درجة رضا الطلبة تخصص تكنولوجيا التعليم بكلية التربية الأساسية في دولة الكويت عن خدمات التقنيات التعليمية المقدمة في الكلية

إعداد

الدكتورة/ خلود حمد عبد الرحمن النجار

Kholoud Hamad Abdul Rahman Al-Najjar

أستاذ مشارك- قسم تكنولوجيا التعليم

كلية التربية الأساسية – دولة الكويت

alnajjark@hotmail.com

الدكتورة/ أمل مبارك محمد الحَمّار

Amal Mubarak Mohammed Al Hammar

أستاذ مشارك- قسم تكنولوجيا التعليم

كلية التربية الأساسية – دولة الكويت

am.alhammar@paaet.edu.ku

الدكتورة/ منى عبد الحميد خضر حسن

Mona Abdel Hamid Kheder Hassan

أستاذ مشارك- قسم تكنولوجيا التعليم

كلية التربية الأساسية – دولة الكويت

stars0@hotmail.com

الملخص

هدفت الدراسة إلى تعرف درجة رضا طلبة تخصص تكنولوجيا التعليم في كلية التربية الأساسية بدولة الكويت عن مستوى توافر خدمات التقنيات التعليمية المقدمة بالكلية. وقد تم استخدام المنهج الوصفي لتحقيق أهداف الدراسة. وفي سبيل ذلك صممت استبانة خصيصا للدراسة لأجل جمع البيانات اللازمة ، تكونت من (٢٢) عبارة تتعلق بخدمات التقنيات التعليمية، تم تطبيقها على مجموعة البحث التي تكونت من (٢٥٨) طالبا وطالبة. وقد كشفت النتائج عن أن درجة رضا طلبة كلية التربية الأساسية بدولة الكويت عن مستوى توافر خدمات التقنيات التعليمية بالكلية كانت قليلة، وأنه لا يوجد فرق دال حول درجة الرضا عن مستوى خدمات التقنيات التعليمية التي تتوفر في الكلية يُعزى لمتغير النوع، كما كشفت النتائج عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تقدير درجات الطلبة حول تقدير درجة رضاهم عن مستوى توفير خدمات التقنيات التعليمية بالكلية يُعزى لمتغير الفرقة الدراسية لصالح متوسطات تقديرات درجات الطلبة في الفرقتين الأولى والثانية مقابل الفرقتين الثالثة والرابعة.

الكلمات المفتاحية: رضا الطلبة – خدمات التقنيات التعليمية – كلية التربية الأساسية بدولة الكويت.

Abstract

The study aimed to know the degree of satisfaction of educational technology students in the College of Basic Education in the State of Kuwait about the level of availability of educational technology services provided in the college. The descriptive approach was used to achieve the objectives of the study. To this end, a questionnaire was designed specifically for the study in order to collect the necessary data, and it consisted of (22) phrases related to educational technology services, which were applied to the research group, which consisted of (258) male and female students. The results revealed that the degree of satisfaction of the students of the College of Basic Education in the State of Kuwait with the level of availability of educational technology services in the college was few, and that there is no significant difference about the degree of satisfaction with the level of educational technology services that are available in the college due to the gender variable, and the results revealed that there are differences Statistically significant between the estimation of students' grades about estimating their degree of satisfaction with the level of provision of educational technology services in the college due to the variable of the study group in favor of the average estimates of students' satisfaction in the first and second grades versus the third and fourth grades.

Keywords: Student satisfaction - educational technology services - College of Basic Education in the State of Kuwait.

المقدمة

دخلت التكنولوجيا الحديثة إلى المؤسسات التعليمية عبر مدخل واسع؛ وأصبحت واقعًا لا يمكن تجاهله، حتى احتلت مكانة كبيرة، وأخذت منحى واسع الأبعاد، وشملت جميع المجالات، وتم التوسع في توظيفها بغية تحسين مستوى الأداء بتلك المؤسسات، ورفع قدرات المعلمين الإبداعية ومن ثم جودة منتجات تلك المؤسسات.

وقد أصبح استخدام التكنولوجيا بمؤسسات التعليم أمرًا مهمًا لابد منه؛ لمسايرة العالم المليء بالتكنولوجيا والتقنيات الحديثة بعد التخرج، خاصة وأن كافة قطاعات العمل تتطلب خبرة ومهارة من العاملين في استخدام التكنولوجيا(شمي وإسماعيل ومحمد، ٢٠٠٨).

وقد صاحب ظهور هذه التكنولوجيا الحديثة وتوظيفها في المجال التعليمي العديد من المصطلحات، كان من أهمها مصطلح تقنيات التعليم؛ التي تعد من أهم تطورات العصر الحديث الذي طرأت عليه، حيث لا يمكن تجاهلها في مجال التعليم لما لها من أهمية كبيرة.

وقد أدركت المؤسسات التعليمية الآثار الإيجابية التي أثبتتها البحوث والدراسات من جدوى وفاعلية دمج التقنية في العملية التعليمية وانعكاسها في جودة المخرجات التعليمية واكتسابهم المهارات والخبرات والمعارف بشكل أكثر فاعلية وتطورا. حيث تكمن أهمية دمج التقنية في التعليم بشكل عام في أنها تعمل على تحسين نوعية التعليم وزيادة فاعليته، وتسهم في حل مشكلات ازدحام المتعلمين في القاعات الدراسية، وتمنح الفرصة لمراعاة الفروق الفردية بين المتعلمين، فضلا عن أنها تساعد في توفير فرصة للخبرات الحسية وتوفير خبرات واقعية أو بديلة، وتقرب الواقع على أذهان الطلبة لتحسين مستوى التعليم، ومن هنا فهي تعمل على توفير تعلم أعمق وأكبر أثرا ويبقى زمنًا أطول(العليان، ٢٠١٩).

وعلى ذلك فقد أصبحت هذه التقنيات عنصرًا أساسيًّا في العملية التعليمية، وأصبح استخدامها ضرورة ملحة لا يمكن الاستغناء عنها في ظل هذا التطور التكنولوجي، وما يقدمه من مواد وأجهزة تعليمية تساعد على تحقيق الأهداف التربوية، وما تساهم به في

تنمية المقدرة على التحصيل الدراسي للمتعلمين؛ من حيث كونها تضم مجموعة من المكونات المترابطة المتداخلة التي تتضمن الأجهزة والأدوات، واستراتيجيات تقويم وتصميم وإنتاج البرمجيات التعليمية التي تعمل لرفع فاعلية وكفاية المواقف التعليمية وتنمية الموارد البشرية(العتيبي، ٢٠١٩).

وقد أصبحت هذه التقنيات تشغل دور المرشد في توجيه المتعلمين نحو المواد التعليمية؛ وتعطي لهم فرصا أكبر لفهم المواد الدراسية المتطورة، وتيسر استخدام الحواسيب الآلية والبرامج الكثيرة والمتنوعة على الحواسيب، فضلا عن تنمية المقدرة لدى المتعلمين على استخدام الانترنت والاشتراك في الأنشطة والبحوث وتبادل المعلومات مع الآخرين (العليان، ٢٠١٩).

ولمّا كان التعليم بصفة عامة والتعليم العالي بصفة خاصة يقوم على استخدام مدخلات متعددة تخضع لعمليات وأنشطة متنوعة تنتهي بمخرجات محددة. فقد أصبح توفير خدمات التقنيات التعليمية بجودة ضرورة مطلوبة لتحقيق درجات عالية من رضا المتعلمين، والذي ينعكس على مستواهم العلمي بشكل مباشر. يزيد من ذلك أن التركيز على ملتقي الخدمة يعد أحد أهم أسباب الاهتمام بمؤشرات جودة العملية التعليمية ورفع مستوى وتحسين مخرجاتها. وهذا ما يدعو مؤسسات التعليم العالي إلى تبني أساليب واضحة تزيد من درجة رضا المتعلمين عن الخدمات التعليمية التي تقدم لهم (عز الدين والعرموطي، ٢٠١٦). وعلى إثر ذلك؛ فقد اكتسبت الخدمات المقدمة في مؤسسات التعليم العالي أهمية متزايدة لإيجاد ميزة تنافسية تساعد في التعامل مع التغيرات المتسارعة والمتغيرة في البيئة المحيطة.

