the follow-up of development and modernization in methods of using information technology on the work of quality employees. Furthermore, provision of infrastructure of devices and equipment, as well providing professional workers with practical and technical experiences and continuous training for workers in the field of quality.

الفصل الأول
الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة

يشهد العالم اليوم اهتماماً بالغاً بموضوع إدارة الجودة في خضم التغييرات المتسارعة التي فرضت العديد من التحديات على المنظمات العلمية والتكنولوجية، حيث أن ثورة تكنولوجيا المعلومات أحدثت تغييراً مهماً في أساليب العمل التقليدي، وذلك لمواكبة التطورات المتسارعة في مجال التكنولوجيا الحديثة التي تهتم بشكل كبير في إداء العمل ضمن اطر تساعد في المحافظة على ديمومة العمل بكل دقة وتقانة، حيث أن هذه التكنولوجيا تلعب دوراً مهماً في اختصار العديد من الأعمال التقليدية اليدوية، مما أدى إلى تزايد المطالبات في إحداث تغيير في النهج والأسلوب الذي يخدم العمليات التعليمية في الجامعات، فالتعليم الجامعي استثمار ناجح يؤتي أكله في كل جيل صاعد (بدرخان،2018).

ونظراً لزيادة عدد الجامعات في المملكة الأردنية الهاشمية وتطورها مع تراجع الدعم المالي الحكومي للجامعات الرسمية، أصبح تطبيق مفهوم الجودة من أولى أولويات الجامعات الرسمية، وذلك لسعيها لتحقيق الميزة التنافسية لاستقطاب الدعم المالي والطلبة على حد سواء، ناهيك عن الاهتمام المتزايد من وزارة التعليم العالي في الأردن بموضوع الجودة الأكاديمية، ويتمثل هذا الاهتمام بإنشاء وتفعيل هيئة خاصة لتطوير ومراقبة وضمان تطبيق معايير الجودة من قبل الجامعات وهي هيئة الاعتماد لمؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها، إلا أن تطبيق معايير الجودة في التعليم العالي ليس بالأمر السهل، حيث أنه ينطوي على كثير من التفاصيل متعددة الجوانب والمتداخلة بالإضافة إلى التعدد بالمستويات الخاصة بتطبيقها. كما أنها تحتاج إلى كوادر بشرية مؤهلة بالإضافة إلى توفير مورد مالي، لتحقيق البنية التحتية من مباني ومختبرات وقاعات مؤهلة، حيث تعد تكنولوجيا المعلومات أحد الأدوات الرئيسية لتحقيق أهداف المؤسسات، وزيادة كفاءة العمليات بما تحققه من سرعة في الإنجاز وسلاسة في تدفق المعلومات بالإضافة إلى توفير في النفقات.

كما أنها تقلل الاعتماد على العنصر البشري المؤهل الذي تعاني معظم الجامعات الرسمية من نقص فيه، ومن هنا تأتي أهمية الدراسة للتعرف أكثر على الأثر المحتمل

لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الأكاديمية في الجامعات الرسمية، ولعل الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب من أكثر الجامعات احتياجاً لتحقيق معايير الجودة الأكاديمية، وذلك لتحقيق الميزة التنافسية بغرض استقطاب المزيد من الطلبة واستدراج الدعم المالي للبحث العلمي، حيث أن هذه الجامعات تعاني من نقص في التمويل وتناقص مضطرباً في أعداد الطلبة.

2.1. أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة فيما يأتي:

1. **الأهمية النظرية:** تبرز الأهمية النظرية لهذه الدراسة في القاء الضوء على استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الأكاديمية في الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب.
2. **الأهمية العملية:** تبرز الأهمية العملية لهذه الدراسة من خلال محاولتها الكشف عن:

أ. توفير دليل عملي للعاملين في الجودة عن كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحقيق الجودة الأكاديمية.

ب. محاولة الخروج بمقترحات يمكن تطبيقها في الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب بما يتفق مع معايير إدارة الجودة.

ج. تعد هذه الدراسة مؤشر لإجراء دراسات أخرى مشابهة حول تحقيق الجودة الأكاديمية في الجامعات الرسمية الأخرى.

د. يمكن أن تسهم نتائج هذه الدراسة في تطوير أساليب حديثة في مجال الجودة الأكاديمية في الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب، من خلال الاهتمام بالتطوير والتحديث في عمليات التدريب والتحفيز للعاملين، وكذلك توفير البنا التحتية اللازمة من تقنيات وأجهزة للعاملين في مجال الجودة.

3.1. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة بشكل رئيسي إلى التعرف على العوامل المؤثرة في استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحقيق الجودة الأكاديمية من منظور العاملين في الجودة في الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب. كما تسعى إلى تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

1. التعرف على مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الأكاديمية في الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب.
2. تحديد العوامل المؤثرة في استخدام تكنولوجيا المعلومات.
3. مدى تأثير هذه العوامل في تحقيق الجودة الأكاديمية في الجامعات الرسمية في إقليم جنوب الأردن.
4. التعرف على أثر العوامل الديموغرافية في تحقيق الجودة في الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب.
5. تقديم التوصيات والمقترحات التي من شأنها أن تعزز وتزيد من قدرات العاملين في الجودة في استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الأكاديمية.

4.1. مشكلة الدراسة

من الجدير بالذكر أن الجامعات الرسمية الأردنية لم تكن بمنأى عن غيرها من الجامعات في دول العالم التي سعت لتحقيق الجودة الأكاديمية فيها، وقد أولت هيئة الاعتماد لمؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها جل اهتمامها في تطوير معايير الجودة الأكاديمية في الجامعات الرسمية في المملكة الأردنية الهاشمية، حيث أن استخدام النظم المحوسبة يسهم إلى حد كبير في تسهيل عملية إدارة الجودة الأكاديمية، وذلك نتيجة لتخطي القيام بالكثير من العمل الروتيني وما يترتب على ذلك من انجاز العمل بسرعة وكفاءة ودقة أكبر وبتكلفة اقل.

إن اهتمام مؤسسة التعليم العالي في الأردن التي سخرت إمكاناتها للنهوض بالحركة التعليمية والمعرفية من خلال توجيهاتها للمؤسسات بالبحث عن الميزة التنافسية التي تدفعها إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات، مما ينعكس على زيادة الاهتمام بالبحث والتدريب والتطوير الذي يسهم في بناء وتنمية الجودة الأكاديمية، وبما أن البحث والتطوير هما أهم

الجوانب في عملية التطوير التكنولوجي، فأنهما يمثلاً وسيله مهمة لتوسيع المعارف التكنولوجية للمعلومات التي تعتمد عليها إدارة الجودة، إذ أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يسهم في زيادة وتعزيز عملية الاتصال والتعاون ما بين المستويات والدوائر المختلفة في الجامعات، مما ينعكس على تحقيق الجودة في العمل بكل دقة.

كما أسهمت هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي في عمليات الاستفادة من البرامج التدريبية التي تسهم في رفع مستوى الجودة الأكاديمية في الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب، كون الجامعات في هذا الإقليم تعاني من صعوبة في توفير الإمكانات المتاحة لغايات تحقيق الجودة الأكاديمية، وذلك بسبب قلة الموارد كونها في مناطق تعتبر طاردة بسبب البعد الجغرافي وقلة الموارد المتاحة في مناطقها لجذب الطلبة والاستثمارات في التعليم، وبما أن إمكانية نجاح استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الأكاديمية يرفع من شأن هذه الجامعات في التنافس مع الجامعات الرسمية الأخرى في المملكة الأردنية الهاشمية، إلا أن الثقافة التنظيمية والتوجيهات الإدارية في المستويات العليا لها دور مهم في التوجه صوب استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الجودة الأكاديمية وتفعيلها.

لذا من هنا تكمن مشكلة هذه الدراسة في محاولتها التعرف أكثر على الأثر المحتمل لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الأكاديمية في الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب، كونها من أكثر الجامعات احتياجاً لتحقيق معايير الجودة الأكاديمية، وذلك لتحقيق الميزة التنافسية بغرض استقطاب المزيد من الطلبة واستدراج الدعم المالي للبحث العلمي، كون هذه الجامعات تعاني من نقص في التمويل وتناقص مضطرباً في أعداد الطلبة.

5.1. أسئلة الدراسة

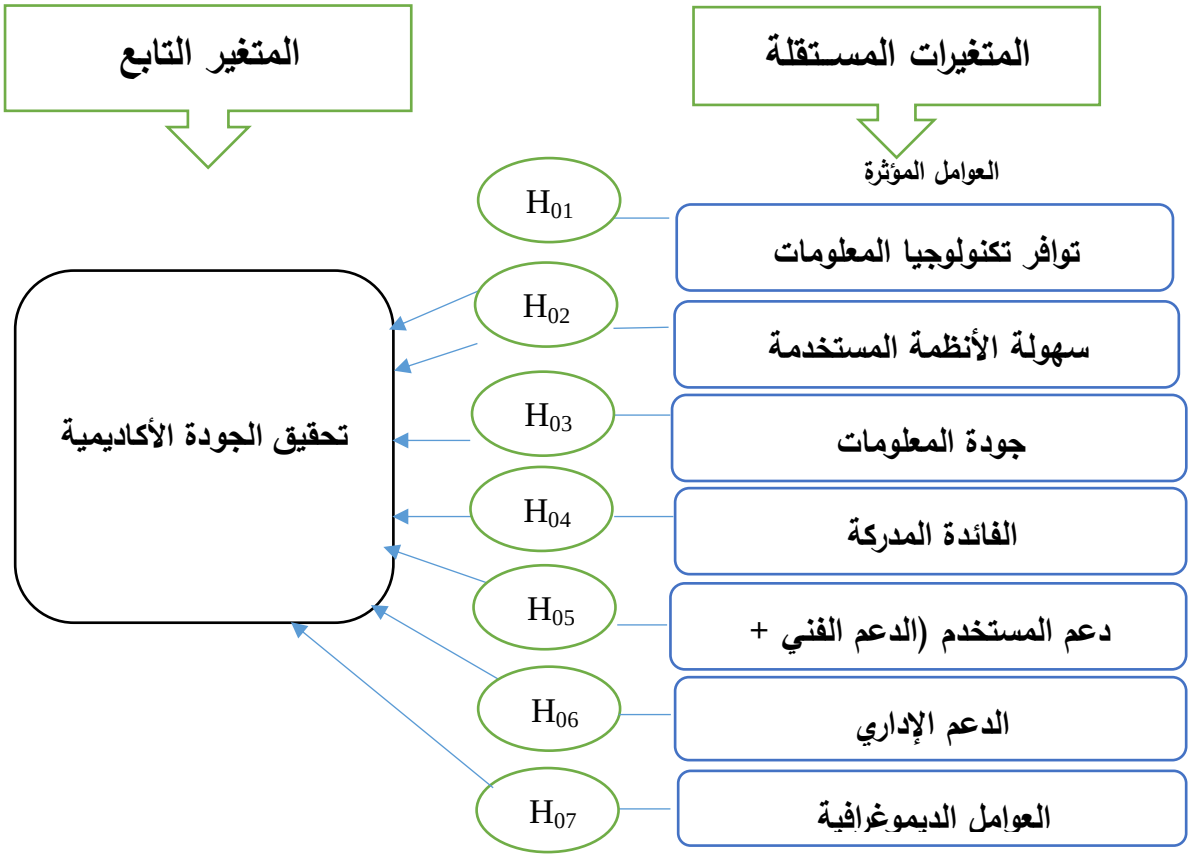
تكمن أهمية هذه الدراسة من خلال الإجابة عن التساؤلات التالية:

1. ما مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الأكاديمية في الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب من وجهة نظر العاملين في الجودة.
2. ما هي العوامل المؤثرة في استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الأكاديمية في الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب من وجهة نظر العاملين في الجودة.

3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى تقييم استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الأكاديمية في الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب من منظور العاملين في الجودة تبعاً للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الكادر (إداري، أكاديمي)، سنوات الخبرة العملية في الجودة).

6.1. أنموذج الدراسة

استكمالاً لمعالجة مشكلة الدراسة وتحقيقاً لأهدافها، فقد تم بناء انموذج يتضمن متغيرين، الأول المتغيرات المستقلة وهي (توافر تكنولوجيا المعلومات، سهولة الأنظمة المستخدمة، جودة المعلومات، الفائدة المدركة، دعم المستخدم (الدعم الفني والتدريب)، الدعم الإداري)، والثاني هو المتغير التابع وهو (تحقيق الجودة الأكاديمية).



الشكل (1)

يوضح أنموذج الدراسة

- **النموذج من إعداد الباحث : عبداللطيف راجي اللصاصمه.**

7.1. فرضيات الدراسة

من خلال أنموذج الدراسة الوارد في الشكل (1) يمكن صياغة فرضيات الدراسة كالتالي:

1. H_{01} لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للعامل المستقل (توافر تكنولوجيا المعلومات) في تحقيق الجودة الأكاديمية.
2. H_{02} لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للعامل المستقل (سهولة الأنظمة المستخدمة) في تحقيق الجودة الأكاديمية.
3. H_{03} لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للعامل المستقل (جودة المعلومات) في تحقيق الجودة الأكاديمية.
4. H_{04} لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للعامل المستقل (الفائدة المدركة) في تحقيق الجودة الأكاديمية.
5. H_{05} لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للعامل المستقل (دعم المستخدم (الدعم الفني + التدريب)) في تحقيق الجودة الأكاديمية.
6. H_{06} لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للعامل المستقل (الدعم الإداري) في تحقيق الجودة الأكاديمية.
7. H_{07} لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للعوامل الديموغرافية تعزى إلى الخصائص الشخصية والوظيفية التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الكادر (إداري، أكاديمي)، سنوات الخبرة العملية في الجودة).

8.1. مصطلحات الدراسة

1. **توافر تكنولوجيا المعلومات** : هي توفر المكونات المادية، والبرمجيات، ووسائل الاتصال عن بعد، وإدارة قواعد البيانات، وتقنيات معالجة المعلومات الأخرى، المستخدمة في أنظمة المعلومات المعتمدة على الحاسوب (مبارك، 2014). وهي مجموعة من الأدوات والمنهجيات والعمليات والمعدات التي تستخدم لجمع المعلومات ومعالجتها وتخزينها، ومن الأمثلة على هذه الأدوات: الترميز، والبرمجة، والتخزين، والاسترجاع، والتحليل، ومراقبة النظم، وتحويل البيانات (Information

Technology (IT),2017)، كما تشمل تكنولوجيا المعلومات: التشغيل الآلي للمكاتب، والاتصالات، والوسائط المتعددة، كما تعتبر تكنولوجيا المعلومات الأداة التي يمكن من خلالها تخزين ومعالجة المعلومات داخل النظام، بالإضافة إلى اشتمالها على كلّ ما يتعلق بالحاسوب، والشبكات، والبرمجيات، ومواقع الويب، وقواعد البيانات، والاتصالات السلكية واللاسلكية (DAVE ROOS,2017).

2. **سهولة الأنظمة المستخدمة :** هي القدرة على تعلم واستخدام الأنظمة ومعرفة أهدافها والعمل عليها دون صعوبات (Davis,1989)، وعرفها الباحث إجرائياً بأنها سهولة استخدام وإدارة الأنظمة دون عوائق أو صعوبات، في حين يرى (Van Slyke et al, 2007) أن سهولة الاستخدام هي تبني عدد من المستخدمين ابتكاراً معيناً دون مواجهة أية صعوبات مما يجعل تبني هذا الابتكار واستخدامه متسارعاً بشكل كبير ومن ثم الاعتماد عليه كلياً. ومما تقدم فأنه يمكن القول بأن سهولة الأنظمة المستخدمة هي أحد الميزات التي تشجع الأفراد العاملين على تبني النظام المستخدم والاعتماد عليه دون مواجهة أية صعوبات أو عقبات، كما أنه يمكنهم ذلك من تعليمه للأخرين بعد اثبات الخبرات العملية لدى الأفراد العاملين في هذا المجال.

3. **جودة المعلومات :** إن جودة المعلومات تتخذ عدة تعاريف لأنها تضم عدة عناصر وهي (الدقة، الشمولية، المرونة، الوضوح، التوقيت المناسب، القيادة الإبداعية) حيث أن دقة المعلومات هي تعبر عن الخلو من الأخطاء التي تقلل من شأنها أو مصداقيتها، ومن إمكانية متخذي القرار الاستفادة منها، أما شمولية المعلومات أي أنها تشتمل المعلومات على كافة العناصر والمعطيات اللازمة للتعامل مع المواقف أو اتخاذ القرار، كما أن مرونة المعلومات هي إمكانية استخدام المعلومات في مواقف مختلفة ومن قبل مستخدمين مختلفين، أما وضوح المعلومات فهذا يعني أن تقدم المعلومات للمستخدمين بطريقة سهلة الفهم تمتاز بالبساطة ومراعاة خلفية ومعرفة المستخدم، وبالنسبة للتوقيت المناسب فهو توفير المعلومات في حينها قبل ان تفقد منفعتها أو قدرتها على التأثير في عملية اتخاذ القرار، والقيادة الإبداعية تتضمن القدرة على التعامل مع المواقف والقرارات المختلفة والمتجددة بطريقة إبداعية.(العضايلة، وأبو سمهدانه،2014).

4. **الفائدة المدركة** : هي القيمة التي يتوقع المستخدم الحصول عليها من خلال استخدام النظام وأداء النظام وتوقعات المستخدم (Eriksson, 2005) والذي عرفها إجرائياً بأنها العوائد التي تعود على المستخدمين لنظام تكنولوجيا المعلومات ومدى مساهمته في رفع مستويات الأداء.
5. **دعم المستخدم (الدعم الفني + التدريب):** ويقصد به توفير عدد من الخبراء والمختصين بتكنولوجيا المعلومات والشبكات لدعم نظم المعلومات ومتابعة عملها من خلال توفير الصيانة اللازمة لها (الدليمي، 2006). وعرفه الباحث (Salloum, 2011). إجرائياً بأنه يمثل الكوادر البشرية المؤهلة فنياً وتقنياً التي تساهم في معالجة أي خلل تقني أثناء عمل الأنظمة، أما التدريب فهو عملية متكاملة تسعى إلى تطوير الأعمال والمنظمات من خلال الأفراد وإكسابهم ما يحتاجونه من أساليب جديدة وتقنيات حديثة ولاسيما في عصر التقنية والمعلومات (نوفل، 2007)، كما أنه توجد دراسات قامت بتعريف التدريب منها دراسة (عساف، 2008) التي عرفت التدريب بأنه تلك العملية التي تعنى بصقل وتطوير وتنمية المهارات ضمن سياق معرفي ومنهجي وعلمي.
6. **الدعم الإداري** : هو الدعم المقدم من قبل الإدارات في المؤسسات من خلال القيام بالعديد من الأنشطة المخططة الهادفة إلى تقديم الدعم المادي والنفسي والاجتماعي للعاملين (الدويك،2010). وعرفه الباحث (Salloum,2011) إجرائياً بأنه الدعم الذي توفره الجامعات للعاملين في الجودة مع الأخذ بعين الاعتبار للملاحظات التي ترد من المستخدمين لنظام تكنولوجيا المعلومات.

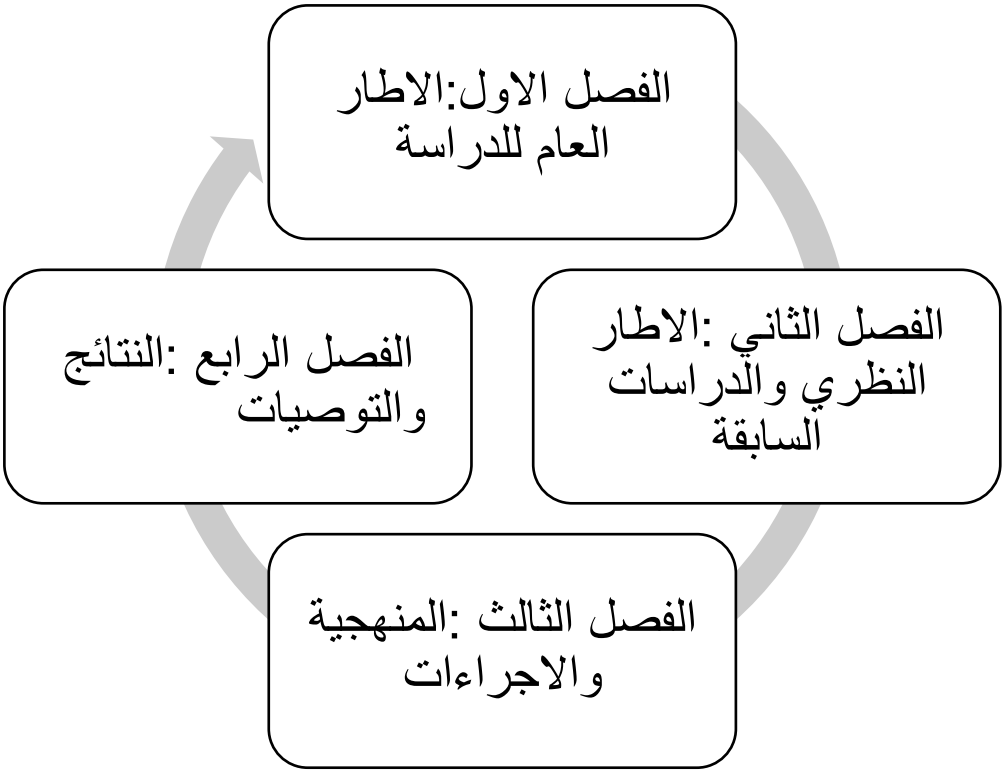
9.1. هيكل الدراسة

تم تخطيط هيكل الدراسة حيث احتوت على أربعة فصول رئيسية حيث تضمنت هذه الفصول ما يلي :

1. **الفصل الأول** : يحتوي على مقدمة عامة ومختصرة عن هذا الفصل ومشكلتها وأهدافها وأهميتها بالإضافة إلى عرض نموذج ومتغيرات الدراسة، والتي تبين من خلالها أولويات العمل في ادراك غايات الدراسة، حيث أن هذا الفصل يعد بمثابة

وضع النقاط الرئيسية لتحديد المطلوب من هذه الدراسة، كما تم وضع ملخص مختصر لمحتويات هذا الفصل.