وفي سياق ذلك، أصبحت التربية الحديثة تولي عملية تقييم الخدمات التربوية المقدمة للمتعلمين بشكل خاص عناية كبيرة، وتعدها جزءاً لا يتجزأ من العملية التربوية والتعليمية؛ وذلك لأن التقييم وسيلة هذه العملية في معرفة مدى تحقيقها لأهدافها، فضلا عن أن

التقييم يعد تغذية راجعة للعملية التعليمية، مما يسهم في تطويرها، من خلال وضع الحلول المناسبة لمعالجة ما لم يتم تحقيقه من أهداف (الغصاونة والعايد ونجادات ٢٠٠٧).

ومن هنا؛ فقد اهتمت المؤسسات التعليمية بتعرف آراء المتعلمين لقياس درجة الرضا حول الخدمات التربوية والتقنية المتوفرة والميسرة لتفعيل عملية التعلم، حيث يعتبر الرضا مقياسا لفعالية مؤسسات التعليم العالي، وعنصرا ذات أولوية واستراتيجية لمهمتها، وخططها المستقبلية. وأن ذلك يعد تقريرا عن مستوى جودة الخدمة في تلك المؤسسات.

ويأتي ذلك في إطار الحرص على الجودة في العملية التعليمية، وأن ارتباط رضا المتعلم يسير جنبا إلى جنب مع ثقافة التحسين المستمر للجودة. أن تقييم الخدمات والرضا، والجودة، والأداء؛ هي عوامل رئيسة مترابطة بشكل متبادل وعلاقة مستمرة. حيث أشار خالد (٢٠١٥) إلى أنه توجد علاقة بين جودة الخدمات التعليمية ورضا الطلاب العام بالتعليم العالي. وأكد (Brwon & Mazzarol, 2009; erjavec 2015) أن هناك تأثيرا مهمًا لرضا الطلبة على ولائهم للمؤسسات التعليمية. وعلى زيادة مشاركتهم فيها وقبولهم لها واندماجهم معها. وأن عدم الرضا لدى الطلبة يتسبب في انخفاض أداء تعلمهم، ويؤثر سلبا في نتائجهم المسجلة، كما يؤدي إلى الانقطاع عن الدراسة، وارتفاع معدل الشكاوى والتذمر. وأنه في حالة تدني مستوى الخدمات التعليمية التي تقدمها المؤسسة التعليمية بما لا تتناسب مع وجهة نظر المتعلمين حول مستوى الخدمات المأمولة، فإنه تنخفض درجة رضاهم عن تلك الخدمات المقدمة، الأمر الذي قد يحول دون تحقيق تلك الخدمات التعليمية المقدمة لأهدافها(عز والعرموطي، ٢٠١٦).

ومن هذا المنطلق فقد حرصت مؤسسات التعليم على دراسة آراء المتعلمين حول جوانب الحياة الأكاديمية لمعرفة درجة الرضا لديهم، والحرص على ضمان جودة الخدمات التعليمية المقدمة، وعلى تلبية احتياجاتهم في العملية التعليمية والمنتج النهائي لها (البوقري والسقاف، ٢٠١٥).

وقد تعددت الدراسات التي اهتمت بالوقوف على مستوى رضا المتعلمين عن الخدمات التعليمية المقدمة لهم ومن بينها خدمات التقنية؛ إذ اهتمت مجموعة من الدراسات بالوقوف على آراء الطلبة حول جودة الخدمات التعليمية المقدمة؛ مثل دراسة الصارمي وزايد (٢٠٠٦) التي اهتمت بالتعرف على مدى رضا وتوقعات طلبة كلية التربية بجامعة السلطان قابوس عن مستوى الخدمات التعليمية. ودراسة تقي وأحمد والشطي (٢٠٠٨) التي اهتمت بالتعرف على انطباعات الطلبة وتوقعاتهم من جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها جامعة الكويت. ودراسة الحدابي وقشوة (٢٠٠٩) التي اهتمت بالكشف عن جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بجامعة عمران، ودراسة حمدان (٢٠١٢) التي عنيت بالوقوف على جودة الخدمة التعليمية وأثرها على رضا الطلبة في جامعة العلوم التطبيقية الخاصة بالأردن، ودراسة الشعيبي والشهراني (٢٠١٤) التي عنيت بتقييم الطلبة لجودة الخدمات التعليمية في جامعة الملك خالد. ودراسة موسى (٢٠١٤) التي اهتمت بقياس جودة الخدمات التعليمية المقدمة في كلية التربية جامعة نجران. ودراسة باشراحيل (٢٠١٤) التي عنيت بتقييم طلبة جامعة صنعاء، والجامعات اليمنية الخاصة، لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة، من ناحية إدراكهم لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم فعليا. ودراسة خالد (٢٠١٥) التي اهتمت بتعرف الفروق بين تقديرات طلبة الجامعة في مصر والكويت حول جودة الخدمات التعليمية المقدمة والرضا العام .

فيما حاولت مجموعة أخرى من الدراسات البحث عن مقياس مناسب للوقوف على جودة الخدمات التعليمية المقدمة للمتعلمين بمؤسسات التعليم العالي. حيث أبرزت دراسة أبو وردة (٢٠٠٧) ودراسة حسين (٢٠١٢) مقياس Hedperf ذو الأبعاد الأربعة (الجوانب الأكاديمية الجوانب غير الأكاديمية، المباني والتجهيزات، الصيت والسمعة) كمقياس مهم لقياس جودة الخدمات التعليمية بمؤسسات التعليم العالي في مصر.

في حين قامت مجموعة من الدراسات بدراسة مداخل تطوير الخدمات التعليمية المقدمة للمتعلمين؛ حيث عنيت دراسة السعافين (٢٠١٥) بالتوصل إلى استراتيجية مقترحة لتحسين

جودة الخدمات الطلابية. واهتمت دراسة عبد الجواد (٢٠١٦) بتطوير الخدمات الطلابية بكليات التربية في ضوء مدخل ضمان الجودة والاعتماد.

ويأتي ذلك انسجامًا مع ما أشارت إليه دراسة (Watjatrkul,2014) التي أكدت على أهمية قياس أداء جودة الخدمة من وجهة نظر الطلبة باعتبارهم المستفيد الأول من الخدمات التعليمية التي تقدمها المؤسسات التعليمية، حيث يمكن اعتبارهم أهم المستفيدين من جهود هذه المؤسسات؛ كما يمكن النظر إليهم كمنتج لتلك المؤسسات. وأن تقييم الطلبة لهذه الخدمات ومستوى رضاهم عنها أمرا جوهريا وحاسما لاختبار جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات التعليمية .

كما أن هذا الأمر يأتي في سياق أن معرفة مستوى الخدمة المقدمة والمدركة من قبل المستفيدين منها يساعد المؤسسات على تقييم خدماتها، ووضع رؤى مستقبلية وخطط استراتيجية تستهدف رفع مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة عبر تقييم شامل لمستوى تقديم هذه الخدمات، حيث يؤكد Koteler and Keller أن قياس جودة الخدمة ومعرفة مستوى رضا المستفيدين يساعد المؤسسات على وضع استراتيجية فاعلة في مجال التنافسية (Keller and koeter,2016). وعلى ضوء ذلك يتبين أهمية دراسة آراء المتعلمين حول مستوى الخدمات التعليمية المقدمة لهم.

لكن من خلال استقراء أدبيات البحث التي تيسر للباحثين الاطلاع عليها؛ تبين أن معظم الدراسات والأبحاث التي ناقشت جودة الخدمات المتعلقة بالجوانب التقنية لازالت قليلة مقارنة مع الخدمات التعليمية المتعلقة بالجوانب الأخرى.

وهنا تبرز أهمية الوقوف على مدى توافر خدمات التقنيات التعليمية؛ خاصة في ضوء تنامي ظهور المستحدثات التكنولوجية التي يمكن توظيفها في المجال التعليمي. ويأتي ذلك في سياق تحسين الخدمات التقنية المقدمة بما يميز البرنامج التعليمي المقدم بالجودة، حيث إن توفير خدمات تقنية التعليم بجودة مطلوبة تحقق درجات عالية من رضا المتعلمين؛ الأمر الذي ينعكس على مستواهم العلمي بشكل مباشر، ومن ثم على مخرجات

العملية التعليمية بالتحسين والتميز. وهذا يعد أهم مؤشرات جودة العملية التعليمية في ضوء التغيرات المعاصرة. حيث تركز المواصفات القياسية على ملتقي الخدمة، لمعرفة درجة رضاه ومدى الاستجابة لمتطلباته وحاجاته.