2. **الفصل الثاني** : يحتوي على الإطار النظري والدراسات السابقة والتي تم الإفادة منها في وضع نموذج الدراسة، حيث يعرض هذا الفصل مقدمة مختصرة عن إطار الدراسة النظرية للدراسة، كما يعرض المفاهيم التي تتمحور حولها الدراسة لما لها من أهمية من خلال بيان بعض المصطلحات التي قد تمر في سياق النصوص للرسالة، كما يبرز الدراسات السابقة التي هي جزء مهم في الدراسة لغايات الاطلاع على ما تم دراسته سابقاً في تحقيق بعض الدراسات التي هي تطابق بعض المعطيات في هذه الدراسة من حيث بيان بعض التعريفات الاصطلاحية ومصدر للمقارنة مع النتائج المنبثقة عن بعضها في تحقيق الهدف المطلوب في الدراسة، وتم وضع ملخص مختصر يبين اعمال هذا الفصل.
3. **الفصل الثالث** : يحتوي منهجية الدراسة وتصميمها ومجتمعها الإحصائي كما يحتوي على أدوات التحليل الإحصائي في الرسالة، تضمن هذا الفصل عرض مقدمة مختصرة عن منهجية وتصميم الدراسة، كما تم بيان آلية عمل الدراسة والعينة المستهدفة فيها لغايات تحقيق أهدافها، كما أنه عرض أدوات التحليل الاحصائي لأداة الدراسة المستخدمة، كما تم عرض المصادر الخاصة ببيانات الدراسة وأداة الدراسة، حيث تم اختبار الصدق البنائي لأداة الدراسة في هذا الفصل، وتم وضع ملخص مختصر لما تمخض عن هذا الفصل.
4. **الفصل الرابع** : يحتوي هذا الفصل مقدمة مختصرة حول بيان نتائج تحليل بيانات الدراسة التي تم جمعها والوصول إلى أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ومناقشتها وكذلك التوصيات التي أوصت بها الدراسة في ضوء ما توصلت إليها من نتائج، حيث تضمن هذا الفصل مجموعة من الجداول لخاصة بالتحليل الاحصائي والتي من خلالها تم التوصل لنتائجها التي تنبثق منها التوصيات، كما تم وضع ملخص مختصر لغاية بيان مجريات العمل بهذا الفصل.



الشكل رقم (2)

نموذج هيكل الدراسة

10.1. ملخص الفصل

يتضمن هذا الفصل الإطار العام للدراسة الذي يحتوي على جميع ما ستتطرق إليه الدراسة لغايات تحقيق الأهداف المنشودة منها حيث تم إعداد مقدمة قصيرة لهذا الفصل تضمن عنوان الدراسة ومجرياته بشكل مختصر، وكذلك عرض مشكلة الدراسة التي تتمحور حولها أهداف الدراسة، كما تم عرض أسئلة الدراسة وأهدافها التي تحدد الغاية من هذه الدراسة مع بيان نموذجها الذي يتضمن العوامل المؤثرة في الدراسة (العوامل المستغلة وعددها (6) وكذلك العامل التابع)، وبناءً على النموذج المعد لهذه الدراسة تم وضع الفرضيات الخاصة بالدراسة والتي تضمنت العوامل المستقلة ومدى تأثيرها في حقيق الجودة الأكاديمية، وكذلك فرضية العوامل الديموغرافية ، كما تم وضع التعريفات الاصطلاحية والإجرائية الخاصة بعوامل الدراسة المستقلة لغايات بيان أهميتها العلمية والمعرفية للدراسة، حيث تم وضع هيكل الدراسة حسب التسلسل لهذه الدراسة مقسماً لأربعة فصول كل فصل يتضمن محتوى من محتويات هذه الدراسة.

الفصل الثاني
الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2. المقدمة

يعرض هذا الفصل الإطار النظري للدراسة من خلال تناول عدد من المفاهيم مثل مفهوم الجودة العامة وتكنولوجيا المعلومات ومفهوم إدارة الجودة والمعايير الأوربية لإدارة الجودة، كذلك مفهوم التميز الإداري وجودة النظام الإداري ومفهوم ضمان الجودة الأكاديمية وأبعادها ومفهوم جودة عضو هيئة التدريس، وكما يعرض هذا الفصل الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع البحث والتي تم الإفادة منها في مناقشة مشروع الدراسة ونتائجها.

2.2. الجودة العامة:

هي عملية التوظيف الجيد والمتكامل والمتزن ما بين العمليات الإدارية، كالتخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والرقابة بشكلٍ صحيح، حتى يتمكّن في النهاية من الحصول على سلعة، أو منتج، أو خدمة جيدة تلبّي حاجات المستهلكين ورغباتهم، وذلك بعد عرضها للمستهلك بأفضل طريقة، وعملية المتابعة ما بعد البيع، والحصول على أفضل الآراء للسلعة، أو المنتج، أو الخدمة من قبل المستهلك (دعد،2017). **أما مفهوم الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية:** فهي مجموعة من الخصائص التي تتعلق بالخدمات التعليمية التي تقوم بتلبية احتياجات الطلاب، وفي تعريف أخر هي الجهود المبذولة من العاملين في مجال التعليم لتحسين المنتج التعليمي وذلك لتحقيق رغبات المستفيدين بما يتناسب مع قدراتهم المختلفة، فالجامعات تسعى دوماً للحصول على أعلى درجات الجودة من خلال تطبيق المعايير الخاصة بها على مستوى الجامعة ككل بالإضافة إلى كليات الجامعة وكذلك أقسامها، فيتم تشكيل اللجان المتخصصة بعمل الجودة تتدرج من مراكز ضبط الجودة فيها إضافتاً إلى لجان الأقسام الأكاديمية والكليات، حيث أنها تقوم بدورها في الإجابة على جميع متطلبات الجودة الموضوعة ضمن معايير محددة من قبل هيئة الاعتماد لمؤسسة التعليم العالي في الأردن.

3.2. تكنولوجيا المعلومات:

بدأت أول مرحلة في تطور تكنولوجيا المعلومات عام 1940 حيث أصدرت جامعة هارفارد أول حاسب آلي ضخم يعمل على معالجة البيانات وقد أطلق عليه (مارك 1)، والآن وصلت تكنولوجيا المعلومات إلى أوج مجدها، حيث أجهزة المحمول الذكية ووسائل التواصل التي صارت متاحة للجميع.

وأصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مرتبطة بتطور المجتمعات في عصرنا الحاضر، فهي تعتبر الوسيلة الأكثر أهمية لنقل المجتمعات النامية إلى المجتمعات الأكثر تطوراً، حيث تساهم بطريقة مباشرة في بناء مجتمع جديد ينطوي على أساليب و تقنيات جديدة للاقتصاد الرقمي الذي يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث أنها تعرف اصطلاحين بأنها عبارة عن المكونات المادية، والبرمجيات، ووسائل الاتصال عن بعد، وإدارة قواعد البيانات، وتقنيات معالجة المعلومات الأخرى، المستخدمة في أنظمة المعلومات المعتمدة على الحاسوب (مبارك،2014). وهي مجموعة من الأدوات والمنهجيات والعمليات والمعدات التي تستخدم لجمع المعلومات ومعالجتها وتخزينها، ومن الأمثلة على هذه الأدوات: الترميز، والبرمجة، والتخزين، والاسترجاع، والتحليل، ومراقبة النظم، وتحويل البيانات، كما تشمل تكنولوجيا المعلومات: التشغيل الآلي للمكاتب، والاتصالات، والوسائط المتعددة (Information Technology (IT) 2017). كما تعتبر تكنولوجيا المعلومات الأداة التي يمكن من خلالها تخزين ومعالجة المعلومات داخل النظام، بالإضافة إلى اشتمالها على كلّ ما يتعلق بالحاسوب، والشبكات، والبرمجيات، ومواقع الويب، وقواعد البيانات، والاتصالات السلكية واللاسلكية(DAVE ROOS,2017).

عناصر تكنولوجيا المعلومات:

لقد تطرق الكثير من المختصين إلى عناصر تكنولوجيا المعلومات (IT)، كذلك قدموا نماذج عديدة لمكونات (IT) وكانت تضم الحاسوب وبرمجيات وأنظمة الاتصالات فقط، أما بعد ذلك وفي يومنا الحاضر فأصبحت تكنولوجيا المعلومات تشمل مكونات إضافية (الكترونيات المستهلك) وتتدرج تحت المكونات المادية والبرمجية. (البرزنجي، 2013)، حيث أن معظم المختصون يتوافقون على أن مكونات وعناصر تكنولوجيا المعلومات تتدرج تحت المكونات الرئيسية التالية:

1. الأجهزة (Hardware): تعد الأجهزة العنصر الأهم في تكنولوجيا المعلومات، وهي الكيان أو المعدات المادية الصلبة، وتتكون من ثلاث وحدات وهي وحدة الإدخال Input، وحدة المعالجة Processing، وحدة الإخراج Output. (العمري، 2004).
2. البرمجيات (Software): وهي برامج تتعلق بإدارة ودعم النظام الحاسوبي وبرمجيات التطبيقات اللازمة لإنجاز مهمات ومتطلبات المستخدم النهائي. (الشوابكة، 2001).
3. الموارد البشرية (Human Resources): تقسم الموارد البشرية إلى نوعين: المستخدمين النهائيين، والمهنيين من محللي النظم والبرمجيات ومديري قواعد البيانات.
4. قواعد البيانات (Databases): حيث أنه من الممكن تعريف قواعد البيانات على أنها عبارة عن مجموعة من المعلومات أو البيانات المبوبة المتصلة التي تم جمعها، ويتم السيطرة والدخول لها من خلال أجهزة الحاسوب اعتماداً على العلاقات المنطقية التي تربطها (Alter, 2002).

4.2. إدارة الجودة:

هي الأساليب الإدارية التنظيمية للعمل ضمن اطر عملية مترابطة محددة الأهداف والغايات، وذلك للوصول إلى أعلى درجات الاتقان في العمل، مع التركيز في مراحل التطوير على متطلبات واحتياجات العميل (Agim, 2017).

5.2. المعايير الأوروبية لإدارة الجودة:

هي نماذج توضح من خلالها اطار العمل الغير إلزامي لأنظمة الإدارة المؤسسية، مع استمرارية التطوير للأداء وتحسينه بصفة عامة، للوصول إلى أقصى درجات الكمال والمثالية في أعمالها وخدماتها المقدمة، مع الاستدامة والتميز في تسيير أعمالها، والاستجابة لمتطلبات العملاء والسعي لإرضائهم، والمتمثلة بما يلي من معيار القيادة ومعيار السياسات والاستراتيجيات ومعيار العاملين (الموارد البشرية) ومعيار الشراكات والموارد ومعيار رضا العاملين (الموارد البشرية) ومتلقي الخدمة وخدمة المجتمع ومعيار نتائج الأداء الرئيسة (Abdelhalim, 2010).

6.2. التميز الإداري :

هو أسلوب إداري حديث ومتقدم، وهو الهدف الأسمى الذي تسع له منظمات الأعمال لتحقيقه من خلال الارتقاء بجودة خدماتها إلى مستوى أداء فعال يفوق التوقعات، وتحقيق قيمة مضافة لكافة أطراف العلاقة بالمنظمة، بحيث تصل إلى أفضل الإنجازات التي تحقق رغبات، وطموحات، وتوقعات المنظمة، وعناصرها (الهلالات،2014).

7.2. جودة النظام الإداري :

يعتبر النظام الإداري وهو هنا إدارة الجامعة والكليات ومركز الإشراف على العمل الأكاديمي والتي يتم من خلالها رسم السياسة الأكاديمية العامة للجامعة، وتعيين الوظائف الأكاديمية، وكذلك مساهمتها في فتح التخصصات الجديدة، وتشكيل لجان لإعداد المقررات الدراسية وتطويرها، وادارة كل ما يتعلق بالعملية التعليمية، وتوفير جميع الوسائل العلمية والتقنية بالشكل الذي يسهم في تطوير العمل الجامعي (العوالقي،2018).

8.2. مفهوم ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي وأبعادها :

استخدم مصطلح الجودة لأول مرة في الفكر الإداري من قبل جوران وديمنج (Annamdevula & Bellamkonda,2016). "وتعرف الجودة بأنها "قدرة المنتج أو الخدمة على مقابلة احتياجات العميل" "(Heizer, J., and Render, B,2011). كما يصفها البعض بأنها" مجموعة الصفات والخصائص والمعايير التي يجب توافرها في المنتج أو الخدمة وبما يتطابق مع ويلبي رغبات وتفضيلات العميل"(زقاي، 2017). وينظر للجودة من منظورين، هما وجهة نظر العميل، ووجهة نظر المؤسسة، حيث ينظر العميل للجودة، من خلال قيمة المنتج أو الخدمة ومدى تحقيقها لرغباته، في حين ترى المؤسسة مدى مطابقة جودة المنتج أو الخدمة للمواصفات، فيتجه العميل لمنتج أو خدمة عالية الجودة، اعتماداً على المفاضلة بين السعر والجودة، وتسعى المؤسسة لتحقيق توقعات العميل في كليهما"(Kotler,P.,& Keller K.L.,2012).

ونشاط ضمان الجودة في قطاع التعليم العالي يتم من خلال التقويم والاعتماد في مؤسسات التعليم العالي في العالم وذلك لرصد جملة المفاهيم والإجراءات المتبعة في

مؤسسات التعليم العالي على المستوى العالمي أو القومي (Davis, D. J., & Ringsted, C.,2006). ويعرف ضمان الجودة بأنها تلك العملية الخاصة بالتحقق من أن المعايير الأكاديمية والمؤسسية المتوافقة مع رسالة المؤسسة التعليمية قد تم تحديدها وتعريفها وتحقيقها على النحو الذي يتوافق مع المعايير المناظرة لها سواء على المستوى القومي أو العالمي، وأنّ مستوى جودة فرص التعلم والبحث العلمي والمشاركة المجتمعية وتنمية البيئة تعتبر ملائمة أو تفوق توقعات كافة أنواع المستفيدين النهائيين من الخدمات التي تقدمها المؤسسة التعليمية (دليل الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، مصر،2009).

في حين يشير الاعتماد الأكاديمي إلى تلك العملية المنهجية التي تهدف إلى تمكين المؤسسات التعليمية من الحصول على صفة متميزة، وهوية معترف بها محلياً ودولياً والتي تعكس بوضوح نجاحها في تطبيق استراتيجيات وسياسات وإجراءات فعالة لتحسين الجودة في عملياتها وأنشطتها ومخرجاتها بما يقابل أو يفوق توقعات المستفيدين النهائيين ويحقق مستويات عالية من رضائهم[14]. ومن جهة أخرى يصفها البعض بأنها عبارة عن الطريقة التي يتم من خلالها الحصول على تقييم للمؤسسة التعليمية لتحديد نقاط القوة والضعف للمؤسسة محل التقييم، ويترتب على ذلك إعطاءُ حُكمٍ على مدى أهلية وكفاءة تلك المؤسسة (Agim,S,2017). وتمثل الاعتراف بأن المؤسسة التعليمية أو البرنامج التعليمي يرقى إلى مستوى معيار محدد، وهذا ما يعد حافز للارتقاء بالعملية التعليمية، وضمان قدر متفق علية من الجودة، لأن الاعتماد يشير إلى اكتساب شخصية وهوية مميزة وفق مجموعة معايير أساسية، والاعتماد لا يهتم فقط بالمنتج النهائي للعملية التعليمية ولكن يهتم بنفس القدر بكل جوانب ومقومات المؤسسة التعليمية (Davis, D. J., & Ringsted, C.,2006).

9.2. جودة عضو هيئة التدريس:

هو الدور الذي يقوم به عضو هيئة التدريس في إنجاز العملية التعليمية وتحقيق أهداف الكلية التي يعمل بها، ويقصد بجودة عضو هيئة التدريس، تأهيله العلمي والسلوكي والثقافي وخبراته العلمية التي تتكامل بدورها مع تأهيله العلمي، الأمر الذي يسهم في إثراء العملية التعليمية (العوالقي،2018).

10.2. العوامل المؤثرة في استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الأكاديمية

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة في استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الأكاديمية من منظور العاملين في الجودة في الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب كدراسة ميدانية على الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب في المملكة الأردنية الهاشمية، حيث تم تبني نموذج قبول التكنولوجيا(TAM) Technology Acceptance Model والذي تم تطويره من قبل (Davis et al, 1989). بحيث يقدم النموذج شرحاً لعوامل تقبل التكنولوجيا والتي استخدمت لبناء أداة الدراسة، حيث تم اختيار ستة عوامل لاختبارها ضمن فرضيات الدراسة وهي توافر تكنولوجيا المعلومات وسهولة الأنظمة المستخدمة وجودة المعلومات والفائدة المدركة ودعم المستخدم (الدعم الفني + التدريب)، الدعم الإداري. ويعد استخدام تكنولوجيا المعلومات من الأنظمة العالمية في إدارة المؤسسات التعليمية، ونظراً لتطوير المهارات والمهام العملية لدى العاملين في مجال الجودة الأكاديمية فأنه يتم تقييم هذه الأنظمة للتعرف على مدى الاستجابة للعاملين على هذه الأنظمة في أداء أعمالهم، حيث تنوعت العوامل المؤثرة التي تؤثر في استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الأكاديمية من منظور العاملين في الجودة، حيث تتمثل أهم العوامل فيما يلي :

1. **توافر تكنولوجيا المعلومات** : يشير مفهوم توافر تكنولوجيا المعلومات إلى توفر المكونات المادية والتقنية التي تساعد الفرد على العمل بأقل جهد ووقت، حيث أن تكنولوجيا المعلومات تشمل التشغيل الآلي للمكاتب، والاتصالات، والوسائط المتعددة (Information Technology (IT) 2017)، كما تعتبر تكنولوجيا المعلومات الأداة التي يمكن من خلالها تخزين ومعالجة المعلومات داخل النظام، بالإضافة إلى اشتمالها على كلّ ما يتعلق بالحاسوب، والشبكات، والبرمجيات، ومواقع الويب، وقواعد البيانات، والاتصالات السلكية واللاسلكية، التي تسهم في تحصيل المعلومات اللازمة بأقل التكاليف للارتقاء بالعمل وتحقيق الغايات المطلوبة في تحصيل المعلومات اللازمة لغايات العمل.
2. **سهولة الأنظمة المستخدمة** : يشير مفهوم سهولة الأنظمة المستخدمة إلى الدرجة التي تساعد الفرد في تخطي الصعوبات العملية من الناحية الجسدية أو العقلية عند تبني

تكنولوجيا المعلومات، وهي القدرة على تعلم واستخدام الأنظمة ومعرفة أهدافها والعمل عليها دون صعوبات (Davis,1989)، حيث أن ذلك يسهم في تذليل الصعوبات وتوفير الوقت والجهد من قبل الفرد المستخدم لهذه الأنظمة، في حين يرى (Van Slyke et al, 2007) أن سهولة الاستخدام هي تبني عدد من المستخدمين ابتكاراً معيناً دون مواجهة أية صعوبات مما يجعل تبني هذا الابتكار واستخدامه متسارعاً بشكل كبير ومن ثم الاعتماد عليه كلياً. ومما تقدم فأنه يمكن القول بأن سهولة الأنظمة المستخدمة هي أحد الميزات التي تشجع الأفراد العاملين على تبني النظام المستخدم والاعتماد عليه دون مواجهة أية صعوبات أو عقبات، كما أنه يمكنهم ذلك من تعليمه للأخرين بعد اثبات الخبرات العملية لدى الأفراد العاملين في هذا المجال.