مشكلة الدراسة وأسئلتها

كشفت مجموعة من الدراسات عن أن مستوى الخدمات التعليمية المقدمة للمتعلمين– ومن بينها خدمات التقنيات التعليمية– في كثير من المؤسسات التعليمية لا يزال دون المستوى المأمول؛ حيث توصل الصارمي وزايد (٢٠٠٦) إلى أن مستوى الرضا عن الخدمات الأكاديمية لدى طلبة كلية التربية بجامعة السلطان قابوس منخفض لكونه أقل من توقعاتهم خاصة فيما يتعلق بتفهم المشرف لمشاكلهم أو اهتماماتهم والخدمات المقدمة لهم. وأوضحت دراسة تقي وآخرون (٢٠٠٨) أن تقييم الطلبة في المؤسسات التعليمية الحكومية بدولة الكويت لجودة الخدمات التعليمية يأتي بدرجة منخفضة. وتوصل الحدابي وقشوة (٢٠٠٩) إلى أن مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة بكلية التربية بحجة لا يزال دون المستوى المطلوب. وأشار الشعيبي والشهراني (٢٠١٤) إلى أن جودة الخدمات التعليمية بجامعة الملك خالد يأتي بدرجة متوسطة في جميع أبعاده (أعضاء هيئة التدريس، الموظفين، التسهيلات المادية، البرامج والمقررات الدراسية، سمعة الجامعة)، وأشار موسى (٢٠١٤) إلى أن جودة الخدمات التعليمية المقدمة بكلية التربية بنجران جاءت بدرجة متوسطة من وجهة نظر الطلبة.

وتتمثل إشكالية الدراسة الحالية في عدم معرفة آراء الطلبة تخصص تكنولوجيا التعليم في كلية التربية الأساسية بدولة الكويت حول رضاهم عن مستوى جودة خدمات التقنيات التعليمية المقدمة لهم في الكلية في ضوء التطورات المتسارعة في مجال تكنولوجيا التعليم. وعلى ذلك يمكن تحديد مشكلة الدراسة في التساؤلات الآتية:

١- ما درجة رضا الطلبة تخصص تكنولوجيا التعليم كلية التربية الأساسية بدولة الكويت عن مستوى توافر خدمات التقنيات التعليمية بالكلية؟

٢- ما مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات تقديرات الطلبة تخصص تكنولوجيا التعليم بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت حول رضاهم عن توافر خدمات التقنيات التعليمية تبعا للمتغيرات (النوع، الفرقة الدراسية) ؟

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى تعرف درجة رضا طلبة كلية التربية الأساسية بدولة الكويت تخصص تكنولوجيا التعليم عن مستوى توافر خدمات التقنيات التعليمية بالكلية، ومدى جودتها، وبحث مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تقديراتهم حول رضا الطلبة بالكلية عن توافر هذه الخدمات وجودتها تعزى لمتغيري النوع والفرقة الدراسية.

أهمية الدراسة

الأهمية النظرية :

– تتناول الدراسة موضوعا مهما من الموضوعات التي تمس جودة العملية التعليمية على ضوء التطورات والتغيرات التكنولوجية المتسارعة التي فرضت نفسها على جميع جوانب العملية التعليمية.

– تؤكد الدراسة على أهمية توفر خدمات التقنيات التعليمية في المؤسسات التعليمية، وتوظيف المستحدثات التكنولوجية في المجال التعليمي لأجل مسايرة التغيرات المتسارعة في عالم اليوم والتي انعكست على جميع المجالات ومنها المجال التعليمي.

الأهمية التطبيقية:

– تزود الدراسة القائمين على التخطيط للعملية التعليمية بكلية التربية الأساسية بتقرير عن مدى توافر خدمات التقنية التعليمية في الكلية، والتي أصبحت ضرورة في سبيل جودة العملية التعليمية بها.

– تسهم الدراسة في تحسين العملية التعليمية بالكلية من خلال تقديم تغذية راجعة عما يظهر من جوانب قصور في مستوى توفير خدمات التقنية بالكلية.

– تقدم الدراسة أداة للوقوف على مستوى توافر خدمات التقنيات التعليمية بمؤسسات التعليم العالي.

منهج الدراسة

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث إنه الأنسب لتحقيق أهداف الدراسة الحالية، إذ إنه يعتمد على دراسة الظاهرة (توافر خدمات التقنية التعليمية) كما هي في الواقع ومعرفة أبعادها، حيث تم استخدام أحد أدوات هذا المنهج؛ وهي أداة (الاستبانة) التي صممت خصيصا للدراسة الحالية، لأجل جمع البيانات اللازمة عن طريق التطبيق على مجموعة البحث، ومن ثم إخضاعها للتحليل الإحصائي، واستخلاص أهم دلالاتها للإجابة على أسئلة الدراسة.

حدود الدراسة

الحدود الموضوعية : تقتصر الدراسة على موضوع رضا المتعلمين عن مدى توفر خدمات التقنيات التعليمية .

الحدود البشرية : طلبة كلية التربية الأساسية من الجنسين تخصص تكنولوجيا التعليم.

الحدود المكانية: كلية التربية الأساسية بفرعيها (بنين – بنات) بدولة الكويت.

الحدود الزمانية: الفصل الدراسي الأول من العام الدراسي ٢٠٢١/٢٠٢٢.

التعريفات الإجرائية للدراسة

– **رضا الطلبة :** هو حالة نفسية تعبر عن القناعة الناتجة عن المقارنة التي يعقدها الطلبة بين توقعاتهم المرجوة قبل الخدمة المقدمة لهم مع الأداء الفعلي للخدمة التي تلقوها من الكلية، وهي تعبر عن آرائهم الإيجابية نحو تلك الخدمات التي تقدمها الكلية وتكوّن لديهم اتجاه إيجابي نتيجة لإشباع رغباتهم وحاجاتهم. (السيد علي، ٢٠١٩، ٢٨٥).

وإجرائيا؛ يعرف بأنه شعور داخلي لدى طلبة كلية التربية الأساسية يعبر القبول والارتياح من خلال المقارنة بين يريدونه وبين ما يحصلون عليه بالفعل من خدمات تعليمية

إلكترونية داخل الكلية. وهو ما يعبر عن مستوى تلبية مطالبهم المتعلقة بخدمات التقنية وتوافقها مع توقعاتهم. ويقاس ذلك من خلال المتوسط الحسابي الموزون لإجابات الطلبة على أداة الدراسة المخصصة لذلك.

– **تقنيات التعليم** : هي مجموعة المكونات المادية أو الأجهزة، والبرمجيات، والمواد التعليمية؛ التي يمكن توظيفها في العملية التعليمية، وتسهم في تحويلها من الشكل التقليدي إلى أشكال إلكترونية جديدة تتساير مع معطيات العصر الحالي وأنماط التعليم المستحدثة فيه (العليان، ٢٠١٩، ٢٧٣).

وإجرائيا تمثل مجموعة الأدوات، والأجهزة، والأماكن، والتجهيزات والاستراتيجيات؛ المتوفرة في كلية التربية الأساسية بدولة الكويت التي يمكن توظيفها عمليا في العملية التعليمية وتلبي احتياجات الطلبة في الكلية وتساعدهم في الحصول على خدمة تعليمية ذات جودة.

–**خدمات التقنيات التعليمية:** هي الجهود أو الأنشطة التي تقدمها مؤسسات التعليم المختلفة للطلبة بهدف تنميتهم روحيا وعقليا وجسديا وعلميا ونفسيا واجتماعيا وإتاحة الفرصة للتحصيل العلمي الجيد، من خلال توفير المناخ الملائم داخل البيئة التعليمية (السعافين، ٢٠٠٥، ٧٢). وتتمثل في تلك البرامج، والأنشطة التي تقدمها المؤسسات التعليمية لطلابها، التي تيسر لهم الدراسة وتعينهم على حل المشكلات الأكاديمية التي تواجههم.

وإجرائيا: هي الخدمات المتعلقة بتوفير المناخ المناسب داخل البيئة التعليمية بكلية التربية الأساسية ومدى ملاءمتها لحاجات الطلبة وقدرتها على تلبية احتياجاتهم التي تتعلق بتوفير المستحدثات التكنولوجية وملحقاتها من أجهزة وأدوات وبرمجيات وبنية تحتية داعمة لتوظيف هذه المستحدثات وتيسير عملية والاستفادة منها، بهدف إتاحة الفرصة أمامهم لزيادة مقدرتهم على التحصيل الدراسي وتنميتهم عمليا.

الإطار الفكري للدراسة

لإعطاء خلفية نظرية عن الدراسة، وإبراز المنطلقات الفكرية لها، فقد سارت الدراسة في هذا الجزء على النحو الآتي:

تقنيات التعليم

إن المفاهيم المرتبطة بتقنيات التعليم تعد من أكثر المفاهيم تداخلا، نظرا لتعدد العناصر المتصلة بها، حيث يستخدم مفهوم تقنيات التعليم كمفهوم جديد للوسائل التعليمية، التي تمثل أدوات لتحقيق الأهداف التعليمية، وتتمثل في المواد والأجهزة والمواقف التي تحمل الرسالة التعليمية وتنقلها إلى المتعلمين لتحقيق أهداف المرجوة؛ ويستخدمها كل من المعلم أو المتعلم أو كلاهما لدراسة المنهج الدراسي، واستخدام استراتيجيات تدريسية متطورة، وكذلك وطرائق وأساليب تدريسية لتحقيق أهداف العملية التعليمية (الزهراني، ٢٠٠٨). أي تتصل بكل العاملين في مجال التعليم من معلم ومتعلم ومناهج دراسية وإدارة تعليمية، ومعينات تعليمية ومصادر تعلم بشرية أو غير بشرية، وأساليب اتصال بين أطراف العملية التعليمية ككل.

ويشير غزاوي (٢٠٠٧) إلى أن للتقنيات ثلاثة معانٍ، وهي:

١- التقنيات(كعمليات): وتعني التطبيق النظامي للمعرفة العلمية أو أي معرفة منظمة لأجل أغراض علمية. حيث يعرفها الجزار(١٩٩٩، ٩) بأنها "عملية متكاملة تقوم على تطبيق هيكل من العلم والمعرفة عن التعليم الإنساني، واستخدام مصادر تعلم بشرية وغير بشرية تؤكد على نشاط المتعلم وفرديته بمنهجية لتحقيق الأهداف التعليمية، والتوصل إلى تعلم أكثر فاعلية". ويشير (سالم وسرايا(٢٠٠٣) إلى أن تقنيات التعليم عملية فكرية عقلية تهتم بالتطبيق المنهجي لنظريات التعلم والتعليم والاتصال ونتائج البحوث المرتبطة بتطوير العملية التعليمية.

وهذه العمليات تتكون من عناصر تتداخل وتتفاعل معا بقصد تحقيق أهداف تربوية محددة لتوظيف نتائج البحوث العلمية في الميادين الإنسانية، والعلمية، والتطبيقية، التي تضمنها مجال التنظير، ومحاولة تطبيق الأفكار المحتوية في النظريات على أرض الواقع.

٢- التقنيات (كمنتجات): حيث يقصد بها الأدوات أو الأجهزة أو المواد الناتجة عن تطبيق المعرفة العلمية. وتتضمن ما أفرزته الثورة المعلوماتية والتكنولوجية التي يمكن توظيفها في العملية التعلمية والتعليمية وترفع من مستوى التحصيل الدراسي للمتعلمين. وتذكر منى بحري (٢٠٠٦) أنه يُقصد بتقنيات التعليم المنتجات التكنولوجية التي تسهم في تحسين جودة العملية التربوية وتحقيق نتائجها، ومن أهم هذه المنتجات:الحاسوب التعليمي وملحقاته وشبكة الانترنت وغيرها. وتكنولوجيا الفيديو التعليمي المرتبطة بالتلفاز التعليمي والأشرطة، والتكنولوجيا المتعمدة على الصوت مثل الأشرطة والبث الإذاعي والتلفزيوني، وكذلك الرسوم الإلكترونية مثل اللوحات الإلكترونية والفاكس، والمواد المطبوعة مثل البرامج التعليمية والمقررات الدراسية .

٣- التقنيات كنظام : حيث تتضمن العمليات والمنتجات معا، حيث يرى سالم وسريا(٢٠٠٣، ١) أن تقنيات التعليم تمثل "منظومة تفاعلية تشمل الإنسان، والمواد، والأفكار، والأدوات لتحقيق أهداف عملية في مجالات مختلفة ويرى فتح الله (٢٠٠٤، ١٦٦) أن التقنيات التربوية تمثل "منظومة من العمليات المتكاملة التي تشتمل على التخطيط لتحديد المشكلات المطروحة في المواقف التعليمية وتصميم حلول مناسبا لمعالجتها، وإنتاج المعينات التعليمية واستخدامها في تنفيذ هذه الحلول ومتابعة المستجدات بهدف تقويمها والتحكم فيها، لتحقيق الأهداف المطلوبة بدرجة عالية من الكفاءة والإتقان، وذلك من خلال استخدام مجموعة من العناصر تشمل: الأفراد، وأساليب العمل، والأفكار، والأدوات، والتنظيمات". ويرى سلامة والدايل (٢٠٠٨، ١١) أن التقنيات التعليمية تمثل" نظام متكامل يضم الإنسان والآلة والأفكار والآراء والأساليب العمل والإدارة، بحيث تعمل

داخل إطار واحد يمكن من الاستفادة من المخترعات والصناعات الحديثة في مجال التعليم".

ويشير العليان (٢٠١٩) إلى أن تقنيات التعليم ليست أجهزة إلكترونية تستخدم في مجال التعليم فحسب، وإنما في منهج للتطبيق، وتجويد الأداء وتطوير العملي التعليمي. وأن مصطلح تقنيات التعليم يشمل جانبين مهمين هما: المكونات المادية أو الأجهزة، والبرمجيات؛ وهي ما يطلق عليه البرامج، والمواد التعليمية التي يتم تحويلها من الشكل التقليدي إلى أشكال تقنية جديدة. وأن استخدام تقنيات التعليم يلازم العملية التعليمية ككل من بدايتها وحتى نهايتها، أي منذ التخطيط للعمل التعليمي وحتى التقويم ثم التطوير .

وعلى ضوء ما سبق؛ فإن تقنيات التعليم تتمثل في مجموعة الأدوات، والأجهزة، والأماكن، والتجهيزات والاستراتيجيات؛ التي يمكن توظيفها عمليا في المؤسسات التعليمية لأجل التوصل إلى تعليم ذي جودة، حيث تسهم هذه الأدوات في تحسين العملية التعليمية بما تنعكس بشكل إيجابي على تحسين مستوى التحصيل الدراسي للمتعلمين. وهذه التقنيات تهتم بكل مصدر يتفاعل مع المتعلم لكي يتعلم بشكل فاعل؛ الأمر الذي يسهل العملية التعليمية، ويرفع من كفاءتها ويزد من جودة مخرجاتها. والبعض يستخدم مصطلح تقنيات التعليم، في حين يستخدم البعض الآخر مصطلح تكنولوجيا التعليم، وفي الحقيقة أن هذه المصطلحات مترادفة فيما بينها.

أهداف تقنيات التعليم

أشار سالم (٢٠٠٤) إلى أن تقنيات التعليم تهدف إلى:

- خلق بيئة تعليمية تفاعلية.
- إكساب المعلمين المهارات اللازمة لاستخدام المصادر التعليمية الحديثة المتعددة.
- تنمية التعليم وتقديمه في صورة معيارية.
- إيجاد شبكات تعليمية لتنظيم وإدارة عمل المؤسسة التعليمية.
- تقديم التعليم الذي يناسب فئات عمرية مختلفة مع مراعاة الفروق الفردية بينهم.

أهمية تقنيات التعليم

تبرز أهمية التقنيات التعليمية في العملية التعليمية من خلال مساهمتها الفاعلة في تسهيل العملية التعليمية، وعملية عرض المادة المطلوبة بما يزيد من استيعاب المتعلم للمواضيع المطروحة، وفي المساعدة على إنتاج المواد التعليمية بنماذج مختلفة لعرض المادة التعليمية، التي تيسر عمل المشاريع التي يصعب عملها يدويا، وذلك باستخدام طرق المحاكاة مما يحفز الطلبة على التفاعل بشكل أكبر مع المادة التعليمية، وتحفيز العمل الجماعي (عيادات، ٢٠٠٤). ومن ثم إثارة دافعيتهم لعملية التعليم وتركيز انتباههم في الموضوع المعروضة، وتسهم في تقديم المعلومات بطريقة وأسلوب مناسبين، وتوفر التكلفة المادية وتختصر الزمن وتحقق أعلى النتائج (مرعي، ٢٠٠٥).