3. **جودة المعلومات** : إن جودة المعلومات تتخذ عدة تعاريف لأنها تضم عدة عناصر منها دقة المعلومات وهي التي تعبر عن الخلو من الأخطاء التي تقلل من شأنها أو مصداقيتها، ومن إمكانية متخذي القرار الاستفادة منها، وكذلك الشمولية أي أنها تشتمل المعلومات على كافة العناصر والمعطيات اللازمة للتعامل مع المواقف أو اتخاذ القرار، والمرونة في إمكانية استخدام المعلومات في مواقف مختلفة ومن قبل مستخدمين مختلفين، والوضوح بأن تقدم المعلومات للمستخدمين بطريقة سهلة الفهم تمتاز بالبساطة ومراعاة خلفية ومعرفة المستخدم، وبالنسبة للتوقيت المناسب فهو توفير المعلومات في حينها قبل ان تفقد منفعتها أو قدرتها على التأثير في عملية اتخاذ القرار، والقيادة الإبداعية تتضمن القدرة على التعامل مع المواقف والقرارات المختلفة والمتجددة بطريقة إبداعية.(العضايلة، وأبو سمهدانه،2014)، كما أن هناك بعض الدراسين الذين عبروا عنها، بأنها عبارة عن معلومات مقدمة بالطرائق المادية التقليدية أو الرقمية الحديثة، وتبدوا جودة المعلومات وكأنها امتداد لجودة السلعة أو الخدمة إذ قسمها كل من (Juran & Godfrey, 1999) إلى جيلين الجيل الأول هو أن المعلومات يجري إنتاجها بكميات كبيرة فتكون عرضة للأخطاء يتم كشفها ومعالجتها وهذا يقابل في تاريخ تطور مفاهيم الجودة مرحلة الفحص حيث أن مسئولي الفحص والرقابة يقومون بكشف التالف من المواد وتصحيح الانحراف وعدم مطابقة المواصفات، والجيل الثاني لجودة المعلومات هو تقليل الأخطاء والوقاية قبل وقوعها والتحديث مع تركيز أكبر على رضا الزبون وتحقيق

ذلك بتكلفة اقل مع ثقة أكبر في استخدامها في صنع القرار، ومن هنا تظهر أهمية جودة المعلومات في الاتقان في العمل مع توفر المعلومة الدقيقة التي تخلوا من أية أخطاء أو تعقيدات، ومن التصنيفات الأكثر شمولاً لخصائص جودة المعلومات هو تصنيف الخصائص الزمنية مثل التوقيت والحداثة والخصائص المتعلقة بالمضمون مثل الدقة والصدق والشمولية والملائمة، وتلك الخصائص الشكلية مثل الوضوح والتنظيم والمرونة (O,Brien,2008).

كما يرى الباحثان (Khatib & Awwad, 2003) أن الجودة يمكن أن تحقق ما يلي:

1. تخفيض التكاليف المرتبطة باختيار البرمجيات غير المناسبة.
2. تخفيض تكاليف التوجيه غير الصحيح للمستخدم للنظام.
3. تخفيض تكاليف الصيانة الزائدة.
4. تخفيض تكاليف المشكلات الناتجة عن قلة التدريب للعاملين.
5. تخفيض التكاليف الناتجة عن الاختيار غير المناسب للأجهزة الحاسوبية.

4. الفائدة المدركة : هي مقدار المنفعة التي يتوقع المستخدم الحصول عليها من خلال استخدام أي نظام أو تكنولوجيا معينة (Eriksson, 2005) وكما يرى (Pikkarainen, 2004) أن الفائدة المدركة من العوامل الأكثر تأثيراً على تبني المستخدم لأي نظام أو تكنولوجيا، حيث أن المستخدم للخدمات والمزايا التي يوفرها استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحقيق الجودة الأكاديمية يزيد من مستوى استخدامه بشكل عام مما يسهم في سهولة الاستخدام وكذلك تأديته تقديم الأعمال المناسبة حسب ما هو مخطط لها.

5. دعم المستخدم (الدعم الفني + التدريب) : ويقصد به توفير عدد من الخبراء والمختصين بتكنولوجيا المعلومات والشبكات لدعم نظم المعلومات ومتابعة عملها من خلال توفير الصيانة اللازمة لها (الدليمي، 2006)، ويعتبر عامل دعم المستخدم من أهم العوامل التي تدعم تطبيق نظم المعلومات وتعزز أداء النظام وتساهم في تطويره بشكل مستمر (عباس، 2003). وأن توفير الدعم الفني يسهم في تحسين جودة النظام واستمراريته، كما أن التدريب عملية متكاملة تسعى إلى تطوير الأعمال والمنظمات من خلال الأفراد وإكسابهم ما يحتاجونه من أساليب جديدة وتقنيات حديثة ولاسيما في عصر التقنية والمعلومات (نوفل، 2007)، كما أنه توجد دراسات قامت بتعريف التدريب منها دراسة (عساف، 2008) التي

عرفت التدريب بأنه تلك العملية التي تعنى بصقل وتطوير وتنمية المهارات ضمن سياق معرفي ومنهجي وعلمي، حيث يكمن الهدف الأساس للتدريب في احداث تغيير في المتدربين من ناحية معلوماتهم ومعارفهم ومهاراتهم وسلوكياتهم بما يجعلهم على قدر عالي من الوعي والإتقان في العمل لأداء أعمالهم بكفاءة وإنتاجية عالية (الطالب، 2006)، ومن منطلق الحرص الدائم على مواكبة التطور ومتابعة العمليات التكنولوجية المستخدمة في العمل لا بد من توفير التدريب المناسب للعاملين في مجال عمل الجودة وعلى أن يكون التدريب على مستوى عالي من المهارات وباستخدام التقنيات التي تهتم بها إدارة الجودة لغايات تحقيق الغايات المستهدفة منها.

6. الدعم الإداري : يشير هذا المفهوم إلى الدعم والمساندة المقدمة من قبل الإدارات في الجامعات من خلال القيام بالعديد من الأنشطة المخططة الهادفة إلى تقديم الدعم المادي والنفسي والاجتماعي للعاملين بما يعكس حرصها على مواردها البشرية واهتمامها بتحقيق حاجاتهم ودوافعهم وتبسيط الإجراءات والمخاطبات (الدويك،2010)، حيث أن هذا العامل يدفع بزيادة وتسارع وتيرة الإنجاز للعمل، وذلك بسبب الأمن الإداري من خلال توفير الحوافز والدعم المعنوي من قبل إدارات الجامعات مما يجعل العاملين على قدر عالي من المسؤولية والتفاني في العمل في تنفيذ التوجيهات في استخدام تكنولوجيا المعلومات في العمل بقية الحصول على إرضاء الإدارات العالي لغايات الحصول على المميزات المعنوية والمادية لقاء هذه الأعمال المتقنة التي توفرها هذه الإدارات.

11.2. الدراسات السابقة

بحثت العديد من الدراسات في موضوع استخدام تكنولوجيا المعلومات وجاهزية العاملين وضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي وهي :

دراسة تيناوي، والمعنونة بـ" دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات (MTN & Syriatel) (تيناوي،2019)، فقد هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات، وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة من شركات الاتصالات، حيث تم تصميم استمارتي استبانة، الأولى استهدفت العملاء لشركتي اتصالات في دمشق وذلك لقياس أبعاد جودة الخدمات في شركات

الاتصالات محل الدراسة من وجهة نظر العملاء، أما الثانية فوزعت على العاملين في شركات الاتصالات بهدف قياس استخدام تكنولوجيا المعلومات من وجهة نظر العاملين في الشركتين، وتوصلت هذه الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها وجود علاقة معنوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وأبعاد جودة الخدمة المتمثلة في (بعد الجوانب المادية الملموسة، وبعد الاعتمادية أو المصداقية، وبعد سرعة الاستجابة ومساعدة العميل، وبعد الثقة والأمان (الضمان)، وكذلك بعد التعاطف مع العميل)، سواء بشكل جزئي مع كل بعد لوحدة أو مع جميع الأبعاد مجتمعة.

وهدفت دراسة العضايلة، المعنونة بـ"العوامل المؤثرة في تطبيق نظام حكيم للرعاية الصحية في الأردن من وجهة نظر المستخدمين : دراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية الأردنية" (العضايلة، 2019). إلى التعرف على العوامل المؤثرة في تطبيق نظام حكيم للرعاية الصحية في الأردن من وجهة نظر المستخدمين كدراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية في المملكة الأردنية الهاشمية، حيث بينت هذه الدراسة أن أهم العوامل المستخدمة فيها هو توفير البنية التقنية اللازمة للنظام، كما بينت أن جميع العوامل التي تناولتها الدراسة مجتمعة ومنفردة كان لها اثر في تطبيق نظام حكيم للرعاية الصحية من وجهة نظر المستخدمين، كما أنها خلصت إلى العديد من التوصيات أهمها ضرورة الاهتمام بتوفر البنية التحتية التقنية التي يتطلبها نظام حكيم للرعاية الصحية، وحثت على ضرورة عمل دورات تدريبية وتثقيفية لكل من العاملين بهذا القطاع.

وبينت دراسة العوالقي، المعنونة بـ"العلاقة بين تطبيق نظام الجودة والاعتماد الأكاديمي وتحسين مستوى رضا الطلاب عن الخدمة التعليمية في جامعة أب اليمنية" (العوالقي،2018)، وجود ضعف في إيجابيات أبعاد ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي(جودة أعضاء هيئة التدريس، وجودة النظام الإداري، وجودة البرامج التعليمية، وجودة التسهيلات التعليمية، وجودة نظام رعاية الطلاب) السائد في جامعة أب–اليمنية، وعدم ملائمتها لرغبات الطلاب وتوقعاتهم، إضافة إلى وجود ضعف في مستوى رضا الطلاب عن الخدمة التعليمية، حيث تم تقديم خطة عمل تنفيذية لدعم وتعزيز قدرة الجامعة على تحسين مستوى رضا الطلاب عن الخدمة التعليمية من خلال التطبيق الفعال لنظام الجودة والاعتماد.

وبحثت دراسة حطرم، وعبدالله، المعنونة بـ" واقع تطبيق ضمان الجودة في كلية إدارة الأعمال، جامعة الملك سعود من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ومساعديهم" (حطرم، وعبدالله،2017)، في واقع تطبيق ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في كلية إدارة الأعمال جامعة الملك سعود، هيئة التدريس ومساعديهم نحو رسالة وأهداف الكلية، وجودة البرامج الأكاديمية، وإدارة الكلية، وأنشطة التطوير والجودة، حيث بينت أن هناك اتجاهات عامة من قبل أعضاء هيئة التدريس ومساعديهم نحو رسالة وأهداف الكلية، ونحو جودة وقوة البرامج الأكاديمية بالكلية وكذلك نحو إدارة الكلية وأنشطة التطوير والجودة التي تضطلع بها الكلية.

وسعت دراسة بركات، والمعنونة بـ"استراتيجية مقترحة للاعتماد الأكاديمي بالجامعات الفلسطينية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها" (بركات، 2017)، إلى بيان أن تقديرات أفراد عينة الدراسة كانت عالية بالنسبة لمجال الرؤيا والأهداف، والبرامج الدراسية وأعضاء هيئة التدريس، بينما كانت التقديرات متوسطة في مجال الإدارة والخدمات الطلابية، ونظام التقويم والامتحانات، والمكتبة.

وكذلك هدفت دراسة البقور، والمعنونة بـ"دور تكنولوجيا المعلومات والتشارك بالمعرفة وأثرهما في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي دراسة تطبيقية في جامعة الطائف" (البقور،2016)، إلى التعرف للعلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والتشارك بالمعرفة وأثرهما في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي دراسة تطبيقية في جامعة الطائف، حيث شملت الدراسة كليات الجامعة المبحوثة المختلفة، وقد استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي حيث أنها صممت استبانة تضم المتغيرات (الشخصية والوظيفية، وتكنولوجيا المعلومات، والتشارك بالمعرفة، وضمان جودة التعليم)، وخلصت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: تعد تكنولوجيا المعلومات البنية الأساسية التي تغذي الجامعة، وتحرص على الاستفادة من استخدامات تكنولوجيا المعلومات، والاستفادة من الخبرات والمعارف المتوفرة لديها، ومن توصياتها ضرورة صياغة خطة محددة المعالم لترسيخ ممارسات إدارة المعرفة وآليات تطبيقها في الجامعات وترسيخ هذا المفهوم عند أعضاء هيئة التدريس، بغض النظر عن منحنى الخبرة لديهم، والاهتمام بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لتأسيس شبكات اتصال فعال من أجل الاستفادة منها لضمان جودة التعليم العالي، والعمل على تكامل

وتفاعل كل من مدخل إدارة المعرفة والجودة في تحقيق غايات وأهداف الجامعات على المدى البعيد.

وكذلك أكدت دراسة الحول، وحناش، وباشة، والمعنونة بـ"أثر جودة خدمات التعليم الجامعي على تحقيق رضا الطالب دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة باتنة–الجزائر" (الحول، وحناشة، وباشة،2015)، على وجود علاقة معنوية بين (جودة النظام الإداري، وأعضاء هيئة التدريس، والبرنامج التعليمي، والتكنولوجيا التعليمية، وشؤون الطلبة، وخدمات المكتبة) ومستوى رضا الطلاب.

أما دراسة المحاميد، والمعنونة بـ"أثر جاهزية العاملين في الجودة المدركة لخدمات نظم الأعمال الإلكترونية ورضا المستخدمين والنية في الاستخدام: دراسة ميدانية في البنوك المدرجة في سوق عمان المالي"(المحاميد،2014). فقد بينت هذه الدراسة أن العاملين في البنوك المدرجة في سوق عمان المالي يتمتعون بجاهزية عالية في استخدام نظم تطبيقات الأعمال الإلكترونية، حيث أدى ذلك لزيادة إدراكهم لجودة الخدمات المقدمة من قبل تلك النظم، وزاد ذلك في رضا المستخدمين لخدمة الذي أدى إلى زيادة النية في استخدام نظم الأعمال الإلكترونية في تنفيذ أنشطة البك المختلفة، كما أنها أوصت بضرورة الاهتمام بجاهزية العنصر البشري في العمل لاستخدام النظم الإلكترونية من خلال تقديم الدورات التدريبية لهم، كما أوصت الدراسة بضرورة وضع استراتيجية تسويقية واضحة موجهة للعاملين عند تطبيق أي نظام الكتروني جديد.

وهدفت أيضاً دراسة مرزوقة، ودرة، بعنوان "أثر التخطيط الاستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء العاملين في الجامعات الخاصة في الأردن" (مرزوقة، ودرة، 2014)، إلى التعرف على أثر التخطيط الاستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة بأبعادها (الرؤية، والرسالة، والأهداف الاستراتيجية، والوقت) في تحسين أداء العاملين في الجامعات الخاصة في الأردن (تحقيق رضا العاملين، وتحسين كفاءتهم)، حيث اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم اعتماد استبانة لهذه الدراسة تم توزيعها على عدد من الجامعات الخاصة لأخذ آرائهم، حيث بينت هذه الدراسة أن مستوى التخطيط الاستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة بأبعادها المذكورة سابقاً في الجامعات الخاصة في الأردن كانت جميعها مرتفعة، وبينت وجوب الاهتمام بالتخطيط الاستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة لما له

من تأثير معنوي في تحسين أداء العاملين في الجامعات الخاصة، كذلك اقتراح بأن يكون التخطيط الاستراتيجي جزءاً من الثقافة التنظيمية للجامعات محل الدراسة ليتم توظيفه في تحقيق المزايا التنافسية.

وهدفت دراسة العضايلة وأبو سمهدانة، والمعنونة بـ"جودة المعلومات أثرها في القيادة الإبداعية من وجهة نظر العاملين في البنك الإسلامي الأردني للاستثمار والتمويل في محافظات إقليم الجنوب" (العضايلة، وأبو سمهدانه، 2014)، إلى أثر جودة المعلومات في القيادة الإبداعية من وجهة نظر العاملين في البنك الإسلامي الأردني للاستثمار والتمويل في محافظات إقليم الجنوب، وقد استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي حيث أنها صممت استبانة تضم المتغيرات (دقة المعلومات، وشمول المعلومات، ومرونة المعلومات، ووضوح المعلومات، والتوقيت المناسب للمعلومات)، وخلصت هذه الدراسة إلى التوصية بضرورة التركيز على كل من شمولية المعلومات وتوفيرها بالوقت المناسب وبمستوى عالي من الدقة، وكذلك حث العاملين على الإبداع وتبني سياسات قيادية تشجع العاملين على الممارسات القيادية الإبداعية.

كما بحثت دراسة الفرجات، وعفانة، بعنوان "أثر إدارة الجودة الشاملة على تمكين العاملين: دراسة تطبيقية على قطاع الصناعات الدوائية في الأردن" (الفرجات، وعفانه،2011). بإدارة الجودة الشاملة بجميع أبعادها منفردة ومجتمعة، حيث وجدت أن هناك اهتمام كبير بموضوع تمكين العاملين لدى الشركات المبحوثة في الدراسة بالجودة الشاملة وتطبيق معاييرها على أرض الواقع للتميز في الأداء الوظيفي والعملي، ودقة في إنجاز العمل على أعلى المستويات.

اما دراسة النوايسة، والمعنونة بـ"أثر جودة تكنولوجيا المعلومات الإدارية المدركة في السلوك الإبداعي لدى مستخدمي نظام المعلومات في جامعة البلقاء التطبيقية" (النوايسة، 2009). هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى أثر جودة تكنولوجيا المعلومات الإدارية المدركة في السلوك الإبداعي لدى مستخدمي نظام المعلومات في كليات المجتمع الحكومية التابعة لجامعة البلقاء التطبيقية، حيث بينت هذه الدراسة ضرورة زيادة دعم الإدارة العليا للمستخدمين من خلال تشجيعهم على استخدام النظام وتفهم احتياجاتهم المختلفة واستطلاع آرائهم حول المشكلات التي تواجههم عند استخدام النظام حتى يتم التغلب عليها، بالإضافة

إلى تزويد القسم المسؤول عن نظام المعلومات بالمستلزمات الضرورية لكي يستطيع القيام بمهامه وواجباته على اكمل وجه.

دراسة الخوالدة، والحنيطي، والمعنونة بـ"أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري في المؤسسات العامة الأردنية" (الخوالدة،والحنيطي،2008)، بحثت هذه الدراسة في أهمية تكنولوجيا المعلومات في أداء المؤسسات العامة في الحكومة الأردنية، واستهدفت الدراسة العاملين في المؤسسات العامة في الأردن من المديرين ومساعديهم ونوابهم، وجميع من تسري عليهم قوانين نظام الخدمة المدنية العاملين بالدوائر والمؤسسات الحومية الأردنية، كما أنها بينت أهمية اختيار البرامج المناسبة التي تعمل على توفير المعلومات وتوفير الوقت والجهد، وحيث أنها تدعو لمتابعة التدريب المستمر للعاملين وتحفيزهم في العمل، واشارة إلى ندرة المعلومات التي لها أثار سلبية على تبني الأفكار الإبداعية، حيث استخدمت هذه الدراسة الأسلوب الوصفي التحليلي وأسلوب الدراسة الميدانية لجمع البيانات للازمة لإتمام الدراسة.

أما دراسة Chen, & Sok، بعنوان "قياس العوامل المحتملة المؤدية إلى جودة التعليم: دراسة التعليم العالي الكمبودي" (Chen, & Sok, 2007). هدفت هذه الدراسة إلى قياس العوامل المحتملة المؤدية إلى جودة التعليم العالي في كمبوديا، حيث بينت أن العوامل الرئيسية ذات الصلة المباشرة بضمان جودة التعليم العالي في كمبوديا تكمن في المناهج الأكاديمية، وأعضاء هيئة التدريس، وطرق التدريس، والتمويل، والتسهيلات والمرافق الجامعية، والشبكة التفاعلية.

وهدفت دراسة الزعبي، بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية في دائرة ضريبة دخل عمان"(الزعبي، 2006)، إلى التعرف على استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في تحسين مستوى الأداء الوظيفي بأبعاده السرعة، والجودة الموثوقية، والمعرفة بالعمل، فضلاً عن التعرف على مدى وجود تباين باستخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء الأعمال يعزى إلى اختلاف الخصائص الديموغرافية من حيث الجنس، العمر، التحصيل الدراسي، وسنوات الخبرة، حيث أن الدراسة أجرت تطبيقاً في مختلف مديريات دائرة ضريبة الدخل في مدينة عمان، وتم اعتماد استبانة صممت لهذا الغرض وتم استخدام التحليل الإحصائي للوصول إلى النتائج، حيث بينت هذه الدراسة أنه

يوجد علاقة إيجابية بين تكنولوجيا المعلومات وأبعاد الأداء الوظيفي بأبعاده مجتمعة، مما يؤدي إلى أنجاز الأعمال بأقل وقت وجهد وبصورة أسرع، كما أنها بينت أن ذلك يخفف من التكاليف المالية لإنجاز العمل.

12.2. التعليق على الدراسات السابقة

أن ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة أنها ركزت على استخدام التكنولوجيا في تحقيق الجودة الأكاديمية، حيث أنها بينت العوامل التي تعتمد عليها إدارة الجودة من توافر في تكنولوجيا المعلومات وجودة المعلومات وكذلك العديد من العوامل التي تبرز أهمية العمل باستخدام التكنولوجيا للحد من عامل الوقت والدقة في العمل، كما أنها بينت مدى اهتمام الموظفين العاملين بمجال الجودة وديمومة العمل ومواكبة التطورات الحديثة مع التركيز على أساليب التدريب وتوفير البنا التحتية اللازمة لغاية تحقيق العمل المطلوب دون عنا، وأنها تحدثت عن استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الأكاديمية من منظور العاملين في الجودة في الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب، حيث أنها خلصت إلى العديد من النتائج والتوصيات التي تقدم المنافع المرجوة لغاية تأصيل العمل في مجال الجودة، وبينت العوامل الضرورية في استخدام التكنولوجيا لغاية تحقيق الجودة الأكاديمية في جامعات إقليم الجنوب في الأردن، وتعتبر هذه الدراسة من الدراسات الضرورية والمهمة في تحقيق الجودة الأكاديمية.

13.2. ملخص الفصل

تضمن هذا الفصل عرض مقدمة مختصرة عن الإطار النظري للدراسة بالإضافة إلى الدراسات السابقة والتعليق عليها، حيث أنه قام بتوضيح بعض المفاهيم المتعلقة بالعمل في الجودة بشكل عام و تكنولوجيا المعلومات، إضافتاً إلى إبراز دور العوامل المستقلة في تحقيق الجودة الأكاديمية من خلال مفهومها ودورها في العمل، وكذلك بيان الدراسات السابقة التي سبقت هذه الدراسة في دراسة عدة عوامل وعرفة مدى تأثيرها على استخدام التكنولوجيا في العمل بمختلف المستويات، كم أنه تضمن هذا الفصل التعليق على الدراسات السابق بما تتميز به هذه الدراسة من أهمية عن الدراسات السابقة.

الفصل الثالث
المنهجية والتصميم

1.3. المقدمة

يعرض هذا الفصل المنهجية المستخدمة في إجراء الدراسة، كما تضمن وصفاً لأسلوب الدراسة وخطوات تطوير الاستبانة ومدى ثباتها وصدقها، وكذلك تفصيل طريقة التوزيع إضافتاً إلى توزيعها على عينة الدراسة، وتم تضمين جدول يبين العوامل الديمغرافية (الخصائص الشخصية) لعينة الدراسة، وتم التطرق إلى الأساليب المتبعة في جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل ومعالجة البيانات، واجراء بعض التحليلات كمعامل الثبات كرونباخ ألفا لمعاملات أداة الدراسة ولمعاملات الارتباط بيرسون، وكذلك تصميم جداول التحليلات التي خضعت لها بيانات المتغيرات الخاصة بالدراسة.

2.3. منهجية الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والمتمثل باستخدام استبانة احتوت على المتغيرات التي تبنتها الدراسة في قياس "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحقيق الجودة الأكاديمية من منظور العاملين في الجودة في الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب في الأردن"، وذلك لصغر عينة الدراسة وعدد الجامعات المشمولة بها والتي توزعت في إقليم الجنوب.

حيث أن هذه الدراسة بينت منهج العمل في كيفية اختيار عينات الدراسة علاوة على الدقة في اخذ الآراء من خلال المختصين بهذا العمل، أي أن معظمها كانت تتضمن عينات مباشرة بقصد (أي أنها كانت مباشرة للعاملين في مجال الجودة)، كما أنها اعتمدت عينات عشوائية من أصحاب الخبرات في أعمال الجودة من أعضاء ورؤساء لجان الجودة في الأقسام والكليات والمراكز لخاصة بعمل الجودة في الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب، إذ أنها سعت للحصول على أعلى نسبة ممكنة ممثله لعينة الدراسة.

كما أبرزت هذه الدراسة أهم المفاهيم المتعلقة بعواملها مع التوضيح لمجتمعها عن كيفية استخدام الأنظمة الحديثة في تكنولوجيا المعلومات لغايات تحقيق الجودة الأكاديمية،

علماً أنها اعتمدت أسلوب المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى نتائج دقيقة تحقق أهداف هذه الدراسة.

3.3. تصميم الدراسة

تم اعتماد تصميم هذا الدراسة على المدخل الوصفي التحليلي في البحوث الإنسانية، وذلك بغرض وصف الخصائص والمتغيرات الخاصة بمشكلة البحث وكذلك العلاقة بين المتغيرات، والتي تتمثل في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحقيق الجودة الأكاديمية من منظور العاملين في الجودة في الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب، حيث تم الإعتماد بصفة رئيسية على تصميم استبانة موجهة للعاملين بالجودة في مختلف المستويات الإدارية في الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب في الأردن.

كما أنه تم مراعاة البساطة والسهولة والوضوح في ترتيب الأسئلة والعبارات حسب التسلسل في الدراسة، حيث أنه تم الطلب من الجهات ذات العلاقة بالتعاون في استيفاء جميع البيانات التي تتطلبها الدراسة، وذلك من خلال القنوات الرسمية لغايات التوثيق الدقيق في عملية الاستقصاء.

وعلى ضوء ذلك تم مراعاة جميع الفروق التي تبحث فيها الدراسة بما تتضمنه المتغيرات المستقلة من (توافر تكنولوجيا المعلومات، سهولة الأنظمة ألمستخدمة، جودة المعلومات، الفائدة المدركة، دعم المستخدم (الدعم الفني والتدريب)، الدعم الإداري)، وبما يتوافق لتحقيق الجودة الأكاديمية وهو المتغير التابع لهذه الدراسة.

4.3 مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة من العاملين في الجودة من موظفين ومدراء ورؤساء وأعضاء اللجان الخاصة بالجودة في الأقسام الأكاديمية والكليات وكذلك أعضاء هيئة التدريس من ذوي الخبرة في مجال الجودة في الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب في الأردن، كما أنه هذه الدراسة تهتم بالجودة الأكاديمية في هذه الجامعات ولما لها من تأثير مستقبلي على الأداء الوظيفي للعاملين في الجودة، حيث أنها تنظر إلى تمكين هذه الجامعات من الاستفادة من نتائجها في تعزيز نظم تكنولوجية المعلومات لديها، وذلك لتوفير الكلف المادية والكوادر

البشرية في هذا المجال ولتعزيز الاستفادة العلمية المرجوة من هذه الدراسة، وقد تم تطبيق هذه الدراسة على الجامعات الرسمية التي تقع ضمن إقليم الجنوب.

حيث بلغ مجموع العاملين في مجال عمل الجودة من موظفين ومدراء وأعضاء ورؤساء لجان الجودة في الكليات والأقسام في جامعات الجنوب ما يقارب (476) بمختلف مسمياتهم الوظيفية، حيث تم توزيع (250) استبانة على مجتمع الدراسة المؤلف من العاملين في مجال الجودة الأكاديمية في الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب وبما يشكل ما نسبته (52%) من المجتمع المستهدف للدراسة، حيث تم توزيع (120) في جامعة مؤتة كون الباحث موظف في الجامعة وبسبب سهولة الوصول إلى العاملين بحكم موقع عمله في الجامعة، اما جامعة الحسين بن طلال فتم توزيع (60) استبانة وجامعة الطفيلة التقنية تم توزيع (70) استبانة، حيث أن العينة المحددة للدراسة كانت قليلة بسبب حصر عمل الجودة وطبيعة الدوام للموظفين العاملين في الجودة بمختلف المسميات الوظيفية، وقد بلغ أجمالي عدد الاستبانات المستردة التي تم جمعها (223) استبانة أي بنسبة (89%) من العدد الكلي إلا أنه تم تدقيقها ووجد الصالح منها للتحليل الاحصائي (212) استبانة أي بنسبة (85%)، وذلك بعد استبعاد (11) استبانة لم يتم تعبئة بالكامل ووجود نقص في البيانات المعبئة من قبل الفئة المستهدفة وبنسبة (4%)، حيث أن الجدول التالي رقم (1) يبين العدد الموزع من الاستبانات وكذلك المستردة وعدد الاستبانات الصالحة للتحليل.

الجدول رقم (1)

عدد الاستبانات الموزعة والمستردة والصالحة للتحليل

الموضوع	العدد	النسبة
الاستبانات الموزعة	250	%100
الاستبانات المستردة	223	%89
الاستبانات المستبعدة	11	%4
الاستبانات الصالحة للتحليل	212	%85

أما فيما يتعلق بعدد أفراد عينة الدراسة المستجيبين على الاستبانات حسب المسميات الوظيفية فإن الجدول رقم (2) يبين ذلك.

الجدول رقم (2)

عدد أفراد عينة الدراسة المستجيبين حسب المسميات الوظيفة المختلفة

المسمى الوظيفي	العدد	النسبة
موظف	56	%26.4
مدير	25	%11.8
عضو/رئيس لجنة الجودة على مستوى القسم	76	%35.8
عضو /رئيس لجنة الجودة على مستوى الكلية	55	%26.9
المجموع	212	%100

أما فيما يتعلق بالخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة فإن الجدول رقم (3) يبين توزيع أفراد عينة الدارسة.

الجدول رقم (3)

خصائص عينة الدراسة حسب العوامل الديموغرافية (الشخصية)

المتغير	فئة المتغير	العدد	النسبة
النوع الاجتماعي (الجنس)	ذكر	160	%75.5
	أنثى	52	%24.5
الفئة العمرية	30- أقل من 40 سنة	57	%26.9
	40- أقل من 50 سنة	108	%50.9
	50 سنة فأكثر	47	%22.2
المؤهل العلمي	بكالوريوس	39	%18.4
	ماجستير	42	%19.8
	دكتوراه	131	%61.8
المسمى الوظيفي	موظف	56	%26.4
	مدير	25	%11.8
	عضو/رئيس لجنة الجودة على مستوى القسم	76	%35.8
	عضو/رئيس لجنة الجودة على مستوى الكلية	55	%25.9
الكادر	الإداري	83	%39.2
	الأكاديمي	128	%60.7
الخبرة العملية في العمل في	1-10	193	%91
الجودة بالسنوات	11-20	15	%7.1
	21-30	4	%1.9
الجامعات	جامعة مؤتة	103	%48.6
	جامعة الحسين بن طلال	49	%23.1
	جامعة الطفيلة التقنية	60	%28.3
	المجموع	**212**	**%100**

ومن الجدول رقم (3) نلاحظ بأن معظم أفراد عينة الدراسة كانوا من الكادر الأكاديمي حيث بلغت نسبتهم (60.7%) من الحجم الكلي لعينة الدراسة، أما نسبة الكادر الإداري فقد بلغت (39.2%)، ونسبة الموظفين فقد بلغت (26.4%)، حيث يبين ذلك أن الكادر الأكاديمي هم الذين يختصون أكثر من الكادر الإداري في اعمال الجودة من خلال توزيعاتهم الوظيفية داخل الدراسة فمنهم موظفون ومدراء وأعضاء ورؤساء لجان في الأقسام أو الكليات، أما بالنسبة للمسميات الوظيفية فقد بلغت نسبة المدراء (11.8%)، وبلغت نسبة أعضاء ورؤساء لجان الجودة على مستوى القسم (35.8%)، ونسبة أعضاء ورؤساء لجان الجودة على مستوى الكلية (26.9%)، مما يعكس أن هنالك اهتمام متزايد من قبل الكادر الأكاديمي في تحقيق الجودة الأكاديمية.

حيث أنه من خلال الاطلاع على النتائج التي حققتها هذه الدراسة والتي ضمت العديد من المستويات الإدارية، فأن ذلك يعزى إلى جدية العمل في الوصول إلى تحقيق جودة أكاديمية من خلال الاهتمام المتزايد من قبل الكادر الأكاديمي، حيث أن نسبة الخبرات في مجال الجودة تبين مدى الموائمة في متابعة مستلزمات تحقيق الجودة الأكاديمية، كما أن نسبة الخبرات توزعت بناءً على سنوات الخبرة، حيث أن عدد سنوات الخبرة من (1-10سنوات) كانت نسبت أصحاب هذه الخبرات (91%)، كما أن سنوات الخبرة من (11-20سنة) كانت نسبت أصحاب هذه السنوات (7.1%)، والذين لديهم سنوات خبرة من (21-30 سنة) كانت نسبتهم (1.9%)، وهذا أمر منطقي حيث أن سنوات الخدمة والعمل بمجال الجودة والمشاركة في اللجان الخاصة بعمل الجودة تحتم أن يكون هناك سنوات خبرة لدى هذه الفئة من العاملين في الجودة، مما يعكس على سلاسة العمل لديهم بسبب خبراتهم التي اتاحت لهم المجال للاطلاع على جميع الجوانب الخاصة بعمل الجودة من موظف جودة وعضو لجنة جودة ورئيس لجنة جودة سواء على مستوى القسم أو الكلية أو الإدارات العليا.

أما فيما يتعلق بتوزيع عينة الدراسة على الجامعات فقد حظيت جامعة مؤتة بالعدد الأكبر نظراً لأن الباحث موظف فيها حيث بلغ عدد أفراد العينة في جامعة مؤتة (103) بنسبة (48.6%) وبعدها كانت جامعة الطفيلة بعدد (60) بنسبة (28.3) وجامعة الحسين بن طلال كان العدد (49) بنسبة (23.1) من العدد الكلي لمجموع أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم (212).

5.3 مصادر البيانات في الدراسة

أ. مصادر أولية

اعتمدت الدراسة بشكل أساسي على استخدام الاستبانة لجمع البيانات الأولية، حيث تم تطوير استبانة خاصة بهذه الدراسة من خلال الإطلاع على الدراسات السابقة ومنها دراسة رياض الخوالدة والحنيطي (2008)، ودراسة النوايسه (2009)، ودراسة العضايلة (2019)، وتم تطوير الاستبانة بما يتلاءم مع العوامل المدرجة فيها لغايات تحقيق الهدف المنشود منها وبما يتطابق مع أهداف الدراسة، وقد تكونت الدراسة من قسمين أساسيين : الأول يتضمن مقدمة الاستبانة والبيانات الشخصية والديموغرافية، في حين الثاني يتضمن (38) فقرة لقياس كل من المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

ب. مصادر ثانوية

كما تضمنت الدراسة على مصادر تضمنت الأدبيات والدراسات والمواقع الإلكترونية المتعلقة بالموضع.

6.3 أداة جمع البيانات

تم تطوير الاستبانة المستخدمة في جمع البيانات الأولية للدراسة وتم تقسيمها إلى ثلاثة أقسام كما هو موضح في الجدول رقم (4) وهذه الأقسام هي:

القسم الأول : العوامل الديموغرافية

القسم الثاني : المتغيرات المستقلة

القسم الثالث : المتغير التابع للدراسة وهو تحقيق الجودة الأكاديمية.

الجدول رقم (4) أقسام أداة الدراسة

القسم	العامل	اسم المتغير	الفقرات
القسم الأول	العوامل الديمغرافية		
القسم الثاني	المتغيرات المستقلة	توافر تكنولوجيا المعلومات	5-1
		سهولة الأنظمة المستخدمة	9-6
		جودة المعلومات	13-10
		الفائدة المدركة	20-14
		دعم المستخدم (الدعم الفني + التدريب)	27-21
		الدعم الإداري	32-28
القسم الثالث	المتغير التابع	تحقيق الجودة الأكاديمية	38-33

أ. صدق أداة الدراسة

تم عرض الاستبانة على مجموعة من الأساتذة والخبراء الأكاديميين من ذوي التخصص في معظم الجامعات الرسمية لإبداء ملاحظاتهم وآرائهم حول مدى تناسق فقرات الاستبانة وترابطها ووضوحها وشموليتها، وقد تم الأخذ بجميع ما ورد من قبلهم من ملاحظات، حيث تم إعادة صياغة الفقرات بناءً على آراء وتوصيات المحكمين، والخروج باستبانة الدراسة بشكلها النهائي.

ب. تحليل ثبات أداة القياس

تم احتساب معامل ثبات الاستبانة من خلال تطبيق Cronbach's Alpha للتأكد من مدى ثباتها، وفيما يلي جدول رقم (5) يبين نتيجة اختبار ثبات كرونباخ ألفا لمتغيرات الاستبانة.

الجدول رقم (5)

معاملات ثبات كرونباخ ألفا لأداة الدراسة

العامل	البعد	عدد الفقرات	معامل الثبات
المتغيرات المستقلة	توافر تكنولوجيا المعلومات	5	0.802
	سهولة الأنظمة المستخدمة	4	0.815
	جودة المعلومات	4	0.877
	الفائدة المدركة	7	0.928
	دعم المستخدم (الدعم الفني + التدريب)	7	0.910
	الدعم الإداري	5	0.913
المتغير التابع	تحقيق الجودة الأكاديمية	7	0.938

يبين الجدول رقم (5) أعلاه نتائج اختبار كرونباخ ألفا لمتغيرات الدراسة المستقلة والمتغير التابع، حيث كانت جميع القيم أكبر من القيمة المعيارية (0.70) وهي قيم مقبولة حسب (Secaran & Bougie,2016).

7.3 الصدق البنائي لأداة الدراسة

تم احتساب الصدق البنائي لأداة الدراسة من خلال إيجاد المتوسطات الحسابية لكل متغير من متغيرات الدراسة ومن ثم حساب معامل ارتباط بيرسون بين المتوسط الكلي لأداة الدراسة مع كل متغير من متغيرات الدراسة، والجدول رقم (6) يبين نتائج اختبار بيرسون.

الجدول رقم (6)

معامل ارتباط بيرسون

المتغيرات		توافر تكنولوجيا المعلومات	سهولة الأنظمة المستخدمة	جودة المعلومات	الفائدة المدركة	دعم المستخدم (الدعم الفني + التدريب)	الدعم الإداري	تحقيق الجودة الأكاديمية
توافر تكنولوجيا المعلومات	معامل الارتباط	1	0.526**	0.563**	0.491**	0.484**	0.616**	0.606**
سهولة الأنظمة المستخدمة	معامل الارتباط	0.526**	1	0.653**	0.540**	0.428**	0.567**	0.480**
جودة المعلومات	معامل الارتباط	0.563**	0.653**	1	0.621**	0.533**	0.620**	0.649**
الفائدة المدركة	معامل الارتباط	0.491**	0.540**	0.621**	1	0.495**	0.555**	0.621**
دعم المستخدم (الدعم الفني + التدريب)	معامل الارتباط	0.484**	0.428**	0.533**	0.495**	1	0.572**	0.620**
الدعم الإداري	معامل الارتباط	0.616**	0.567**	0.620**	0.555**	0.572**	1	0.793**
تحقيق الجودة الأكاديمية	معامل الارتباط	0.606**	0.480**	0.649**	0.621**	0.620**	0.793**	1

** دالة احصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) * دالة احصائياً عند مستوى الدلالة (0.01).

تظهر النتائج الواردة في الجدول رقم (6) أعلاه أن معامل ارتباط بيرسون لجميع متغيرات الدراسة مع المتوسط الحسابي الكلي لأداة الدراسة تراوحت بين (0.428%) و(0.793%)، كما بينت النتائج أن جميع هذه القيم دالة عند مستوى الدلالة (0.05) مما يشير إلى أن متغيرات الدراسة صادقة تقيس ما وضعت لقياسه.

8.3 أدوات التحليل الاحصائي

تم استخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وشمل ذلك استخدام الإحصاء الوصفي التحليلي والتكرارات والانحراف المعياري، وذلك لبيان خصائص عينة الدراسة واستخدام تحليل الانحدار المتعدد لاختبار فرضيات الدراسة للعوامل المستقلة ومدى تأثيرها في العامل التابع، وكذلك تم استخدام اختبار(Independent Sample T-Test) لفحص دلالة التباين الإحصائية بالنسبة لمتغير الجنس (ذكر، انثى)، ومتغير الكادر (الإداري، الأكاديمي)، وتم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) (One-

Way Anova) لفحص دلالة الفروق الإحصائية بالنسبة للمتغيرات الفئة العمرية والمؤهل العلمي والخبرات العملية في العمل في الجودة بالسنوات.

9.3 ملخص الفصل

تضمن هذا الفصل مقدمة مختصرة عن منهجية وتصميم الدراسة، حيث بين هذا الفصل منهجية الدراسة المتبعة وطريقة جمع البيانات وتحليلها مع بيان المعطيات الخاصة بعينة الدراسة مثل العوامل الديمغرافية (الخصائص الشخصية) لأفراد العينة، كما وتم توضيح بعض النقاط المهمة في تصميم أداة الدراسة المعتمدة من خلال تدقيقها وتحكيمها من قبل ذوي الاختصاص، وبيان عدد الاستبانات الموزعة وعدد الاستبانات المستردة من خلال جدول يوضح ذلك، مع قياس مدى الاتساق للعوامل المستقلة والعامل التابع من خلال تحليل كرونباخ ألفا، وإيجاد معامل الارتباط بيرسون الذي يبين معاملات ارتباط بيرسون لمتغيرات الدراسة، كما أنه تم بيان أدوات التحليل الاحصائي.