ويشير الشمري (٢٠٠٧) إلى أن استخدام تقنيات التعليم يؤدي إلى إيجاد بيئات فكرية تحفز الطالب على استكشاف مواضيع ليست موجودة ضمن المنهج الدراسي، والقدرة على التوفير خيرات وفرص تعليمية عن طريق النمذجة والمحاكاة، وبذلك يمكن الإشارة إلى أن تكنولوجيا التعليم تستطيع إحداث تغيير في دور المتعلم من متلقي للمعلومات إلى باحث. كما ذكر (Zembylas &vrsidas,2008) أن تقنيات التعليم الحديثة توفر بيئة تعليمية غنية للمتعلم تسمح له بحرية التفكير والتجريب واختيار النشاط الملائم وفق اهتماماته وحاجاته وتطلعاته وتسمح له المحاولة والخطأ دون تكليفه بأي مخاوف فشل.

ويذكر الحيلة (٢٠٠٤) أن استخدام تقنيات التعليم ساعد على تعليم أعداد كبيرة من المتعلمين في الصفوف المزدحمة، كما عالجت الزيادة الهائلة في المعرفة الإنسانية، وكافحت الأمية بجميع أنواعها، إضافة إلى مساعدة المتعلم في مواجهة التربية الحديثة.

ويشير زيتون (٢٠٠٧) إلى أن تقنيات التعليم الحديثة تلعب دورا مهما في تطوير أدوات المعلم في العملية التعليمية؛ حيث تساعد في التحول من التخطيط التقليدي للتعليم إلى التخطيط المنظومي، وفي التحول من نقل المعرفة إلى الإرشاد والتوجيه والتيسير لتعلمها،

والتحول من الاهتمام المبالغ بضبط النظام الصفي، والتعليم الإلقائي إلى التصميم لبيئة التعلم النشط والتعليم التعاوني، والحرص على تحقيق كل تلميذ للأهداف التربوية المنشودة.
ويضيف الحيلة(٢٠٠٣) أن تقنيات التعليم تساعد المعلم في مواكبة النظرة التربوية الحديثة التي تعد المتعلم محور العملية التعليمية، وتسعى إلى تنميته من مختلف جوانبه الفسيولوجية، والمعرفية واللغوية، والانفعالية، والخلقية الاجتماعية، حيث ييسر استخدام تقنيات التعليم في تنويع الخبرات، نمو الثروة اللغوية، والانفعالية، والخلقية الاجتماعية، بالإضافة إلى ما تقدم تسهم تقنيات التعليم في تنويع الخبرات، نمو الثروة اللغوية، بناء المفاهيم السليمة، تنمية القدرة على التذوق، وتنويع أساليب التقويم لمواجهة الفروق الفردية بين التلاميذ.
وتشير شادية العتيبي (٢٠١٩) إلى أن استخدام التقنيات التربوية الحديثة يرفع من كفاءة استيعاب الطلبة ويزيد من قدرتهم التحصيلية، ويرفع من كفاءة مخرجات العملية التربوية، ويقلل من جهد ووقت المعلمين في توصيل المعلومة للطالب بسهولة، ويقلل من تكاليف تنفيذ العملية التعليمية، كما تزيد من انتباههم وتركيزهم وزيادة نشاطهم الذاتي مما يزيد من فعالية طرق العرض للدروس، ومن فعالية التطبيق العملي للدروس مما يرسخ هذه الدروس في أذهان الطلبة، وتساعد على تزويد الطلبة بخبرات تعليمية تتناسب واستعدادهم وقدراتهم وميولهم وإبقاء اثر التعليم وجعله أكثر ثباتا في أذهانهم من أجل الاستفادة من هذه الخبرات وتوظيفها في المواقف التعليمية العلمية والحياتية، وهي بالتالي زيادة المقدرة على مواجهة المشكلات الدراسية والحياتية، وتطبيق المفاهيم عمليا.

خصائص التقنيات التعليمية

تتميز التقنيات التعليمية بمجموعة من الخصائص؛ من أهمها:
١- التفاعلية والمشاركة: حيث تمكن المتعلم من القيام بمشاركة نشطة في عملية التعليم في صورة استجابات نحو مصدر التعليم. من خلال الوسائل المتعددة والفيديو التفاعلي، ومؤتمرات الفيديو (صالح، وحميد، ٢٠٠٥).

٢- التفريد: حيث إن استخدام المستحدثات التقنية يسمح بتفريد المواقف التعليمية لتتناسب مع قدرات المتعلمين، واستعداداتهم وخبراتهم السابقة. ويمكن ذلك من خلال الوحدات التعليمية المصغرة، والحقائق التعليمية، وبرامج الوسائل المتعددة

٣- التنوع: حيث توفر مستحدثات التقنية بيئة تعلم متنوعة يجد فيها كل متعلم ما يناسبه ويتحقق ذلك إجرائيا بتوفير مجموعة من الخيارات والبدائل التعليمية أمام المتعلم (شفقة، ٢٠٠٨).

٤- الكونية (العالمية): حيث إن العديد من المستحدثات توفر فرص الانفتاح على مصادر المعلومات في جميع أنحاء العالم، ويمكن للمستخدم أن يتصل بالشبكة العالمية (الانترنت) للحصول على ما يحتاجه من معلومات في كافة مجالات العلوم.

٥- التكاملية : إذ يمكن توظيف الوسائط المناسبة من صوت، وصورة ثابتة، وصور ورسوم متحركة، ورسومات خطية، وموسيقى، ومؤثرات صوتية، ويظهر ذلك على هيئة خليط أو مزيج متكامل متجانس يرتبط بتحقيق مجموعة من الأهداف التعليمية المحددة.

٦- المنظومية : حيث تتيح إمكانية تقديم مجموعة من العناصر في إطار منظومي متكامل بما يشمله من مدخلات وعمليات ومخرجات لتحقيق الأهداف المنشودة

٧- الإتقان: توفر مستحدثات تقنيات التعليم مستوى عالٍ من الجودة والكفاءة والفاعلية في تصميم وإنتاج المواد التعليمية التي تساعد على إتقان المحتوى التعليمي الذي يقدم للمتعلم (السنوسي، ٢٠٢٠).

٨- الإتاحة : حيث إن المستخدم للمستحدثات التقنية تتاح له فرصة الحصول على الخيارات والبدائل التعليمية المختلفة في الوقت الذي يناسبه.

٩- الإلكترونية : حيث توظف الأجهزة الإلكترونية المتطورة التي تعمل بطريقة رقمية مثل الحاسوب والكاميرات الرقمية وأنظمة شبكات المعلومات والوسائل التي تتصف بالآلية والسرعة في معالجة وتقديم المعلومات التي روعي عند اختراعها تقليل زمن المعالجة والاسترجاع (محمد، ٢٠٠٥).

١٠- الرقمنة : حيث تسهم في المعالجة والتخزين للوسائط التي يحتويها العرض في سلسلة من الأرقام التي ارتبطت بطريقة عملها، ومن المستحدثات التقنية التي تعتمد أساسا على مبدأ الرقمنة مستحدثات الصورة الرقمية، المكتبات الإلكترونية، والمتاحف الإلكترونية (صالح، ٢٠٠٥)

ويمكن القول أن المستحدثات التقنية إذا ما أحسن توظيفها فإنه يمكن أن تؤدي إلى حلول لمشكلات التعليم، وتعمل على زيادة فرصة عصر الانفجار المعرفي، كما يمكن أن يسهم في جعل نظم التعليم تسبب بصورة مرنة لطموحات أفراد المجتمع وتطلعاتهم فيما يتعلق بعملية التعليم واكتساب المهارات (شمي، وآخرون ٢٠٠٨).

مزايا استخدام تقنيات التعليم

إن استخدام التقنيات التعليمية يوفر مجموعة من المزايا؛ من أهمها:

١- توفير فرصة للمشاهدة بشكل جماعي.

٢- إثارة وتشويق المتعلمين أثناء عرض المادة التعليمية.

٣- تسهيل القدرة على استرجاع أي مادة تعليمية وسهلة تخزينها.

٤- السماح للطلبة بالتفاعل حركيا مع التقنية بشكل مفيد وممتع.

٥- إضافة مادة جديدة وتسليط الضوء على مادة معينة مخصصة للحصة.

٦- تساهم هذه التكنولوجيا بتوفير بيئة متفاعلة ومتعاونة لتعليم جيد (أبو رزق، ٢٠١٢).

٧- استثارة اهتمام المتعلم وإشباع حاجاته وتكوين اتجاهاتهم الجديدة.

٨- اكتساب الخبرة زيادة المشاركة الفعالة للمتعلم مما يجعله أكثر استعدادا للتعلم.