الفصل الرابع
عرض النتائج ومناقشتها والتوصيات

1.4. المقدمة

يتضمن هذا الفصل عرضاً تحليلياً لبيانات الدراسة واختبار الفرضيات من خلال الإجابة على أسئلة الدراسة واستعراض النتائج التي تم التوصل إليها خلال التحليل لفقراتها، حيث تم إجراء التحليلات الإحصائية للبيانات التي تم جمعها من خلال استبانة الدراسة، كما تم استخدام برنامج التحليل الاحصائي (SPSS) للحصول على النتائج التي سيتم عرضها وتحليلها في هذا الفصل، للخروج بالتوصيات اللازمة لتحقيق غايات هذه الدراسة بناءً على البيانات التي تم جمعها من عينة الدراسة، كم أنه يتم عرض محددات هذه الدراسة والنظرة المستقبلية للوصول إلى أكبر قدر من المعرفة والتوسع بدراسات أخرى خدمة للبحث العلمي وتوثيقاً لمتطلبات التطوير المستمر في العمليات الإدارية والأكاديمية في مؤسسات التعليم العالي.

2.4. عرض النتائج

فيما يلي عرض لنتائج تحليل السؤال الأول:

ما مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الأكاديمية في الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب من وجهة نظر العاملين في الجودة.

للإجابة على هذا السؤال تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعوامل المؤثرة في استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الأكاديمية مرتبة تنازلياً من الأكبر إلى الأقل حسب المتوسطات الحسابية، وكما هو مبين في الجدول رقم (7).

الجدول رقم (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للسؤال الأول

العامل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
الفائدة المدركة	4.05	0.69	1
سهولة الأنظمة المستخدمة	3.95	0.56	2
الدعم الإداري	3.95	0.72	3
تحقيق الجودة الأكاديمية	3.95	0.76	4
توافر تكنولوجيا المعلومات	3.94	0.56	5
جودة المعلومات	3.76	0.69	6
دعم المستخدم (الدعم الفني + التدريب)	3.75	0.72	7

يبين الجدول رقم (7) أعلاه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعوامل المؤثرة في استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الأكاديمية مرتبة تنازلياً، وقد بينت النتائج أن عامل الفائدة المدركة هو الأكثر أهمية في استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الأكاديمية من منظور العاملين في الجودة من منظور العاملين في الجودة في الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب، حيث بلغ المتوسط الحسابي له (4.05) وبانحراف معياري (0.69) مما يشير إلى أهمية الفائدة المدركة التي لها دور كبير في نجاح استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الأكاديمية لتلبية لاحتياجات للعاملين في الجودة، بينما جاء عامل سهولة الأنظمة المستخدمة في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.95) وبانحراف معياري (0.56)، في حين حصل عامل دعم المستخدم (الدعم الفني والتدريب) على المستوى الأخير بمتوسط حسابي (3.75) وبانحراف معياري (0.72) ويعزو الباحث هذا إلى أن مستوى العاملين بالجودة مرتفع حيث لا يحتاجون إلى الكثير من العمل على استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الأكاديمية.

فيما يلي عرض لنتائج تحليل السؤال الثاني:

ما هي العوامل المؤثرة في استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الأكاديمية في الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب من وجهة نظر العاملين في الجودة.

للإجابة عن هذا السؤال فقد تم استخدام تحليل قام به الباحث بإجراء بعض الاختبارات، وذلك من أجل ضمان ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار، وذلك كما

يلي: تم التأكد من عدم وجود ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة (Multi Collinearity) باستخدام معامل تضخم التباين **VIF** (Variance Inflaation Factory) واختبار التباين المسموح (Tolerance) لكل متغير، مع مراعاة عدم تجاوز تضخم التباين **VIF** للقيمة (10) واختبار التباين المسموح (Tolerance) أكبر من (0.05)، كما تم أيضاً التأكد من اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي (Normal Distribution) باحتساب معامل الالتواء (Skewness) مع الأخذ بأن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي إذا كانت قيمة معامل الالتواء تقل عن (1)، والجدول رقم (8) يبين نتائج هذه الاختبارات.

الجدول رقم (8)

اختبار معامل تضخم التباين المسموح ومعامل الالتواء

العوامل	VIF	Tolerance	Skewness
توافر تكنولوجيا المعلومات	1.890	0.529	-1.398
سهولة الأنظمة المستخدمة	2.070	0.483	-0.776
جودة المعلومات	2.538	0.394	-1.068
الفائدة المدركة	2.188	0.457	-1.415
دعم المستخدم (الدعم الفني + التدريب)	1.779	0.562	-0.993
الدعم الإداري	3.221	0.310	-0.903

يبين الجدول أعلاه رقم (8) أن قيم اختبار معامل تضخم التباين (VIF) لجميع المتغيرات تقل عن (10) وأن قيم اختبار التباين (Tolerance) هي أكبر من (0.05)، ويعد هذا مؤشراً على عدم وجود ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة (Multi Collinearity)، حيث تم التأكد بأن البيانات تتبع للتوزيع الطبيعي بمعامل الالتواء (Skewness)، حيث كانت القيم أقل من (1)، بالإضافة إلى ذلك تم التأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضيات الخاصة بالدراسة من خلال التباين، والجدول رقم (9) يبين نتيجة هذا الاختبار.

الجدول رقم (9)

نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار فرضيات الدراسة

المتغير التابع	درجات الحرية	قيمة R	معامل التحديد R2	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F	DW
تحقيق الجودة الأكاديمية	1	0.870[a]	0.755	652.086	0.000[b]	13.751

*** ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0.05$).**

يبين الجدول رقم (9) أعلاه صلاحية نموذج اختبار الفرضيات للدراسة، ونظراً لارتفاع قيمة (F) المحسوبة عن قيمتها الجدولية على مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ودرجات حرية (1)، حيث أن العوامل المؤثرة في استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الأكاديمية تفسر ما نسبته (0.755) من التباين في متغير (تحقيق الجودة الأكاديمية)، كما بينت نتائج التحليل ومن خلال إجراء اختبار (Durbin–Watson) للتعرف على الارتباط التسلسلي لبواقي الانحدار، أظهرت النتائج أن قيمة الاختبارات (13.751) وهي أعلى من (0.05) مما يشير إلى عدم وجود ارتباط تسلسلي لبواقي الانحدار، مما يبين لنا أن نقوم باختبار فرضيات الدراسة على النحو المبين أدناه:

ولاختبار صدق فرضيات الدراسة تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression)، والتي تفترض أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للعوامل المستقلة مجتمعة (توافر تكنولوجيا المعلومات، سهولة الأنظمة المستخدمة، جودة المعلومات، الفائدة المدركة، دعم المستخدم (الدعم الفني والتدريب)، الدعم الإداري)، على العوامل المؤثرة في استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الأكاديمية، حيث أن الجدول رقم (10) يبين نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر العوامل المؤثرة في تحقيق الجودة الأكاديمية لتلك العوامل.

الجدول رقم (10)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر العوامل المؤثرة في تحقيق الجودة الأكاديمية

المتغيرات المستقلة	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
ثابت الانحدار	1.281	0.170		7.548	0.000
توافر تكنولوجيا المعلومات	0.679	0.43	0.740	15.941	0.000
ثابت الانحدار	1.281	0.176		7.278	0.000
سهولة الأنظمة المستخدمة	0.677	0.44	0.728	15.368	0.000
ثابت الانحدار	1.647	0.113		14.549	0.000
جودة المعلومات	0.615	0.030	0.820	20.760	0.000
ثابت الانحدار	1.550	0.130		11.934	0.000
الفائدة المدركة	0.595	0.032	0.792	18.815	0.000
ثابت الانحدار	1.987	0.129		15.358	0.000
دعم المستخدم (الدعم الفني + التدريب)	0.526	0.034	0.731	15.515	0.000
ثابت الانحدار	1.561	0.109		14.343	0.000
الدعم الإداري	0.607	0.027	0.840	22.393	0.000

*** ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0.05$).**

بينت النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (10) أعلاه ومن خلال متابعة قيم (t) أن جميع العوامل (توافر تكنولوجيا المعلومات، سهولة الأنظمة المستخدمة، جودة المعلومات، الفائدة المدركة، دعم المستخدم (الدعم الفني والتدريب)، الدعم الإداري)، لها تأثير في استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الأكاديمية من منظور العاملين في الجودة في الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب، بدلالة معاملات (Beta) لهذه المتغيرات كما تظهر في الجدول وبدلالة ارتفاع قيم (t) المحسوبة عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.01$).

وفيما يلي الإجابة على فرضيات الدراسة :

الفرضية الأولى H_{01} لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للعامل المستقل (توافر تكنولوجيا المعلومات) على تحقيق الجودة الأكاديمية.

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم (10) المتضمن تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر العوامل المؤثرة في تحقيق الجودة الأكاديمية، إلى أن إمكانية التنبؤ بتحقيق الجودة

الأكاديمية من منظور العاملين في الجودة من خلال عامل توافر تكنولوجيا المعلومات، والذي تبين فيه أن قيمة (t)=15.941 وهي قيمة دالة احصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبناءً على ذلك يمكن القول رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للعامل المستقل (توافر تكنولوجيا المعلومات) على تحقيق الجودة الأكاديمية من منظور العاملين في الجودة، والقول بوجود أثر لهذا العامل وقبول الفرضية البديلة.

الفرضية الثانية H_{02} لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للعامل المستغل (سهولة الأنظمة المستخدمة) على تحقيق الجودة الأكاديمية.

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم (10) المتضمن تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر العوامل المؤثرة في تحقيق الجودة الأكاديمية، إلى أن إمكانية التنبؤ بتحقيق الجودة الأكاديمية من منظور العاملين في الجودة من خلال عامل سهولة الأنظمة المستخدمة، والذي تبين فيه أن قيمة (t)=15.368 وهي قيمة دالة احصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبناءً على ذلك يمكن القول رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للعامل المستقل (سهولة الأنظمة المستخدمة) على تحقيق الجودة الأكاديمية من منظور العاملين في الجودة، والقول بوجود أثر لهذا العامل وقبول الفرضية البديلة.

الفرضية الثالثة H_{03} لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للعامل المستغل (جودة المعلومات) على تحقيق الجودة الأكاديمية من منظور العاملين في الجودة.

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم (10) المتضمن تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر العوامل المؤثرة في تحقيق الجودة الأكاديمية، إلى أن إمكانية التنبؤ بتحقيق الجودة الأكاديمية من منظور العاملين في الجودة من خلال عامل جودة المعلومات، والذي تبين فيه أن قيمة (t)=20.760 وهي قيمة دالة احصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبناءً على ذلك يمكن القول رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للعامل المستقل (جودة المعلومات) على تحقيق الجودة الأكاديمية من منظور العاملين في الجودة، والقول بوجود أثر لهذا العامل وقبول الفرضية البديلة.

الفرضية الرابعة H_{04} لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للعامل المستغل (الفائدة المدركة) على تحقيق الجودة الأكاديمية من منظور العاملين في الجودة.

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم (10) المتضمن تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر العوامل المؤثرة في تحقيق الجودة الأكاديمية، إلى أن إمكانية التنبؤ بتحقيق الجودة الأكاديمية من منظور العاملين في الجودة من خلال عامل الفائدة المدركة، والذي يبين فيه أن قيمة (t)=18.815 وهي قيمة دالة احصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبناءً على ذلك يمكن القول رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للعامل المستقل (الفائدة المدركة) على تحقيق الجودة الأكاديمية من منظور العاملين في الجودة، والقول بوجود أثر لهذا العامل وقبول الفرضية البديلة.

الفرضية الخامسة H_{05} لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للعامل المستغل (دعم المستخدم (الدعم الفني + التدريب)) على تحقيق الجودة الأكاديمية من منظور العاملين في الجودة.

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم (10) المتضمن تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر العوامل المؤثرة في تحقيق الجودة الأكاديمية، إلى أن إمكانية التنبؤ بتحقيق الجودة الأكاديمية من منظور العاملين في الجودة من خلال عامل دعم المستخدم (الدعم الفني + التدريب)، حيث بلغت قيمة (t)=15.515 وهي قيمة دالة احصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبذلك يمكن القول رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للعامل المستقل (دعم المستخدم (الدعم الفني + التدريب)) على تحقيق الجودة الأكاديمية من منظور العاملين في الجودة، والقول بوجود أثر لهذا العامل وقبول الفرضية البديلة.

الفرضية السادسة H_{06} لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للعامل المستقل (الدعم الإداري) على تحقيق الجودة الأكاديمية من منظور العاملين في الجودة. تشير النتائج الواردة في الجدول رقم (10) المتضمن تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر العوامل المؤثرة في تحقيق الجودة الأكاديمية، إلى أن إمكانية التنبؤ بتحقيق

الجودة الأكاديمية من منظور العاملين في الجودة من خلال عامل الدعم الإداري، والذي يبين فيه أن قيمة (t)=22.393 وهي قيمة دالة احصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبذلك يمكن القول رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للعامل المستقل (الدعم الإداري) على تحقيق الجودة الأكاديمية من منظور العاملين في الجودة، والقول بوجود أثر لهذا العامل وقبول الفرضية البديلة.

الفرضية السابعة H_{07} لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للعوامل الديموغرافية تعزى إلى الخصائص الشخصية والوظيفية التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الكادر (إداري، أكاديمي))، أما فيما يتعلق بسنوات الخبرة العملية في الجودة، فقد تبين أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة($\alpha \leq 0.05$)، حيث كانت النتائج حسب ما هو مبين في الجداول أدناه لكل متغير على حدا.

فيما يلي عرض لنتائج تحليل السؤال الثالث:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى تقييم استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الأكاديمية في الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب من منظور العاملين في الجودة تبعاً للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الكادر (إداري، أكاديمي)، سنوات الخبرة العملية في الجودة).

للإجابة عن هذا السؤال فقد تم استخدام تحليل قام به الباحث بإجراء بعض الاختبارات، منها اختبار (Independent Sample T-Test) لفحص دلالة التباين الإحصائية بالنسبة لمتغير الجنس (ذكر، انثى) ومتغير الكادر (الإداري، الأكاديمي)، كما تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) (One-Way Anova) لفحص دلالة الفروق الإحصائية بالنسبة لمتغير العمر والمسمى الوظيفي والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة. وكما هو مبين في نتائج الجداول أدناه.

الجدول رقم (11)

نتائج اختبار (Independent Sample T-Test) لفحص دلالة التباين الإحصائية بالنسبة لمتغير الجنس (ذكر، انثى).

العامل	التباين	اختبار ليفن لمساوات التباين		اختبار t للمساواة				95% فترة الثقة من الفرق	
		قيمة F	Sig.	قيمة t	درجات الحرية	Sig.(2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
توافر تكنولوجيا المعلومات	متساوية	0.041	0.840	-0.776	210	0.438	-0.06990	0.90035	-0.24739	0.10758
سهولة الأنظمة المستخدمة	متساوية	0.146	0.703	0.031	210	0.975	0.00276	0.08889	-0.17246	0.17799
جودة المعلومات	متساوية	0.048	0.827	-0.334	210	0.738	-0.03690	0.11035	0.25444	0.18064
الفائدة المدركة	متساوية	0.084	0.773	0.568	210	0.571	0.62499	0.11005	-0.15445	0.27945
دعم المستخدم(الفني +التدريب)	متساوية	0.599	0.440	0.039	210	0.969	0.00453	0.11503	-0.22224	0.23130
الدعم الإداري	متساوية	0.828	0.364	-0.602	210	0.548	-0.06884	0.11439	-0.28668	0.15665
تحقيق الجودة	متساوية	0.322	0.571	-1.426	210	0.155	-0.17275	0.12116	-0.41161	0.66106

تبين من الجدول رقم (11) أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لمتغير الجنس (ذكر، أنثى) في تحقيق الجودة الأكاديمية في الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب.

الجدول رقم (12)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) (One-Way Anova) لفحص دلالة الفروق الإحصائية بالنسبة لمتغير العمر.

العامل	التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	المربعات المتوسطة	قيمة F	الدلالة
توافر تكنولوجيا	بين المجموعة	0.496	2	0.248	0.780	0.460
المعلومات	داخل المجموعة	66.504	209	0.318		
سهولة الأنظمة	بين المجموعة	0.560	2	0.280	0.906	0.406
المستخدمة	داخل المجموعة	64.554	209	0.309		
جودة المعلومات	بين المجموعة	0.016	2	0.008	0.017	0.983
	داخل المجموعة	100.398	209	0.480		
الفائدة المدركة	بين المجموعة	1.487	2	0.743	1.578	0.209
	داخل المجموعة	98.490	209	0.471		
دعم المستخدم(الفني	بين المجموعة	1.742	2	0.871	1.696	0.186
+التدريب)	داخل المجموعة	107.324	209	0.514		
الدعم الإداري	بين المجموعة	2.315	2	1.158	2.288	0.104
	داخل المجموعة	105.714	209	0.506		
تحقيق الجودة	بين المجموعة	1.687	2	0.843	1.463	0.234
	داخل المجموعة	120.485	209	0.576		

تبين من الجدول رقم (12) أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لمتغير العمر من (30-أقل من 40سنة) و من (40- أقل من 50 سنة) و (50 سنة فأكثر) في تحقيق الجودة الأكاديمية في الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب.

الجدول رقم (13)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) (One-Way Anova) لفحص دلالة الفروق الإحصائية بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي (بكالوريوس، ماجستير، دكتوراه).

العامل	التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	المربعات المتوسطة	قيمة F	Sig.
توافر تكنولوجيا	بين المجموعة	0.098	2	0.049	0.154	0.858
المعلومات	داخل المجموعة	66.902	209	0.320		
سهولة الأنظمة	بين المجموعة	1.295	2	0.647	2.120	0.123
المستخدمة	داخل المجموعة	63.819	209	0.305		
جودة المعلومات	بين المجموعة	0.277	2	0.138	0.289	0.750
	داخل المجموعة	100.137	209	0.479		
الفائدة المدركة	بين المجموعة	1.173	2	0.586	1.240	0.291
	داخل المجموعة	98.804	209	0.473		
دعم المستخدم(الفني	بين المجموعة	0.004	2	0.002	0.004	0.997
+التدريب)	داخل المجموعة	109.063	209	0.522		
الدعم الإداري	بين المجموعة	1.349	2	0.674	1.321	0.269
	داخل المجموعة	106.681	209	0.510		
تحقيق الجودة	بين المجموعة	1.364	2	0.682	1.180	0.309
	داخل المجموعة	120.808	209	0.578		

تبين من الجدول رقم (13) أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لمتغير المؤهل العلمي (بكالوريوس، ماجستير، دكتوراه) في تحقيق الجودة الأكاديمية في الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب.

الجدول رقم (14)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) (One-Way Anova) لفحص دلالة الفروق الإحصائية بالنسبة لمتغير المسمى الوظيفي (موظف، مدير، عضو/رئيس لجنة القسم، عضو/رئيس لجنة الكلية).

العامل	التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	المربعات المتوسطة	قيمة F	Sig.
توافر تكنولوجيا المعلومات	بين المجموعة	0.103	3	0.034	0.107	0.956
	داخل المجموعة	66.897	208	0.322		
سهولة الأنظمة المستخدمة	بين المجموعة	1.084	3	0.361	1.174	0.321
	داخل المجموعة	64.030	208	0.308		
جودة المعلومات	بين المجموعة	0.786	3	0.262	0.547	0.651
	داخل المجموعة	99.628	208	0.479		
الفائدة المدركة	بين المجموعة	0.624	3	0.208	0.435	0.728
	داخل المجموعة	99.354	208	0.478		
دعم المستخدم(الفني +التدريب)	بين المجموعة	1.164	3	0.388	0.748	0.525
	داخل المجموعة	107.902	208	0.519		
الدعم الإداري	بين المجموعة	1.336	3	0.445	0.868	0.458
	داخل المجموعة	106.693	208	0.513		
تحقيق الجودة	بين المجموعة	0.370	3	0.123	0.210	0.889
	داخل المجموعة	121.802	208	0.586		

تبين من الجدول رقم (14) أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لمتغير المسمى الوظيفي (موظف، مدير، عضو/رئيس لجنة القسم، عضو/رئيس لجنة الكلية) في تحقيق الجودة الأكاديمية في الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الجدول رقم (15)

نتائج اختبار (Independent Sample T-Test) لفحص دلالة التباين الإحصائية بالنسبة لمتغير الكادر (الإداري و الأكاديمي).