٩- إشراك جميع حواس المتعلم فتؤدي إلى ترسيخ وتعميق التعلم.

١٠- تحاشي الوقوع في اللفظية وتكوين مفاهيم سليمة.

١١- مواجهة الفروق الفردية بين المتعلمين وتؤدي إلى تعديل سلوكهم.

١٢- ترتيب واستمرار الأفكار التي يكونها المتعلم.

١٣- تفعيل دور الطالب

١٤- توفير فرص التعليم الفردي سواء داخل الموقف الصفي أو خارجه.
١٥- معالجة البعدين الزماني والمكاني.
١٦- معالجة الانفجار المعرفي والمعلوماتي.
١٧- توفير فرص التعلم عن بعد عن طريق شبكة الانترنت.
١٨- تطوير أساليب التدريس وتحسينها بدمج الصوت والصورة والحركة في الوسائط المتعددة.
١٩- إظهار الحركة واللون والرسوم والصور التي تدعم وتوضح المادة التعليمية المقدمة (سلامة، ٢٠٠٧؛ الحربي، ٢٠١٠).

وتقنيات التعليم تؤدي دورًا كبيرًا في تفعيل العملية التعليمية وتحقيق أهدافها. حيث يسهم توظيفها في جودة العملية التعليمة بشكل فاعل؛ إذ إنها تعمل على:

- تحسين العملية التعليمية، وذلك من خلال تفعيل دور المشاركة الفعالة بين المعلم والمتعلم باستخدام الوسائل التكنولوجية المتعددة.
- تنويع الخبرات المقدمة للمتعلم، حيث تمكن الوسائل التعليمية المقدمة للمتعلم من تنويع الخبرات المقدمة له، من خلال المشاهدة، والاستماع، والممارسة، والمساعدة على تذكر المادة التعليمية لأطول فترة ممكنة.
- تنويع أساليب التعليم ومراعاة الفروق الفردية بين المتعلمين.
- اختصار الوقت المحدد للتعليم. تزويد المتعلم بمعلومات في كافة مجالات العلوم عن طريق توسيع قاعدة المعلومات الخاصة بأي موضوع دراسي.
- تدريب المتعلم على حل المشكلات التي يواجهها. تنمية الثروة اللغوية للمتعلم، حيث تزيد الوسائل التعليمية المستخدمة في تكنولوجيا من الحصيلة اللغوية للمتعلم عن طريق المشاهد والمواقف التي تحتوي على ألفاظ جديدة.
- تساعد في عملية الإدراك الحسي لدى الطالب، وذلك عن طريق استخدام الأشكال والرسوم التوضيحية.

- تساعد الطالب على التدرب على عملية التفكير المنتظم مع حل المشكلات التي تواجهه.
- تعمل على تنويع الخبرات لدى الطالب.
- تنمي الثروات اللغوية، وتساعد على اكتساب مهارات النطق الصحيح وبناء المفاهيم بشكل سليم.
- تسهم في مواجهة الفروق الفردية بين الطلاب.
- تنمية الاتجاهات الإيجابية والميول لدى الطالب.
- تساعد المعلم على تغيير طرق تقديم الدروس، وتوجيه المادة العلمية للطلاب، مما يسهل فهم المادة وتعلمه (العليان، ٢٠١٩، ٢٧٥).

مبررات ودواعي استخدام تقنيات وأجهزة تكنولوجيا التعليم

تبرز مبررات دواعي الاهتمام باستخدام تقنيات التعليم من خلال الآتي:

- تزايد معدل النمو العلمي والتقني في عالم اليوم.
- تضاعف النمو السكاني، وزيادة الطلب الاجتماعي على التعليم.
- حاجة المجتمع المستمر إلى إعداد نوعيات متخصصة ومنتجة من الخريجين لمناسبة سوق العمل.
- الحاجة إلى إيجاد حلول غير تقليدية للمشكلات المعاصرة مثل: نقص الدافعية عند المتعلمين، انخفاض الكفاءات التربوية، نقل المهارات للحياة الواقعية.
- التقدم الهائل في مجال التربية والاستراتيجيات كمنظومة كبرى، وتقنيات التعليم كمنظومة فرعية(سرايا، ٢٠٠٧).

وقد أشار سلامة (٢٠٠٤) إلى أن تقنيات التعليم، استطاعت تقدم حلولا فاعلة للعديد من التحديات التي ظهرت في أواخر القرن العشرين وبدايات القرن الحادي والعشري، ومن ذلك:

- المساعدة في تعليم أعداد متزايدة من المتعلمين في صفوف مزدحمة (الانفجار السكاني).
- عالجت مشكلة الزيادة الهائلة في معرفة الإنسانية (الانفجار المعرفي).
- معالجة مشكلة قلة عدد المعلمين المؤهلين أكاديميا وتربويا.
- التخفيف من أداء اللفظية في التدريس وتعزيز العمل التطبيقي.
- تدريب المعلمين في مجالات إعداد الأهداف والمواد التعليمية وطرائق التعليم المناسبة.
- مساعدة المعلم على مواكبة النظرة التربوية الحديثة التي تعد المتعلم محور العملية التعليمية، وتسعى إلى تنميته من مختلف جوانبه الفسيولوجية، والمعرفية، واللغوية، والانفعالية، والخلفية الاجتماعية.

معوقات استخدام تقنيات التعليم

هناك مجموعة من الصعوبات والتحديات التي تحد من الاستخدام الفعال من قبل بعض أعضاء هيئة التدريس لتقنيات التعليم؛ من أهمها:

- معوقات ذاتية خاصة تتعلق بعضو هيئة التدريس مثل عدم مقدرته على الإبداع والتجديد، وميل بعض المعلمين إلى استخدام الطرق التقليدية في التدريس ومقاومتهم لاستخدام التقنيات التربوية والمستجدات التكنولوجية.
- معوقات إدارية: مثل قصور البرامج التدريبية في مجال استخدام التقنيات التربوية، وعدم تشجيع اللوائح والأنظمة لاستخدام التقنيات التربوية الحديثة بعدم اشتمالها على حوافز لاستخدام وجزاءات لعدم الاستخدام. وكثرة أعداد الطلبة بالقاعة الدراسية مما يقلل من فرص استخدام التقنيات التربوية وبالتالي ضعف الاستفادة منها.
- معوقات فنية: تتمثل في نقص الأجهزة والإمكانات والصيانة، وكثرة أعطال بعض التقنيات التربوية الحديثة أثناء الاستعمال مما يعطل العملية التعليمية، وعدم وجود كوادر مؤهلة لإجراء عمليات الصيانة والتقنيات التربوية المستخدمة بالمؤسسات التعليمية.

– معوقات مالية : تتمثل في ارتفاع تكاليف الحصول على بعض التقنيات التربوية الحديثة، وتكاليف تهيئة البيئة الدراسية، وتزويدها بالمستلزمات الضرورية للبنية التحتية المناسبة لتشغيل هذه التقنيات (سالم وسرايا، ٢٠٠٣؛ والعتيبي، ٢٠١٩).

متطلبات دمج التقنية في التعليم

يتطلب استخدام التقنيات التربوية توفير البنية التحتية من الأجهزة الحاسوبية والانترنت والبرامج المطلوبة، وتوفير خطوط الاتصالات المطلوبة التي تساعد على نقل هذا التعليم إلى غرف الصفوف إضافة إلى توفير البرمجيات والأجهزة اللازمة لهذا النوع من التعليم وأن تطبق التقنيات التربوية في العملية التعليمية. وإعداد الكوادر البشرية المدربة لتمكين المعلم من استخدام التقنية وإدارتها مع طلابه وإيضاح كل ما هو صعب بالنسبة إليهم، فضلا عن تهيئة الطلاب وتنمية قدراتهم لتوظيف التقنيات المستخدمة وتنمية قدرتهم على التفاعل معها (العليان، ٢٠١٩).

ويشير زغلول وأبو هرجة وعبد المنعم(٢٠٠١) إلى ضرورة توفير مجموعة من القواعد التي يجب مراعاتها عند استخدم تقنيات التعليم ووسائلها؛ من أهمها: ألا يكون الغرض منها هو الترفيه بل هي جزء مكمل للعملية التعليمية، وارتباطها بالمنهج والتكامل معه، مع ضرورة ملاءمتها لأعمال المتعلمين وخبراتهم السابقة ومستوى ذكائهم، والعمل على إبعاد ما يشتت انتباه المتعلم.

جودة خدمات التقنيات التعليمية

يوضح الصالحي وجاب الله (٢٠١٦) أن جودة الخدمات التعليمية تتمثل في قدرة هذه الخدمات على إعداد وتأهيل الطلبة وتزويدهم بالمعرفة والمهارات والخبرات اللازمة أثناء جلوسهم على مقاعد الدراسة. وتشير حنان رزق الله (٢٠١٠) إلى أن جودة الخدمات التعليمية ترتبط بإشباع توقعات الطلاب. ويشير عشيبة (٢٠١٠) إلى أن جودة خدمات التقنيات التعليمية تتمثل في توفير مجموعة المعايير والخصائص التي تلبي احتياجات

ورغبات المتعلمين وتحقيق تلك المعايير من خلال الاستخدام الفعال لجميع العناصر المادية والبشرية.

ولأجل ذلك ينبغي العمل على توفير تقنيات حديثة تيسر استخدام استراتيجيات تدريسية متنوعة، تحث على استخدام التكنولوجيا في عملية التدريس، واستخدام الانترنت، واستخدام الحاسوب وبرمجياته المختلفة بشكل خاص، و تتميز بعناصر التشويق الدافعة لعملية التعلم، وتيسر عملية إشراك الطلبة في نشاطات لا منهجية خارج قاعة الدرس، وذلك لأجل تسهيل عمليتي التعليم والتعلم. الأمر الذي يزيد من رضا المتعلمين من خلال إشباع حاجاتهم ورغباتهم المتعلقة بالجوانب الدراسية وتعينهم على التحصيل الدراسي الجيد. وتزيد من حالة الارتياح وبالتالي تكوين اتجاه إيجابي للعملية التعليمية

وهناك مجموعة من المحددات اللازمة لزيادة مستوى جودة خدمات التقنيات التعليمية؛ من أبرزها:

١- توفير العناصر الملموسة: وهي تشمل جميع المكونات الملموسة التي تقدم الخدمة، مثل الأدوات والآلات والمباني ومظهر العاملين، والأجزاء الملموسة التي تشكل جزءا من الخدمة نفسها.

٢- الاعتمادية: وتتعلق بالاعتماد على المؤسسة التعليمية في قدرتها على تقديم الخدمة بمستوى معين من الجودة.

٣- الاستجابة: وهي تتعلق بمدى استجابة العاملين في المؤسسة التعليمية ورغبتهم في تقديم الخدمات لمتلقين في الوقت اللازم.

٤- توفير الأمان والاطمئنان لدى المستخدم من المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها نتيجة سوء الخدمة.

٥- التفاعل الوجداني: من خلال تنمية إحساس المتعلم بأنه محور اهتمام المسئولين في المؤسسة التعليمية، وأن هذه التقنيات تأتي انطلاقا من تفهم حاجاته ومتطلباته. (عز الدين والعرموطي، ٢٠١٦، ١٢٠١)

مداخل قياس الرضا عن جودة خدمات التقنيات التعليمية

يستخدم العلماء والمتخصصين مجموعة من المداخل لقياس مستوى جودة الخدمات التعليمية والتقنية، من أهم هذه المداخل ما يلي (الحدابي وقشوة، ٢٠٠٩):

- قياس جودة الخدمات : وذلك من منظور الطلبة؛ وهو من الطرق الشائع استخدامها وتستند إلى مقياس عدد الشكاوى التي يقدمها الطلبة.
- مقياس الرضا: لقياس درجة رضا الطلبة، ويتم بغرض التعرف على مدى جودة الخدمات المقدمة لهم.
- مقياس الفجوة: يقاس بمدى التطابق بين مستوى الخدمة المقدمة للطلبة وبين ما يتوقعونه .
- مقياس الأداء الفعلي ويمكن التعبير عنه بالمعادلة : جود الخدمة = الأداء الفعلي.

ويشير بركات (٢٠١٠) إلى أنه لقياس جودة الخدمات المقدمة في المؤسسة التعليمية؛ لابد من رقابة جودة الخدمة، وتحديد معايير لضمان الجودة، ووضع أسس لنظام إدارة الجودة لهذه الخدمات.

دراسات سابقة

تم الاطلاع على مجموعة من الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة الحالية، تم عرضها في وفقا للتسلسل الزمني دون تمييز بين الدراسات العربية أو الأجنبية منها؛ وكانت على النحو الآتي:

أجرى شعبان (٢٠٠٤) دراسة هدفت إلى تعرف درجة توافر المواد والأجهزة التعليمية، ومدى استخدامها في العملية التدريسية، ورصد أهم المعوقات التي تعترض استخدامها بشكل فعال بالتدريس، في منطقة الظاهرة بعمان، وتكونت العينة من مجموعة من المعلمات حجمها (٥٢) معلمة. وأسفرت النتائج عن عدم توافر أعداد كافية من الأجهزة والمواد والبرامج التعليمية في المدارس الأساسية، كما كشفت النتائج عن ضعف مستوى

معرفة المعلمات بكيفية ونظم تشغيل الأجهزة التعليمية، فضلا عن ضعف اطلاعهم على آخر المستجدات الحديثة في ميدان تكنولوجيا التعليم، وقصور ملاءمة الأبنية والقاعات الدراسية لاستخدام التقنيات في التعليم.

وأجرى الصارمي وزايد (٢٠٠٦) دراسة هدفت إلى تعرف مدى رضا طلبة كلية التربية بجامعة السلطان قابوس عن الإشراف الأكاديمي المتلقى. وكشفت النتائج عن أن مستوى الرضا عن الإشراف الأكاديمي المتلقى لدى طلبة الكلية منخفض لكونه أقل من توقعاتهم، وبينت الدراسة أن الطلبة راضون عن الجانب الإنساني في طريق تعامل المشرف معهم واحترامه لهم، ولكن كانت مستويات الرضا منخفضة فيما يتعلق بتفهم المشرف لمشاكلهم أو اهتمامهم بأهدافهم الأكاديمية.

وأجرى (Dougleas, Daouglas & Barnes, 2006) دراسة اهتمت بقياس رضا الطلاب في الجامعات البريطانية. وأوضحت النتائج أن هناك مستوى مقبول من الرضا لدى الطلبة ، حيث تقدم الجامعات حزمة من المنافع لطلابها تتمثل في تقديم السلعة التسهيلية (المحاضرات، عرض الشرائح، الوثائق التكميلية المقدمة)، أو المادية (مثل القاعات الدراسية، والمرافق الترفيهية). وكذلك الخدمة الصريحة أو الحسية (مثل مستويات المعرفة من أعضاء هيئة التدريس والموظفين). وأفادت الدراسة بأن من أهم جوانب الخدمات المقدمة من الجامعة هي الخدمة الأساسية والمتمثلة في جودة التعليم والتعلم. في حين كشفت النتائج عن ضعف الجوانب المادية في الخدمات الجامعية.

كما قام (Ptruzzellis, D'uggento & Romananzzi, 2006) بدراسة هدفت إلى الوقوف على مستوى رضا الطلاب حول جودة الخدمة في الجامعات الإيطالية وطبقت الدراسة في جامعة باري. وأشارت الدراسة إلى وجود فجوات ليس من السهل التوصل على حلول فورية لها وخاصة فيما يتعلق بموضوع العلاقة بين الجامعة وسوق العمل. كما أفادت الدراسة بوجود تهديدات داخلية مرتبطة بسوء التنظيم، وعدم الرضا عن العلاقة بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، وعدم الاستغلال الأمثل للموارد المحددة.

وأجرى الحدابي وعكاشة(٢٠٠٧) دراسة هدفت إلى الكشف عن مستوى الرضا لدى الطلبة عن العوامل المساهمة في جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلبة في الجامعات اليمنية، وتحديد مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة في المجالات المختلفة للخدمة، إذ أجريت الدراسة على (١١٤) طالبا و(١٨٦) طالبة من طلبة جامعة صناع ممن يدرسون بالكليات والمستويات المختلفة بالجامعة. وقد أظهرت النتائج عن تباين تقدير مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلبة في المجالات المختلفة، باختلاف جنسهم والكليات والمستويات الدراسية التي يدرسون بها.