العامل	التباين	اختبار ليفن لمساوات التباين		اختبار t للمساواة				95% فترة الثقة من الفرق	
		قيمة F	Sig.	قيمة t	درجات الحرية	Sig.(2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
توافر تكنولوجيا المعلومات	متساوية	0.043	0.837	-0.025	210	0.980	-0.00201	0.07948	-0.15870	0.15466
سهولة الأنظمة المستخدمة	متساوية	0.109	0.741	-1.060	210	0.290	-0.08282	0.07815	-0.23687	0.07123
جودة المعلومات	متساوية	2.969	0.086	-1.098	210	0.273	-0.10654	0.09702	-0.29781	0.08472
الفائدة المدركة	متساوية	0.529	0.468	-1.269	210	0.206	-0.12277	0.09671	-0.31344	0.06788
دعم المستخدم(الفني +التدريب)	متساوية	0.544	0.462	1.031	210	0.304	0.10425	0.10115	-0.09514	0.30366
الدعم الإداري	متساوية	0.374	0.542	-1.341	210	0.181	-0.13477	0.10049	-0.33287	0.06333
تحقيق الجودة	متساوية	0.627	0.429	-1.371	210	0.172	-0.14644	0.10685	-0.35708	0.06419

تبين من الجدول رقم (15) أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لمتغير الكادر (الإداري والأكاديمي) في تحقيق الجودة الأكاديمية في الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب.

الجدول رقم (16)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) (One-Way Anova) لفحص دلالة الفروق الإحصائية بالنسبة لمتغير الخبرة العملية بالسنوات (1-10)، (11-20)، (21-30).

العامل	التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	المربعات المتوسطة	قيمة F	الدلالة
توافر تكنولوجيا المعلومات	بين المجموعة	3.145	2	1.572	5.146	0.007
	داخل المجموعة	63.856	209	0.306		
سهولة الأنظمة المستخدمة	بين المجموعة	0.505	2	0.252	0.816	0.443
	داخل المجموعة	64.609	209	0.309		
جودة المعلومات	بين المجموعة	1.758	2	0.879	1.862	0.158
	داخل المجموعة	98.655	209	0.472		
الفائدة المدركة	بين المجموعة	7.394	2	3.697	8.346	0.000
	داخل المجموعة	92.583	209	0.443		
دعم المستخدم(الفني +التدريب)	بين المجموعة	1.347	2	0.674	1.307	0.273
	داخل المجموعة	107.719	209	0.515		
الدعم الإداري	بين المجموعة	3.807	2	1.904	3.818	0.024
	داخل المجموعة	104.222	209	0.499		
تحقيق الجودة	بين المجموعة	4.197	2	2.098	3.717	0.26
	داخل المجموعة	117.975	209	0.564		

تبين من الجدول رقم (16) أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α0.05) تعزى لمتغير سنوات الخبرة في تحقيق الجودة الأكاديمية في الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب، وذلك لميول الفئات العمرية لعامل سهولة الأنظمة المستخدمة عند دلالة (0.443) وكذلك جودة المعلومات عند دلالة (0.158) والعامل التابع تحقيق الجودة الأكاديمية عند دلالة (0.26)، إلا أن الفروقات في التباين كانت في عامل توافر المعلومات عند دلالة (0.007) وكذلك عامل الفائدة المدركة عند دلالة (0.000) وعامل الدعم الإداري عند دلالة (0.024) وهي أقل من (0.05)

أما تبرير هذا التباين الموجود بين المتغيرات الديمغرافية للفئات العمرية وهو بالأصل يعزى إلى فترات العمل الزمنية لذوي الخبرة في مجال الجودة، حيث أن هناك أفراد لهم خدمات زمنية طويلة مقارنة بمن هم يعملون حالياً بهذا المجال فعامل الوقت الزمني هو الذي يوجد هذه الفروقات.

3.4. مناقشة النتائج

بناءً على ما تقدم في العرض السابق في الدراسة للإطار النظري وادبيات الدراسة ولنتائج التحليل الاحصائي لمجالات الدراسة، فقد أظهرت نتائج اختبار الانحدار المتعدد للعوامل المستقلة (توافر تكنولوجيا المعلومات، سهولة الأنظمة المستخدمة، جودة المعلومات، الفائدة المدركة، دعم المستخدم (الدعم الفني والتدريب)، الدعم الإداري)، أن لها أثر واضح في على العامل التابع تحقيق الجودة الأكاديمية من منظور العاملين في الجودة في الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب.

حيث تتفق نتيجة هذه الدراسة مع العديد من النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة كدراسة (البقور،2016) والتي بينت أن تكنولوجيا المعلومات هي البنية الأساسية التي تغذي الجامعة، كما أن الجامعة تحرص على الاستفادة من استخدام تكنولوجيا المعلومات، وكذلك الاستفادة من الخبرات والمعارف المتوفرة في الجامعة، وايضاً تتفق مع دراسة (المحاميد،2014) والتي أكدت على أن جاهزية العاملين أدت إلى زيادة إدراكهم لجودة الخدمات المقدمة من قبل النظم الإلكترونية المستخدمة، وضرورة الاهتمام بجاهزية العنصر البشري في العمل لاستخدام النظم الإلكترونية في العمل، وذلك من خلال عمل دورات تدريبية وتثقيفية مع وضع خطط استراتيجية تسويقية واضحة موجهة للعاملين عند تطبيق أي نظام إلكتروني جديد، مما يسهم في زيادة الإنتاجية لدى العاملين والتخفيف من صعوبات العمل باقل جهد ووقت ممكن.

كما تأتي هذه النتائج لتأكد دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في إنجاز الأعمال باقل وقت وجهد وبصورة أسرع متفقة في ذلك مع دراسة (الزعبي،2006) والتي بينت وجود علاقة إيجابية بين تكنولوجيا المعلومات وأبعاد الأداء الوظيفي مما يؤدي إلى إنجاز الأعمال بأقل وقت وجهد وبسرعة، كما أنها تقلل من التكلفة لهذا العمل.

ومن ناحية أخرى أن عامل توافر تكنولوجيا المعلومات يلعب دوراً مهماً في تحقيق الجودة الأكاديمية، حيث أنها تتفق مع دراسة (الخوالدة،والحنيطي،2008)، التي بحثت في أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء المؤسسات العامة في الأردن من المديرين ومساعديهم ونوابهم، وبينت أهمية اختيار البرنامج المناسب الذي تعمل عليه لتوفير المعلومات وتوفير الوقت والجهد، حيث توصلت هذه الدراسة إلى وجود أثر لهذا العامل حيث

بينت هذه الدراسة أن توافر تكنولوجيا المعلومات من معدات وأجهزة ومعلومات، من العوامل المهمة والركيزة الأساسية على رفع مستوى الجودة لدى العاملين فيها حيث أنه يؤدي إلى التحسين والتطوير لديهم بسلاسة ودون تعقيدات.

بالإضافة إلى ذلك توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للدعم الإداري في تحقيق الجودة الأكاديمية، وتتفق هذه الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة (الحول، واخرون،2015)، التي أكدت على وجود علاقة معنوية بين (جودة النظام الإداري، وأعضاء هيئة التدريس، والبرنامج التعليمي، والتكنولوجيا التعليمية، وشؤون الطلبة، وخدمات المكتبة)، حيث بينت هذه الدراسة أن الاهتمام بالدعم الإداري لدى موظفين الجودة يؤدي إلى الوصول إلى أعلى مستويات الإتقان والدقة في العمل حيث أن ذلك يوجد المنافسة ولتحقيق الذات مع العمل على برامج متناسقة تفي بمتطلبات العمل.

وأن هذه الدراسة تتفق أيضاً مع دراسة (كفى النوايسة،2009) التي هدفت إلى التعرف على اثر جودة المعلومات الإدارية المدركة في السلوك الإبداعي، حيث بينت هذه الدراسة أن جودة المعلومات من أهم العوامل التي تساعد العاملين على السرعة والدقة في العمل مما يؤدي إلى اختصار الوقت والجهد في العمل في الجودة والخروج باقل ما يمكن من تكاليف للعمل وغيرها من مستلزمات.

وعلاوة على ذلك فإن هذه الدراسة بينت العديد من العوامل المهمة التي تؤثر في استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الأكاديمية، التي بدورها تحقق غايات ومقاصد العاملين بهذا المجال وتقلل من الوقت والجهد، كما أن هذه الدراسة تفسح المجال أمام الباحثين للوصول لنتائج في مجال تحقيق الجودة الأكاديمية باستخدام تكنولوجيا المعلومات باقل وقت وجهد لما توفره من معلومات قيمة ذات قيمة علمية وبحثية مهمة.

4.4. التوصيات

من خلال النتائج المبينة من هذه الدراسة التي تم التوصل إليها من الإطار النظري للدراسة وكذلك النتائج التي تم الحصول عليها من واقع التحليل الاحصائي للبيانات، فقد تم التوصل إلى التوصيات التالية:

1. على إدارة مراكز ومديريات الجودة في الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب الاهتمام بتوفير البنية التحتية للازمة للعمل في الجودة من أجهزة ومعدات وعنصر بشري مؤهل ذو خبرة عملية ومعرفية بهذا العمل، وكذلك الاهتمام بتطوير البرامج والخطط المستقبلية لغايات تحقيق أعلى مستوى الاتقان والعمل في مجال تحقيق الجودة الأكاديمية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات.
2. ضرورة توفير موظفين مؤهلين للعمل على أنظمة تكنولوجيا المعلومات من ذوي الخبرة العملية والعلمية في الجامعات، وكذلك عمل نشرات إرشادية وتوضيحية للعمل مع توفير كافة التسهيلات التي تتطلبها الأنظمة للحفاظ على ديمومة العمل، والحصول على الغاية المرادة من ذلك العمل.
3. ضرورة التأكيد والمتابعة على مراقبة تدفق المعلومات وتدقيقها من قبل المشرفين والمراقبين المعنين بالعمل في الجودة في الجامعة، وكذلك متابعة تدفق المعلومات بصورة جيدة وسلاسة مع الحصول على معلومات تساعد في الوصول إلى أدق التفاصيل الخاصة بهذا العمل في مجال الجودة.
4. ضرورة عمل دورات تدريبية وتأهليه من قبل المراكز ذات العلاقة المباشرة بالجودة ومن خلال التواصل المستمر مع العاملين بهذا المجال، وتحفيز العاملين للتدريب والتأهيل للعمل بمجال الجودة.
5. توفير مدربين وفنين ذوي خبرة عالية في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات لتدريب العاملين وللعمل على صيانة ومتابعة الأجهزة المستخدمة في عمل الجودة وأن يكونوا على قدر عالي من التعاون والتدريب وسرعة بالاستجابة عند حدوث أي طارئ، وذلك للحصول على الفائدة المرجوة وللخروج بعمل ذو قيمة علمية ومنهجية ضمن برامج واضحة المعالم.
6. ضرورة متابعة واستخدام تكنولوجيا المعلومات لتحقيق الجودة المرجوة من ذلك، حيث أنها توفر الوقت والجهد وتقلل من التكلفة، كما أنها تختصر المسافات والوقت من خلال التواصل على الشبكات العنكبوتية التي تتيح المعلومات اللازمة للعاملين بهذا المجال.

7. العمل المستمر على قياس الأداء لمستوى العمل في الجودة للعاملين، وذلك لتحديد أية أمور أو مشكلات تحول دون المحافظة على ديمومة العمل في الجودة، والعمل على معالجتها من قبل القائمين على ذلك العمل.
8. ضرورة تحديد وتصميم مواقع خاصة بأمور الجودة في الجامعات الرسمية مرتبطة مع هيئة الاعتماد لمؤسسات التعليم العالي من برمجيات ومعدات تحتاجها الأعمال الخاصة بالجودة، مع اختيار عاملين متخصصين مؤهلين لذلك العمل، مع الحفاظ على توفير المعلومات اللازمة بالتقادم لمتابعة الأعمال بشكل سلس ودقيق دون الحاجة إلى الرجوع إلى أرشيف.

5.4. محددات الدراسة :

1. صعوبة الحصول على المعلومات اللازمة لغايات هذه الدراسة بسبب ساعات العمل لدى العاملين في مجال الجودة، وذلك يعزى إلى وجود جائحة كورونا التي تم تحديد ساعات العمل بها بالتناوب وعن بعد.
2. قيود زمنية حيث أن الوقت اللازم لإنجاز الدراسة ضمن اطار زمني محدد لتوارد المعلومات وكثرة الباحثين في هذا المجال.
3. قيود مكانية بسبب اتساع الرقعة الجغرافية لعينة الدراسة تحتاج لقطع مسافات ووقت وجهد علي لتغطيتها بشكل كامل.

6.4. الدراسات المستقبلية

1. يوصي الباحث بإجراء دراسات متعمقة في مجال الجودة لغايات تحقيق المعايير الخاصة بالجودة، وذلك للمساهمة في الوصول إلى مستوى عالي من الجودة في الجامعات الرسمية وغيرها.
2. عمل دراسات ذات طابع مقارنات مرجعية تعتمد دراسات مستقبلية وحديثة في مجال الجودة، وذلك لتأصيل مفهوم الجودة لدى جميع العاملين بهذا المجال والعاملين بالمؤسسات التعليمية.

3. عمل دراسات تقيس مستوى أداء الجامعات في أعمال الجودة كمقارنات بغية الحصول على التميز في أداء العاملين في الجودة في هذه الجامعات.

7.4. ملخص الفصل

احتوى هذا الفصل مقدمة مختصرة عن عرض النتائج والتوصيات الخاصة بالدراسة، حيث تم عرض البيانات والجداول التي تم تحليلها من خلال برنامج التحليل الاحصائي (SPSS)، كما تم استعراض النتائج التي تم تحليلها بناءً على البيانات المدخلة، وذلك بعد ان تم قياسه بالمقاييس المختلفة التي تم عرضها بالجداول المبينة أعلاه، ومن ثم تم المقارنة مع بعض الدراسات السابقة التي تم عرضها سابقاً وتمت مناقشتها بعد الحصول على النتائج النهاية، كما تم وضع التوصيات الخاصة بالدراسة، وتم عرض التحديات التي واجهة الدراسة، وتضمن هذا الفصل حث الباحثين في عمل دراسات مستقبلية متعمقة في مجال الجودة الأكاديمية.

قائمة المراجع

أ. المراجع العربية

بدرخان، سوسن سعد الدين،(2018)، تقييم التميز الإداري في جامعة عمان الأهلية، في ضوء المعايير الأوروبية لإدارة الجودة من وجهة نظر أعضاء الهيئتين: الإدارية، والأكاديمية، **المجلة الدولية لضمان** الجودة–المجلد الأول–العدد الثاني2018. ص80.

برزنجي، ح. وجمعه، م. (2013) **تكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات المعاصرة منظور اداري وتكنولوجي**. دن دار النشر.

بركات، زياد،(2017)، استراتيجية مقترحة للاعتماد الأكاديمي بالجامعات الفلسطينية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها، **المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، جامعة العلوم والتكنولوجيا**، 10(27)، 163–188.

البقور، خيرو خلف، (2016)، **دور تكنولوجيا المعلومات والتشاركية بالمعرفة وأثرهما في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي دراسة تطبيقية في جامعة الطائف**، دراسات، العلوم الإدارية، المجلد 43، العدد 1، 2016.

تيناوي، عمار محمد، (2019)، **دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصال** (MTN & Syriatel)، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية.

حطرم، نصر محمد، عبدالله، سليمان زكريا سليمان،(2017)، واقع تطبيق ضمان الجودة في كلية إدارة الأعمال، جامعة الملك سعود من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ومساعديهم، **المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي**، جامعة العلوم والتكنولوجيا، 10(29)، 19–54.

الحول، سامية، حناش، راوية، باشة، ريمة،(2015)، اثر جودة خدمات التعليم الجامعي على تحقيق رضا الطالب دراسة حالة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة باتنة–الجزائر، **المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي**، جامعة العلوم والتكنولوجيا، 8(22)، 95–122.

الخوالدة، رياض، الحنيطي، محمد،(2008)، **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري في المؤسسات العامة الأردنية**، دراسات، العلوم الإدارية، المجّلد 35، العدد2 ،2008.

دليل الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، مصر ،2009.

الدليمي، إحسان (2006). **تحليل علاقة تقانة المعلومات بفاعلية إدارة الموارد البشرية وأثرها في بناء الكفايات الجوهرية**، دراسة ميدانية في عينة مختارة من كليات جامعة بغداد. (رسالة دكتوراه غير منشورة) جامعة بغداد–كلية الإدارة والاقتصاد.

الدويك، مصباح (2010). **نظم المعلومات الصحية المحوسبة واثرها على القرارات الإدارية: دراسة تطبيقية على مستشفى غزة الأوروبي.**

الزعبي، حسن علي،(2006)، **أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية في دائرة ضريبة دخل عمان**، المجلد 10، العدد 1 (31 مايو/أيار 2006)، ص. 107–139، 33ص.

زقاي، حميد، وزاني، محمد،(2017)، مستوى جودة الخدمات التعليمية وأثرها في رضا الطلبة: دراسة تطبيقية على طلبة جامعة سعيدة–الجزائر، **المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، جامعة العلوم والتكنولوجيا**، 10(30)، 63–87.

الطالب، هشام يحيى (2006)، **دليل التدريب**، ط3، المعهد العالمي للفكر الإسلامي. الكويت: دار العلوم العربية.

العجلوني، عبدالفتاح محمد، (1998)، **تقييم تطبيقات نظم المعلومات في شركات مختارة من القطاعين العام والخاص في الأردن: دراسة حالة على الملكية الأردنية والبنك العربي**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، المفرق، الأردن.

عساف، علي (2008)، **التدريب وتنمية الموارد البشرية، الأسس والعمليات.** دار زهران للنشر والتوزيع.

العضايلة، رائد محمد، وأبو سمهدانه، مروه خضر، (2014)، جودة المعلومات وأثرها في القيادة الإبداعية من وجهة نظر العاملين في البنك الإسلامي الأردني للاستثمار والتمويل في محافظات إقليم الجنوب، **المجلة الأردنية في إدارة الأعمال**، المجلد 10، العدد 3، 2014.

العضايلة، علي خالد، (2019)، **العوامل المؤثرة في تطبيق نظام حكيم للرعاية الصحية في الأردن من وجهة نظر المستخدمين: دراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية الأردنية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، المملكة الأردنية الهاشمية.

العوالقي، عبدالله احمد،2018، **العلاقة بين تطبيق نظام الجودة والاعتماد الأكاديمي وتحسين مستوى رضا الطلاب عن الخدمة التعليمية في جامعة إب اليمنية**، كلية العلوم الإدارية–جامعة إب–اليمن، المجلة الدولية لضمان الجودة–المجلد الأول–العدد الثاني،2018.

الفرجات، أمل، عفانه، جهاد،(2011)، **أثر إدارة الجودة الشاملة على تمكين العاملين: دراسة تطبيقية على قطاع الصناعات الدوائية في الأردن**، أبحاث اليرموك: سلسلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية 2011, Vol. 27 Issue 2/B, p1399–1416.

مبارك، حمدالله موسى،(2004)، **تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الاستراتيجية والهيكل التنظيمي والأداء: دراسة تحليلية لشركات التأمين الأردنية**، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.

المحاميد، سعود،(2014)، **أثر جاهزية العاملين في الجودة المدركة لخدمات نظم الأعمال الإلكترونية ورضا المستخدمين والنية في الاستخدام: دراسة ميدانية في البنوك المدرجة في سوق عمان المالي**، دراسات، العلوم الإدارية، المجلّد 41 ، العدد1،2014.

مرزوقة، هاني محمود، درة، عبدالباري إبراهيم، (2014)، **أثر التخطيط الاستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء العاملين في الجامعات الخاصة في الأردن**، رسائل جامعية، جامعة الشرق الأوسط، الصفحات (1–149)، الأردن.

النوايسه، كفى حمود، (2009)، **أثر جودة تكنولوجيا المعلومات الإدارية المدركة في السلوك الإبداعي لدى مستخدمي نظام المعلومات في جامعة البلقاء التطبيقية**، دراسات، العلوم الإدارية، المجلد 36، العدد 2، 2009.

نوفل، مفلح (2007). **أثر استراتيجية التدريب على أداء العاملين في المصارف التجارية الأردنية: دراسة ميدانية من وجهة نظر المديرين**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، الأردن.

الهلالات، صالح،(2014). **إدارة التميز الممارسة الحديثة في إدارة منظمات الأعمال**. ط1، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع،ص26.

ب. المراجع الأجنبية

Davis, F. D. (1989). **Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of Information technology**. MIS quarterly, 319-340.

Eriksson, K., Kerem, K. and Nilsson, D. 2005. **Customer acceptance of internet banking in Estonia. International Journal of Bank Marketing**, 23(2): 200-216.

Salloum, Adel (2011), **The Adoption of the National Programme for Information Technology in the NHS: the case of Lorenzo, PhD thesis,** University of Kent,2011.

Agim, S, (2017). **Requirements To Achieve Excellence In The Performance Of The Management Of The Education Of The Tabuk Region In The Light Of The European Model Of Excellence (EFQM)**. Unpublished Master Thesis, Tabuk University, Tabuk, Saudi Arabia.

Abdelhalim, T,(2010).**Educational Administration In The New Millennium, Cairo: Dar Al Olom For Publishing and Distribution**.

Heizer, J., and Render, B.,(2011),"**Operations management"**, 8th ed., New Jersey: Prentice- Hall, Inc.

Kotler, P., and Keller K. L.,(2012),"**Marketing Management**",14th New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Davis, D. J., & Ringsted, C. (2006). **Accreditation of undergraduate and graduate medical education: how do the standards contribute to quality?.** Advances in health sciences education, 11(3), 305-313.

Van Slyke, C., Ilie, V., Lou, H., & Stafford, T. (2007) Perceived critical mass and the adoption of a communication technology. **European Journal of Information Systems**, 16(3), 270-283.

O'Brien , James A.، et al. (2008). **Management Information System**. Eight Edition. NY: McGraw-Hill.

Khatib, F. & Awwad, M, 2003, **Measuring of service quality of marketing information system technology, Mutah Lil-Buhuth Wad-Dirasat**, Vol.18,No.14,108.

Pikkarainen, Tero (2004) Kari Pikkarainen, **acceptance of online banking (2004): an extension of the technology acceptance model.** Volume 14. Number 3.224-235.

Chen, C. Y., Sok, P., & Sok, K. (2007). **Benchmarking potential factors leading to education quality: A study of Cambodian higher education. Quality Assurance in Education**, 15(2), 128-148.

Juran and A. B. Glod Frey., 1999:2-3-34 **Jurans Quality Hand book,** McGraw Hill, New Yourk.

ج. المواقع الإلكترونية

https://teb21.com/article/what-is-information-technology-2"information technology (IT) 2017", www.businessdictionary.com, Retrieved 22-11-2017. Edited.

https://teb21.com/article/what-is-information-technology-2DAVE ROOS,2017 "How Information Technology Works" ، **www.money.**howstuffworks.com, Retrieved 22-11-2017. Edited.

الجودةمفهوم/www.mawdoo3.comألاء دعد 12 غسطس،2017

الملاحق

ملحق (أ)

استبانة الدراسة

عزيزي المستجيب/عزيزتي المستجيبة

تحية طيبة، وبعد :

نرجو التكرم منكم بتعبئة الاستبيان أدناه بوضع إشارة (X) أمام الخيار المناسب من وجهة نظركم وذلك بهدف قياس الدراسة المعنونة **ب"أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الأكاديمية من منظور العاملين في الجودة في الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب – الأردن"** .

شاكرين لكم تعاونكم ومقدرين دعمكم وآرائكم من أجل الوصول الى رضاكم.

الجنس: ( ) ذكر ( ) أنثى

الفئة العمرية (سنة): ( ) 30-أقل من 40 سنة ( ) 40- أقل من 50 سنة ( ) 50 سنة فأكثر

المؤهل العلمي : ( ) بكالوريوس ( ) ماجستير ( ) دكتوراه

المسمى الوظيفي : ( ) موظف ( ) مدير ( ) عضو/رئيس لجنة الجودة على مستوى القسم ( ) عضو/رئيس لجنة الجودة على مستوى الكلية

الكادر : ( ) إداري ( ) أكاديمي

الخبرة العملية في العمل في الجودة بالسنوات : ( ) 1-10 ( ) 11-20 ( ) 21-30

الجامعة: الجامعات الرسمية التي تقع ضمن الحدود الجغرافية لإقليم الجنوب في الأردن (جامعة مؤتة، جامعة الطفيلة التقنية، جامعة الحسين بن طلال).

الرقم	الفقرة	موافق بشدة (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق بشدة (1)
1. توافر تكنولوجيا المعلومات						
.1	تسهم الأساليب التكنولوجية الحديثة في تنفيذ وإدارة العملية الأكاديمية في الجامعة					
.2	تتوافر أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء أعمال الجامعة عموماً وبخاصة المرتبطة بالأمور الأكاديمية					
.3	القوى البشرية العاملة مؤهلة وقادرة على استخدام البرامج والأدوات التكنولوجية المستخدمة في الجامعة					
.4	تهتم الجامعة بتطوير الأنظمة والبرمجيات المستخدمة في الجامعة بشكل مستمر					
.5	تسعى الجامعة إلى توفير البنى التكنولوجية التحتية اللازمة للربط الإلكتروني لمرافق الجامعة المختلفة					
2. سهولة الأنظمة المستخدمة						
.6	تتصف أنظمة المعلومات المستخدمة في الجامعة بسهولة الاستخدام					
.7	الأنظمة المستخدمة في الجامعة سهلة التعلم					
.8	تتصف أنظمة المعلومات المستخدمة في الجامعة بالسهولة التشغيلية من حيث الصيانة والتحديث					
.9	تتوافر الإرشادات اللازمة حول كيفية استخدام أنظمة المعلومات بدون مساعدة الآخرين					
3. جودة المعلومات						
.10	تتصف المعلومات التي تزودها الأنظمة الإلكترونية في الجامعة بالشمولية (معلومات كاملة)					
.11	تزود أنظمة المعلومات المستخدمة في الجامعة الربط الإلكتروني لمرافق الجامعة المختلفة لتشارك المعلومات اللازمة لإتمام العمليات الأكاديمية والإدارية بشكل مناسب					
.12	توفر الأنظمة المستخدمة المعلومات الدقيقة التي تحتاجها الجامعة لتنفيذ العمليات الأكاديمية والإدارية المساندة لها					
.13	تتوافر لدى العاملين في الجامعة إمكانية الوصول إلى المعلومات التي احتاجها بسرعة					

4. الفائدة المدركة						
.14	يؤدي استخدام أنظمة المعلومات إلى تحسين مخرجات العملية الأكاديمية					
.15	اعتقد ان استخدام أنظمة المعلومات المستخدمة في الجامعة يحسن من إنتاجيتي					
.16	يؤدي استخدام أنظمة المعلومات لتقليل الوقت اللازم لإنجاز المهام					
.17	تسهم الأنظمة المستخدمة في الجامعة في خفض الكلفة الإنتاجية للعمليات المساندة للعمليات الأكاديمية والإدارية					
.18	تحسن نظم المعلومات المتوفرة في الجامعة في التحكم والرقابة على العمليات الأكاديمية والإدارية					
.19	تسهم نظم المعلومات المستخدمة في الجامعة في زيادة إنتاجية أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية ذوي الصلة بالعملية الإدارية					
.20	بشكل عام أعتقد أن نظم المعلومات المتوفرة في الجامعة مفيدة في عملي					
5. دعم المستخدم (الدعم الفني + التدريب)						
.21	عند حدوث خلل أو عطل فني في الأنظمة المعلوماتية المستخدمة في الجامعة فانه يتم عمل الصيانة اللازمة لها بسرعة					
.22	تتوافر وحدة تقنية مختصة بتقديم الدعم الفني اللازم للمستخدم عند الحاجة					
.23	تتوافر لدى المتخصصين في الدعم الفني الخبرة الفنية المطلوبة					
.24	تحرص الجامعة على تقديم الإرشادات والتعليمات الخاصة بكيفية تطبيق أنظمة المعلومات عند استخدام الأجهزة الإلكترونية المختلفة					
.25	المهارات المكتسبة من برامج التدريب تؤهلني لاستخدام النظم الإلكترونية المختلفة بشكل فعال					
.26	البرامج التدريبية التي يتم تقديمها واضحة ومحددة الأهداف					
.27	تلبي البرامج التدريبية احتياجات العاملين من المعلومات المطلوبة لاستخدام النظام					
6. الدعم الإداري						
.28	تعمل إدارة الجامعة على توجيه العاملين نحو استخدام نظم المعلومات المتوافرة في الجامعة للقيام بالعمل المطلوب					
.29	تتابع إدارة الجامعة سير العمل القائم على استخدام أنظمة المعلومات					

.30	تقوم إدارة الجامعة بتشجيع وتحفيز العاملين لاستخدام أنظمة المعلومات					
.31	للجامعة رؤية واضحة لتطوير استخدام أنظمة المعلومات					
.32	تقوم إدارة الجامعة بعمل ندوات وورش عمل مستمرة للتعريف بأهمية وتشجيع استخدام أنظمة المعلومات المختلفة.					
7. تحقيق الجودة الأكاديمية						
.33	تعمل الجامعة على وضع الخطط والبرامج والسياسات العامة للوصول إلى الجودة الأكاديمية المنشودة					
.34	تسعى الجامعة لوضع التعليمات والتشريعات الناظمة لتحقيق الجودة الأكاديمية					
.35	تسعى الجامعة إلى تطوير وتحسين البرامج الأكاديمية والسياسات التعليمية والتعلمية للبرامج للحصول على المخرجات المرادة منها					
.36	تشجع الجامعة الإبداع والبحث العلمي لإثراء العملية الإدارية والأكاديمية في الجامعة					
.37	تعمل الجامعة على تأهيل وتدريب الكادر البشري للقيام بالأعمال التي تؤدي إلى تحقيق الجودة الأكاديمية					
.38	بشكل عام توفر الجامعة بيئة العمل اللازمة لتحقيق الجودة الأكاديمية					

تم ادخال هذه الفقرة للإجابة على تساؤلات الدراسة للمتغيرات المستقلة بشكل عام.

الرقم	الفقرة	موافق بشدة (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق بشدة (1)
أهمية تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الأكاديمية						
.1	أعتقد أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات الحديثة ضروري لتحقيق الجودة الأكاديمية					
.2	أعتقد أن سهولة استخدام أنظمة المعلومات المطبقة في الجامعات مهمة في تحقيق الجودة الأكاديمية					
.3	أعتقد بأن جودة المعلومات التي تقدمها الأنظمة المستخدمة تسهم في تحقيق الجودة الأكاديمية					
.4	أعتقد أن الفائدة المدركة مهمة في تحقيق الجودة الأكاديمية					
.5	أعتقد أن دعم المستخدم (الدعم الفني + التدريب) يسهم في تحقيق الجودة الأكاديمية					
.6	أعتقد بأن الدعم الإداري مهم في عملية تحقيق الجودة الأكاديمية					

في حال رغبتك في إدراج أية ملحوظات إضافي أو التعبير عن رأيك فيما يخص دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الأكاديمية، أرجو تعبئتها في الصندوق أدناه :

ملحق (ب)

الرسالة الموجهة للمحكمين للاستبانة

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة مؤتة

الرسالة الموجهة للمحكمين

للاستبانة

كلية إدارة الأعمال

قسم نظم المعلومات الإدارية

التاريخ : / /2021م

الدكتور/الدكتورة .....المحترم /المحترمة

التخصص:.....مكان العمل .....الرتبة الأكاديمية

الموضوع: طلب تحكيم

السلام عليكم ورحمة وبركاته:

يجري الباحث دراسة بعنوان "**أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الأكاديمية من منظور العاملين في الجودة في الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب الأردن**"، ولتحقيق هدف الدراسة أعد الباحث أداة دراسة وهي عبارة عن استبانة لاستطلاع آراء العاملين في الجودة في الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب في الأردن، وذلك كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير من جامعة مؤتة.

ولأغراض التأكيد من صدق أداة الدراسة فإن الباحث يرجو تكرمكم بالموافقة على تحكيم الاستبانة المرفقة، وإبداء ملاحظاتكم وآرائكم حول تصميمها للإيفاء بمتطلبات الدراسة أعلاه.

علماً بأن الباحث سيعتمد تدريج ليكرت الخماسي كما هو موضح في الجدول التالي:

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،،،

الباحث: عبداللطيف راجي اللصاصمه

ملحق (ج)

أسماء السادة المحكمين

أسماء السادة المحكمين

4. أ.د. فيروز الضمور	جامعة مؤتة
2. أ.د. رائد العطيات	جامعة مؤتة
3. أ.د. عبدالله الرواشدة	جامعة مؤتة
4. أ.د. عادل عبدالغني	جامعة مؤتة
5. د. عادل سلوم	جامعة مؤتة
6. د. علي الجعافرة	جامعة مؤتة
7. د. غيد الربضي	جامعة مؤتة
8. د. معاوية العساسفة	جامعة مؤتة
9. د. أمجد القويدر	جامعة الطفيلة

ملحق (د)

الإجابات المباشرة من قبل عينة الدراسة على العوامل المستقلة لأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الأكاديمية

الإجابات المباشرة من قبل عينة الدراسة على العوامل المستقلة لأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الأكاديمية

لقد تم اخذ آراء العاملين في الجودة في الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب، حول أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الأكاديمية، وذلك من خلال تساؤلات عن كل عامل من العوامل المستقلة تم توجيهها وبشكل صريح لعينة الدراسة من العاملين في الجودة، وقد أظهرت الإجابات ما يلي:

1. أن توافر تكنولوجيا المعلومات من الضروريات لتحقيق الجودة الأكاديمية، حيث أبدت الإجابات أن هذا العامل هو ركيزة أساسية من الركائز التي تهدف إلى تحقيق الجودة الأساسية لما تضمنه من محاور تهم ذلك الجانب وتدعمه وتقومه للحصول على أعلى مستوى متقن لتحقيق الغايات المطلوبة في العمل، حيث أن التحديث والتطوير وتوفير المستلزمات من بنى تحتية وأجهزة ومعدات وقوى بشرية مؤهله يؤدي ذلك للحصول على أعلى مستويات في تحقيق الجودة.
2. أن سهولة الأنظمة المعلومات المطبقة في الجامعات مهمة في تحقيق الجودة الأكاديمية، تبين أن نسب الإجابات أتت مرتفعة مما يشير إلى سهولة تطبيق واستخدام الأنظمة العاملة في تلك الجامعات مع توفر وسائل إرشادية وتدريبية لتلك الأنظمة لدعم العملية الإدارية في مجال الجودة، وذلك من الحرص من قبل الجامعات لتوفير ماهو ضروري من برمجيات ووسائل تعليمية وتدريبية لموظفيها في مجال الجودة، وهذا ما أبرزته إجابات المستخدمين لتلك الأنظمة والعاملين في الجودة.
3. أن جودة المعلومات التي تقدمها الأنظمة المستخدمة في تحقيق الجودة الأكاديمية، حيث تبين من إجابات عينة الدراسة أن ذلك العامل حصل على نتائج مرتفعة للأهمية التي يمثلها في تحقيق غايات العمل لشمول المعلومات المعرفية والإدارية والدقة المتناهية في تزويد المعلومات بالشكل المناسب لغايات الحفاظ على ديمومة العمل والتوثيق للمعلومات.
4. أن الفائدة المدركة مهمة في تحقيق الجودة الأكاديمية، حيث أن الإجابة على هذا العامل كانت مرتفعة مما جعله أهم عامل في تلك الدراسة للوصول لغايات تحقيق

الجودة الأكاديمية، حيث أنه يتميز بالتطوير والمتابعة لمخرجات العملية الأكاديمية، وكذلك الوصول إلى أعلى الدراجات في اتقان العمل لغايات اختصار الوقت والجهد، حيث أن ذلك يؤدي إلى عائد أعلى في مستوى العمل في الجودة.

5. أن دعم المستخدم (الدعم الفني والتدريب) يسهم في تحقيق الجودة الأكاديمية، حيث كانت الإجابات مرتفعة ومؤيدة لعمليات الدعم الفني والتدريب، وذلك بغية الحصول على أعلى مستويات الحرفة في العمل والاتقان والمحافظة على الأجهزة والمعدات لديمومتها في العمل، كما أنه يقوم هذا العامل بتذليل للصعوبات والعقبات التي تنشأ من خلال الأعطال الفنية وكذلك الجوانب المعرفية للعامل البشري في مجال الجودة.
6. أن الدعم الإداري مهم في عملية تحقيق الجودة الأكاديمية، حيث كانت إجابة عينة الدراسة مرتفعة لهذا العامل لما له من أهمية في تحفيز العاملين وتشجيعهم من خلال منحهم حوافز تشجيعية في مجال عملهم، كما أنه يتضمن دورات تدريبية لتحسين وتطوير قدرات العاملين وتأهيلهم للعمل بأعلى مقايس الجودة والاتقان.

وبناءاً على إجابات التساؤلات أعلاه فإن عملية استخدام تكنولوجيا المعلومات هي الركيزة الأساسية في تحقيق الجودة الأكاديمية، لغايات الوصول إلى أعلى مستوى دراجات في الجودة والعمل المتقن، الذي يبرهن نجاح هذه التكنولوجيا في إنجاز الأعمال بكل دقة وبعناية فائقة والتقليص من عامل الوقت والجهود المبذولة للوصول إلى عائد عملي دون عناء وبأقل تكلفة وجهد.

ملحق (هـ)
آراء ومقترحات أفراد عينة الدراسة

آراء ومقترحات أفراد عينة الدراسة

لقد تم أخذ أراء ومقترحات أفراد عينة الدراسة من خلال الاستبانة، حيث كانت كما يلي:

5. مقترح وضع نظام خاص يتعلق بديمومة العمل المتواصل في مجال الجودة للعاملين، وذلك للحفاظ على سير العمل دون انقطاع حسب ما هو مخطط له.
6. تحفيز العاملين في الجودة من خلال اطلاعهم على التجارب في أعمال الجودة في مختلف المجالات من خلال عمل اللقاءات الدورية والمؤتمرات.
7. وضع نظام لتقييم الجودة بشكل مستمر من خلال إدارات الجامعات الرسمية، للمتابعة والحفاظ على ما تم إنجازه وعلى أن يكون غير مرتبط بفترة زمنية وتتقضي بل مستمر يعتمد فيه تقييم أداء الموظفين والأقسام والكليات والجامعات.
8. اختيار العاملين أصحاب الخبرات العملية والتقنية للعمل في الجودة.
9. توفير كافة المستلزمات من أجهزة وشبكات ربط، للحصول على المعلومات بسلاسة ويسر.
10. عمل دورات تدريبية متكررة للعاملين في مجال الجودة.
11. تخصيص جزء من موازنات الجامعة لأعمال الجودة لكل كلية وقسم لتحفيزهم على العمل وتوفير متطلبات العمل في الجودة.
12. عمل أرشفة خاصة على مستوى الأقسام والكليات والعمادات والجامعات، على الشبكة العنكبوتية تحتوي على جميع الوثائق الضرورية للوصول اليها دون عناء.
13. تخصيص مراكز مستقلة مهمته فقط متابعة أعمال الجودة والتقييمات لها ومراقبة أداء العاملين على مستوى جميع الدوائر والأقسام والكليات في الجامعة.
14. صرف مكافئات تحفيزية للعاملين في مجال الجودة، لكسب ثقتهم في العمل.

ملحق (و)

كتاب تسهيل مهمة للطالب لجمع بيانات الدراسة موجه إلى السادة جامعة الطفيلة التقنية

جامعة مؤتة

كلية الدراسات العليا

MUTAH UNIVERSITY

College ofGraduate Studies

نهضة 100

الرقم :ك.د.ع/[illegible]

التاريخ : ....هـ

الموافق: [illegible]م:

Re.................

Date:...................

السادة جامعة الطفيلة التقنية المحترمين

تحية طيبة وبعد،،،

فارجو التكرم بالموافقة والايعاز لمن يلزم لتسهيل مهمة الطالب عبداللطيف راجي اللصاصمة والذي يدرس في جامعة مؤتة ماجستير/ (تكنولوجيا الحكومة الالكترونية) الرقم الجامعي (٦٢٠١٩٢١١٥٠١٣) في الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لاعداد دراسته والموسومة بـ" **اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الاكاديمية من منظور العاملين في الجودة في الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب الاردن** " والتي يقوم بها استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير.

شاكرين لكم اهتمامكم وحرصكم على التعاون مع جامعة مؤتة ، ودعمها لتحقيق أهدافها في خدمة هذا الوطن في ظل حضرة صاحب الجلالة الهاشمية الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم حفظه الله ورعاه .

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام ،،،،

عميد كلية الدراسات العليـــــا

أ.د. عمر نواف المعايطـــــــة

ن خ / تسهيل مهمه

مؤتة – الكرك – الأردن

الرمز البريدي :٦١٧١٠

تلفون :٩٩-٠٣/٢٣٧٢٣٨٠

فرعي 6131-4050

فاكس 375694 ٠٣/٢

البريد الالكتروني

الموقع الالكتروني http://www.mutah.edu.jo/gradest/derasat.htm

MUTAH-KARAK-JORDAN

Postal Code: 61710

TEL :03/2372380-99

Ext. 6131-4050

FAX:03/ 2375694

dean_dgs@mutah.edu.jo dgs@mutah.edu.jo

ملحق (ز)

كتاب تسهيل مهمة للطالب لجمع بيات الدراسة موجه إلى جامعة الحسين بن طلال

MUTAH UNIVERSITY
College ofGraduate Studies

جامعة مؤتة
كلية الدراسات العليا

الرقم :ك.د.ع/[illegible]

التاريخ : .....هـ

الموافق: .....م

Re.....

. Date.....

السادة جامعة الحسين بن طلال المحترمين

تحية طيبة وبعد،،،

فارجو التكرم بالموافقة والايعاز لمن يلزم لتسهيل مهمة الطالب عبداللطيف راجي اللصاصمة والذي يدرس في جامعة مؤتة ماجستير/ (تكنولوجيا الحكومة الالكترونية) الرقم الجامعي (٦٢٠١٩٢١١٥٠١٣) في الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لاعداد دراسته والموسومة بـ" **اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الاكاديمية من منظور العاملين في الجودة في الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب الاردن** " والتي يقوم بها استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير.

شاكرين لكم اهتمامكم وحرصكم على التعاون مع جامعة مؤتة ، ودعمها لتحقيق أهدافها في خدمة هذا الوطن في ظل حضرة صاحب الجلالة الهاشمية الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم حفظه الله ورعاه .

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام ،،،،

عميد كلية الدراسات العليـــــا

أ.د. عمر نواف المعايطـــــة

ن خ / تسهيل مهمه

مؤتة – الكرك – الأردن
الرمز البريدي :٦١٧١٠
تلفون :٠٣/٢٣٧٢٣٨٠-٩٩
فرعي 6131-4050
فاكس 375694 ٠٣/٢
البريد الالكتروني
الموقع الالكتروني http://www.mutah.edu.jo/gradest/derasat.htm

MUTAH-KARAK-JORDAN
Postal Code: 61710
TEL :03/2372380-99
Ext. 6131-4050
FAX:03/ 2375694
dean_dgs@mutah.edu.jo dgs@mutah.edu.jo

ملحق (ح)

عينة من مجموعة الكتب الموجهة لكليات جامعة مؤتة لتسهيل مهمة الطالب في جمع البيانات

جامعة مؤتة
كلية الدراسات العليا

MUTAH UNIVERSITY
College ofGraduate Studies

الرقم :ك.د.ع/ ...
التاريخ : ....هـ
الموافق: ....م.

Re.................
Date:...................

السادة جامعة مؤتة / كلية إدارة الاعمال المحترمين

تحية طيبة وبعد،،،

فارجو التكرم بالموافقة والايعاز لمن يلزم لتسهيل مهمة الطالب عبداللطيف راجي اللصاصمة والذي يدرس في جامعة مؤتة ماجستير/ (تكنولوجيا الحكومة الالكترونية) الرقم الجامعي (١٢٠١٩٢١١٥٠١٣) في الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لاعداد دراسته والموسومة بـ" اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الاكاديمية من منظور العاملين في الجودة في الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب الاردن " والتي يقوم بها استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير.

شاكرين لكم اهتمامكم وحرصكم على التعاون مع جامعة مؤتة ، ودعمها لتحقيق أهدافها في خدمة هذا الوطن في ظل حضرة صاحب الجلالة الهاشمية الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم حفظه الله ورعاه .

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام ،،،،

عميد كلية الدراسات العليـــا

أ.د. عمر نواف المعايطـــة

ن خ / تسهيل مهمه

مؤتة – الكرك – الأردن
الرمز البريدي : ٦١٧١٠
تلفون :٠٣/٢٣٧٢٣٨٠-٩٩
فرعي 6131-4050
فاكس 375694 ٠٣/٢
البريد الالكتروني
الموقع الالكتروني http://www.mutah.edu.jo/gradest/derasat.htm

MUTAH-KARAK-JORDAN
Postal Code: 61710
TEL :03/2372380-99
Ext. 6131-4050
FAX:03/ 2375694
dean_dgs@mutah.edu.jo dgs@mutah.edu.jo

MUTAH UNIVERSITY
College ofGraduate Studies

جامعة مؤتة
كلية الدراسات العليا

الرقم :ك.د.ع/٨٠٢/٨٠/٣/١٠٢٠٢١
Re..................

التاريخ : ....هـ
. Date:....................

الموافق: ...٢٠٢١/١٢/٢٠...م..

السادة جامعة مؤتة / كلية العلوم التربوية المحترمين

تحية طيبة وبعد،،،

فارجو التكرم بالموافقة والايعاز لمن يلزم لتسهيل مهمة الطالب عبداللطيف راجي اللصاصمة والذي يدرس في جامعة مؤتة ماجستير/ (تكنولوجيا الحكومة الالكترونية) الرقم الجامعي (٦٢٠١٩٢١١٥٠١٣) في الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لاعداد دراسته والموسومة بـ" **اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الاكاديمية من منظور العاملين في الجودة في الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب الاردن** " والتي يقوم بها استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير.

شاكرين لكم اهتمامكم وحرصكم على التعاون مع جامعة مؤتة ، ودعمها لتحقيق أهدافها في خدمة هذا الوطن في ظل حضرة صاحب الجلالة الهاشمية الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم حفظه الله ورعاه .

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام ،،،،

عميد كلية الدراسات العليا

أ.د. عمر نواف المعايطة

ن خ / تسهيل مهمه

MUTAH-KARAK-JORDAN
Postal Code: 61710
TEL :03/2372380-99
Ext. 6131-4050
FAX:03/ 2375694
dean_dgs@mutah.edu.jo dgs@mutah.edu.jo

مؤتة – الكرك – الأردن
الرمز البريدي : ٦١٧١٠
تلفون :٠٣/٢٣٧٢٣٨٠-٩٩
فرعي 6131-4050
فاكس 375694 ٠٣/٢
البريد الالكتروني
الموقع الالكتروني http://www.mutah.edu.jo/gradest/derasat.htm

MUTAH UNIVERSITY
College ofGraduate Studies

جامعة مؤتة
كلية الدراسات العليا

Re.................
. Date:...................

الرقم :ك.د.ع/ط/١٠/٢٠/٣٠٠٧١٠
التاريخ : ....هـ
الموافق: ..٢٠/٢/١٤ ....م.:

السادة جامعة مؤتة / كلية الحقوق المحترمين

تحية طيبة وبعد،،،

فارجو التكرم بالموافقة والايعاز لمن يلزم لتسهيل مهمة الطالب عبداللطيف راجي اللصاصمة والذي يدرس في جامعة مؤتة ماجستير/ (تكنولوجيا الحكومة الالكترونية) الرقم الجامعي (٦٢٠١٩٢١١٥٠١٣) في الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لاعداد دراسته والموسومة بـ" **اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الاكاديمية من منظور العاملين في الجودة في الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب الاردن** " والتي يقوم بها استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير.

شاكرين لكم اهتمامكم وحرصكم على التعاون مع جامعة مؤتة ، ودعمها لتحقيق أهدافها في خدمة هذا الوطن في ظل حضرة صاحب الجلالة الهاشمية الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم حفظه الله ورعاه .

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام ،،،،

عميد كلية الدراسات العليـــــا

أ.د. عمر نوافـ المعايطـــــــــة

ن خ / تسهيل مهمه

MUTAH-KARAK-JORDAN
Postal Code: 61710
TEL :03/2372380-99
Ext. 6131-4050
FAX:03/ 2375694
dean_dgs@mutah.edu.jo dgs@mutah.edu.jo

مؤتة – الكرك – الأردن
الرمز البريدي : ٦١٧١٠
تلفون :٩٩-٠٣/٢٣٧٢٣٨٠
فرعي 6131-4050
فاكس 375694 ٠٣/٢
البريد الالكتروني
الموقع الالكتروني http://www.mutah.edu.jo/gradest/derasat.htm

MUTAH UNIVERSITY
College of Graduate Studies

جامعة مؤتة
كلية الدراسات العليا

Re.................
Date:...................

الرقم :ك.د.ع/
التاريخ : ....هـ
الموافق: ....م.

السادة جامعة مؤتة / كلية العلوم المحترمين

تحية طيبة وبعد،،،

فارجو التكرم بالموافقة والايعاز لمن يلزم لتسهيل مهمة الطالب عبداللطيف راجي اللصاصمة والذي يدرس في جامعة مؤتة ماجستير/ (تكنولوجيا الحكومة الالكترونية) الرقم الجامعي (٦٢٠١٩٢١١٥٠١٣) في الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لاعداد دراسته والموسومة بـ" اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الاكاديمية من منظور العاملين في الجودة في الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب الاردن " والتي يقوم بها استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير.

شاكرين لكم اهتمامكم وحرصكم على التعاون مع جامعة مؤتة ، ودعمها لتحقيق أهدافها في خدمة هذا الوطن في ظل حضرة صاحب الجلالة الهاشمية الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم حفظه الله ورعاه .

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام ،،،،

عميد كلية الدراسات العليا

أ.د. عمر نواف المعايطة

ن خ / تسهيل مهمه

MUTAH-KARAK-JORDAN
Postal Code: 61710
TEL :03/2372380-99
Ext. 6131-4050
FAX:03/ 2375694
dean_dgs@mutah.edu.jo dgs@mutah.edu.jo

مؤتة – الكرك – الأردن
الرمز البريدي : ٦١٧١٠
تلفون :٠٣/٢٣٧٢٣٨٠-٩٩
فرعي 6131-4050
فاكس 375694 ٠٣/٢
البريد الالكتروني
الموقع الالكتروني http://www.mutah.edu.jo/gradest/derasat.htm

جامعة مؤتة
كلية الدراسات العليا

MUTAH UNIVERSITY
College ofGraduate Studies

الرقم :ك.د.ع/ ...
التاريخ : ....هـ
الموافق: ....م:

Re..................
Date:....................

السادة جامعة مؤتة / كلية العلوم المحترمين

تحية طيبة وبعد،،،

فارجو التكرم بالموافقة والايعاز لمن يلزم لتسهيل مهمة الطالب عبداللطيف راجي اللصاصمة والذي يدرس في جامعة مؤتة ماجستير/ (تكنولوجيا الحكومة الالكترونية) الرقم الجامعي (٦٢٠١٩٢١١٥٠١٣) في الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لاعداد دراسته والموسومة بـ" **اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الاكاديمية من منظور العاملين في الجودة في الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب الاردن** " والتي يقوم بها استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير.

شاكرين لكم اهتمامكم وحرصكم على التعاون مع جامعة مؤتة ، ودعمها لتحقيق أهدافها في خدمة هذا الوطن في ظل حضرة صاحب الجلالة الهاشمية الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم حفظه الله ورعاه .

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام ،،،،

عميد كلية الدراسات العليا

أ.د. عمر نواف المعايطة

ن خ / تسهيل مهمه

مؤتة – الكرك – الأردن
الرمز البريدي :٦١٧١٠
تلفون :٠٣/٢٣٧٢٣٨٠-٩٩
فرعي 6131-4050
فاكس 375694 ٠٣/٢
البريد الالكتروني
الموقع الالكتروني http://www.mutah.edu.jo/gradest/derasat.htm

MUTAH-KARAK-JORDAN
Postal Code: 61710
TEL :03/2372380-99
Ext. 6131-4050
FAX:03/ 2375694
dean_dgs@mutah.edu.jo dgs@mutah.edu.jo

MUTAH UNIVERSITY
College ofGraduate Studies

جامعة مؤتة
كلية الدراسات العليا

Re.................
. Date:...................

الرقـم :ك.د.ع/٢٠٢٠/١٠/٢٠٢٠
التاريخ : .... هـ
الموافق: .....٢٠٢٠/٣/٢٠٢٠..... م.:

السادة جامعة مؤتة / كلية الهندسة المحترمين

تحية طيبة وبعد،،،

فارجو التكرم بالموافقة والايعاز لمن يلزم لتسهيل مهمة الطالب عبداللطيف راجي اللصاصمة والذي يدرس في جامعة مؤتة ماجستير/ (تكنولوجيا الحكومة الالكترونية) الرقم الجامعي (٦٢٠١٩٢١١٥٠١٣) في الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لاعداد دراسته والموسومة بـ" **اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الاكاديمية من منظور العاملين في الجودة في الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب الاردن** " والتي يقوم بها استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير.

شاكرين لكم اهتمامكم وحرصكم على التعاون مع جامعة مؤتة ، ودعمها لتحقيق أهدافها في خدمة هذا الوطن في ظل حضرة صاحب الجلالة الهاشمية الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم حفظه الله ورعاه .

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام ،،،،

عميد كلية الدراسات العليـــــا

أ.د. عمر نواف المعايطـــــــة

ن خ / تسهيل مهمه

MUTAH-KARAK-JORDAN
Postal Code: 61710
TEL :03/2372380-99
Ext. 6131-4050
FAX:03/ 2375694
dean_dgs@mutah.edu.jo dgs@mutah.edu.jo

مؤتة – الكرك – الأردن
الرمز البريدي : ٦١٧١٠
تلفون :٩٩-٠٣/٢٣٧٢٣٨٠
فرعي 6131-4050
فاكس 375694 ٠٣/٢
البريد الالكتروني
الموقع الالكتروني http://www.mutah.edu.jo/gradest/derasat.htm

جامعة مؤتة
كلية الدراسات العليا

MUTAH UNIVERSITY
College ofGraduate Studies

الرقم :ك.د.ع/ ١٠ /٢٩/ ١٠٢
التاريخ : ....هـ
الموافق: ....م.

Re..................
Date:....................

السادة جامعة مؤتة / كلية الطب المحترمين

تحية طيبة وبعد،،،

فارجو التكرم بالموافقة والايعاز لمن يلزم لتسهيل مهمة الطالب عبداللطيف راجي اللصاصمة والذي يدرس في جامعة مؤتة ماجستير/ (تكنولوجيا الحكومة الالكترونية) الرقم الجامعي (٦٢٠١٩٢١١٥٠١٣) في الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لاعداد دراسته والموسومة بـ" **اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الاكاديمية من منظور العاملين في الجودة في الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب الاردن** " والتي يقوم بها استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير.

شاكرين لكم اهتمامكم وحرصكم على التعاون مع جامعة مؤتة ، ودعمها لتحقيق أهدافها في خدمة هذا الوطن في ظل حضرة صاحب الجلالة الهاشمية الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم حفظه الله ورعاه .

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام ،،،،

عميد كلية الدراسات العليا

أ.د. عمر نواف المعايطة

ن خ / تسهيل مهمه

مؤتة – الكرك – الأردن
الرمز البريدي : ٦١٧١٠
تلفون :٠٣/٢٣٧٢٣٨٠-٩٩
فرعي 6131-4050
فاكس 375694 ٠٣/٢
البريد الالكتروني
الموقع الالكتروني http://www.mutah.edu.jo/gradest/derasat.htm

MUTAH-KARAK-JORDAN
Postal Code: 61710
TEL :03/2372380-99
Ext. 6131-4050
FAX:03/ 2375694
dean_dgs@mutah.edu.jo dgs@mutah.edu.jo

MUTAH UNIVERSITY
College ofGraduate Studies

جامعة مؤتة
كلية الدراسات العليا

الرقـــم :ك.د.ع/ل.‏ ١/٨/٩٠٣/٢٠٠
التاريخ : ....هـ
الموافق: ...١٥/٣/٢٠٢٠...م.:

Re..................
Date:...................

السادة جامعة مؤتة / كلية التمريض المحترمين

تحية طيبة وبعد،،،

فارجو التكرم بالموافقة والايعاز لمن يلزم لتسهيل مهمة الطالب عبداللطيف راجي اللصاصمة والذي يدرس في جامعة مؤتة ماجستير/ (تكنولوجيا الحكومة الالكترونية) الرقم الجامعي (١٢٠١٩٢١١٥٠٠١٣) في الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لاعداد دراسته والموسومة بـ" **اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الاكاديمية من منظور العاملين في الجودة في الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب الاردن** " والتي يقوم بها استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير.

شاكرين لكم اهتمامكم وحرصكم على التعاون مع جامعة مؤتة ، ودعمها لتحقيق أهدافها في خدمة هذا الوطن في ظل حضرة صاحب الجلالة الهاشمية الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم حفظه الله ورعاه .

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام ،،،،

عميد كلية الدراسات العليـــــا

أ.د. عمر نواف المعايطـــــــــة

ن خ / تسهيل مهمه

MUTAH-KARAK-JORDAN
Postal Code: 61710
TEL :03/2372380-99
Ext. 6131-4050
FAX:03/ 2375694
dean_dgs@mutah.edu.jo dgs@mutah.edu.jo

مؤتة – الكرك – الأردن
الرمز البريدي : ٦١٧١٠
تلفون :٩٩-٠٣/٢٣٧٢٣٨٠
فرعي 6131-4050
فاكس 375694 ٠٣/٢
البريد الالكتروني
الموقع الالكتروني http://www.mutah.edu.jo/gradest/derasat.htm

جامعة مؤتة
كلية الدراسات العليا

MUTAH UNIVERSITY
College ofGraduate Studies

الرقـم :ك.د.ع/ل/...

Re.................

التاريخ : ....هـ

. Date:...................

الموافق: ....م:

السادة جامعة مؤتة / كلية الصيدلة المحترمين

تحية طيبة وبعد،،،

فارجو التكرم بالموافقة والايعاز لمن يلزم لتسهيل مهمة الطالب عبداللطيف راجي اللصاصمة والذي يدرس في جامعة مؤتة ماجستير/ (تكنولوجيا الحكومة الالكترونية) الرقم الجامعي (٦٢٠١٩٢١١٥٠١٣) في الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لاعداد دراسته والموسومة بـ" **اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الاكاديمية من منظور العاملين في الجودة في الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب الاردن** " والتي يقوم بها استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير.

شاكرين لكم اهتمامكم وحرصكم على التعاون مع جامعة مؤتة ، ودعمها لتحقيق أهدافها في خدمة هذا الوطن في ظل حضرة صاحب الجلالة الهاشمية الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم حفظه الله ورعاه .

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام ،،،،

عميد كلية الدراسات العليـــــا

أ.د. عمر نوافل المعايطـــــــة

ن خ / تسهيل مهمه

مؤتة – الكرك – الأردن
الرمز البريدي : ٦١٧١٠
تلفون :٠٣/٢٣٧٢٣٨٠-٩٩
فرعي 6131-4050
فاكس 375694 ٠٣/٢
البريد الالكتروني
الموقع الالكتروني http://www.mutah.edu.jo/gradest/derasat.htm

MUTAH-KARAK-JORDAN
Postal Code: 61710
TEL :03/2372380-99
Ext. 6131-4050
FAX:03/ 2375694
dean_dgs@mutah.edu.jo dgs@mutah.edu.jo

MUTAH UNIVERSITY
College ofGraduate Studies

جامعة مؤتة
كلية الدراسات العليا

Re..................
Date:....................

الرقـــم :ك.د.ع/٨٠/٠٢٥/
التاريخ : ....هـ
الموافق: ....م

السادة جامعة مؤتة / كلية الآداب المحترمين

تحية طيبة وبعد،،،

فارجو التكرم بالموافقة والايعاز لمن يلزم لتسهيل مهمة الطالب عبداللطيف راجي اللصاصمة والذي يدرس في جامعة مؤتة ماجستير/ (تكنولوجيا الحكومة الالكترونية) الرقم الجامعي (٦٢٠١٩٢١١٥٠١٣) في الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لاعداد دراسته والموسومة بـ" **اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الاكاديمية من منظور العاملين في الجودة في الجامعات الرسمية في إقليم الجنوب الاردن** " والتي يقوم بها استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير.

شاكرين لكم اهتمامكم وحرصكم على التعاون مع جامعة مؤتة ، ودعمها لتحقيق أهدافها في خدمة هذا الوطن في ظل حضرة صاحب الجلالة الهاشمية الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم حفظه الله ورعاه .

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام ،،،،

عميد كلية الدراسات العليـــــا

أ.د. عمر نواف المعايطـــــــة

ن خ / تسهيل مهمه

MUTAH-KARAK-JORDAN
Postal Code: 61710
TEL :03/2372380-99
Ext. 6131-4050
FAX:03/ 2375694
dean_dgs@mutah.edu.jo dgs@mutah.edu.jo

مؤتة – الكرك – الأردن
الرمز البريدي : ٦١٧١٠
تلفون :٩٩-٠٣/٢٣٧٢٣٨٠
فرعي 6131-4050
فاكس 375694 ٠٣/٢
البريد الالكتروني
الموقع الالكتروني http://www.mutah.edu.jo/gradest/derasat.htm

المعلومات الشخصية

الاسم: عبداللطيف راجي عبدالله اللصاصمه

الكلية: ادارة الاعمال

التخصص: تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية / قسم نظم المعلومات الإدارية

السنة: 2021

الهاتف النقال: 00962799467271

البريد الالكتروني : lateef4575@yahoo.com