وأجرى (Nasser , Khoury& Abouchedid, 2008) دراسة هدفت إلى تعرف عناصر الرضا في الحرم الجامعي من خلال الربط بين معرفة الإجراءات والقواعد واللوائح، وعناصر الخبرة الأكاديمية، المرشد الأكاديمي، الحياة السكنية، الحياة في الحرم الجامعي، فرص التنمية الشخصية، والموارد والخدمات الطلابية. طبقت الدراسة في الجامعة الكاثولوكية في لبنان على عينة قوامها (٨٧٠) طالبا. وجاءت نتائج الدراسة لتشير إلى وجود علاقة بين ارتفاع المعرفة بالخدمات وزيادة درجة الرضا، إضافة إلى انخفاض درجة الرضا للبرامج والخدمات عند كبار السن من الطلاب مقارنة بالطلاب الجدد. كما أن درجة الرضا بالنسبة للعناصر تختلف حسب المستويات الدراسية للطلاب.

وأجرى الحدابي وقشوة (٢٠٠٩) دراسة هدفت إلى تعرف مستوى الرضا عن جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية حجة– جامعة عمران باليمن من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع طلبة الأقسام العلمية (الفيزياء، الكيمياء، الأحياء) بالمستويين الأول والرابع، والبالغ عددهم ٣٠٠ طالبة وطالبة. وقد أظهرت النتائج: أن مستوى جودة الخدمة التعليمية بالكلية لا يزال دون المستوى المطلوب، وأظهرت النتائج كذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى جودة الخدمة التعليمية تعزى لمتغير الجنس. وكشفت النتائج عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى جودة الخدمة التعليمية تعزى لمتغيري التخصص والمستوى التعليمي.

وقام (Palli&Manilla,2012) بدراسة لبحث طبيعة العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة ومستوى رضا الطلاب عن وجود الخدمة المقدمة في قطاع التعليم العالي العام والخاص في الهند. وأظهرت النتائج أن هناك علاقة طردية دالة بين مستوى الخدمات المقدمة للطلبة ومستوى رضاهم عن تلك الخدمة، وقد تبين أن الطلاب راضين عن الخدمات من حيث الموثوقية، السلامة والأمن، والملموسية، لكنهم غير راضيين عن الاستجابة. وبينت أن درجة الرضا عن جودة الخدمة لدى الإناث أعلى من الذكور.

وقام حلس (٢٠١٥) بدراسة هدفت إلى التعرف على أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا طلبة الماجستير بكلية التجارة بالجامعة الإسلامية بغزة. وكشفت النتائج عن أن هناك رضا بدرجة كبيرة حول الخدمات المتعلقة بالهيئة التدريسية والمكتبة ومحتوياتها من المراجع والمجلات وقواعد البيانات الإلكترونية والعملية التعليمية. وكذلك الخدمات المتعلقة بإمكانيات الجامعة وقد تمثلت في التزام الجامعة بتقديم خدماتها في الوقت المحدد ، وكذلك حول توافر الأجهزة والمعدات حديثة التطور.

وأجرى عز الدين والعرموطي (٢٠١٦) دراسة هدفت إلى تعرف درجة رضا الطلبة في جامعة أبو ظبي فرع العين نحو الخدمات التعليمية، وتكونت العينة من (٦٤) طالبا وطالبة تمثل مجتمع الدراسة في مرحلة البكالوريوس بجامعة أبو ظبي–فرع العين. وقد كشفت النتائج مستوى متوسط من الرضا لدى الطلبة، كما كشفت النتائج عن وجود علاقة ارتباط قوية بين متغيري مستوي الخدمات التعليمات المقدمة وتكوين درجة رضا الطلبة نحوها. وكشفت النتائج عن وجود علاقة ارتباط قوية بين أبعاد جودة الخدمات التعليمية المقدمة من الجامعة ودرجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية.

وأجرت نرجس العليان (٢٠١٩) دراسة هدفت إلى التعرف على مفهوم التقنيات الحديثة وأثرها في دعم وتطوير جودة التعليم وما هي الإيجابيات والسلبيات الناجمة عن استخدامها، وتتطرق إلى الضوابط الواجب مراعاتها والتي من شأنها تطوير العملية التعليمية في حالة استخدام التكنولوجيا الحديثة وذلك من خلال الحديث عن دور التقنيات

الحديثة في تحسين جود التعليم وقيود استخدام هذه التقنيات في التعليم ومعوقاتها التعليمية، كما تطرق إلى الحديث عن مستقبل المملكة في ظل استخدام التقنية والتغيرات الناتجة عنها، ومعالجتها، وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات لزيادة الاستفادة من هذه التقنيات في التعليم حتى يتحقق الهدف من ورائها.

وأجرت أسماء السيد على (٢٠١٩) دراسة هدفت إلى التعرف على رضا طلاب كلية التربية جامعة المنوفية عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم. وقد تكونت عينة الدراسة من (٣٣٧) طالبا وطالبة من طلاب الفرقة الثانية والرابعة بالكلية. وكشفت النتائج عن أن رضا طلاب كلية التربية جامعة المنوفية عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم جاء بدرجة متوسطة من حيث الخدمات الأكاديمية والخدمات التعليمية المقدمة لهم ومن حيث الخدمات الأكاديمية، والمرافق والتجهيزات. مما يتطلب إعادة النظر في كيفية الوصول إلى جودة الخدمة التعليمية. كما كشفت النتائج عن وجود أثر دال لمتغير الجنس (ذكور/إناث) لصالح الإناث، ولمتغير الفرقة الدراسية (الثانية/الرابعة) لصالح الفرقة الرابعة.

وأجرى تيناوي (٢٠١٩) دراسة هدفت إلى الوقوف على طبيعة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات، وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات. وقد بلغ عدد أفراد العينة (١٨٩) فردا من العملاء ومن العاملين. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة معنوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وأبعاد جودة الخدمة المتمثلة في (بعد الجوانب المادية الملموسة، بعد الاعتمادية أو المصداقية، بعد سرعة الاستجابة ومساعدة العميل، بعد الثقة والأمان (الضمان)، بعد التعاطف مع العميل)، سواء بشكل جزئي مع كل بعد على حده، أو مع جميع الأبعاد مجتمعة.

تعقيب على الدراسات السابقة

حاولت تلك الدراسات أن تتلمس مستوى الخدمات التعليمية التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي وكيفية تحسينها بالتعرف على العوامل المساعدة على ذلك، والعمل على قياس تلك

الجودة المحققة، والوقوف على مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات. وقد بينت الدراسة أهمية الموضوع، وكشفت الدراسات عن وجود علاقة بين الرضا لدى المستفيدين من الخدمة وبين جودة الخدمة المقدمة، حيث يتحقق الرضا كلما كان أداء الخدمة الفعلي أعلى أو يساوي توقعات المستفيد. كما يمكن اعتبار الرضا مؤشرا لنجاح المؤسسة في إشباع حاجات المستفيدين.

وقد استفادت الدراسة الحالية من تلك الدراسات في تكوين الإطار الفكري والمفاهيمي للدراسة الحالية، كما أفادت في تحديد منهجية البحث المناسبة للدراسة الحالية، وفي إعداد أداة خاصة بالدراسة.

غير أن الدراسة الحالية قد تميزت عن الدراسات السابقة من حيث إن غالبية الدراسات السابقة تناولت الخدمات التعليمية بصفة عامة، وقليل منها تناول خدمات التقنيات التعليمية، كما تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة فيما يتعلق بمجتمع الدراسة وعينتها وفي الحدود الزمانية والمكانية، فضلا عن أن الدراسة الحالية سوف تركز على الخدمات المتعلقة بالجوانب التقنية التي تسهم في نجاح العملية التعليمية.

إجراءات الدراسة الميدانية

مجتمع الدراسة والعينة الأساسية

تألف مجتمع الدراسة من طلبة كلية التربية الأساسية بفرعيها بدولة الكويت تخصص تكنولوجيا التعليم، و قد تكونت عينة الدراسة من (٢٥٨) طالبا وطالبة. وقد تم اختيارها بطريقة العينة العشوائية، حيث تم توزيع الاستبانة على مجموعة الطلبة أثناء المحاضرات الدراسية في شهر نوفمبر من الفصل الدراسي الأولى من العام الدراسي ٢٠٢١/٢٠٢٢. ووصف العينة يوضحه جدول (١) الآتي :

جدول (١) توزيع العينة حسب متغيرات الدراسة (ن = ٢٥٨)

المتغير		العدد	%
النوع	ذكور	٩٨	%٣٧.٩٨

	إناث	١٦٠	%٦٢.٠٢
الفرقة الدراسية	الأولى	٩٨	%٣٧.٩٨
	الثانية	٧١	%٢٧.٥٢
	الثالثة	٤٧	%١٨.٢٢
	الرابعة	٤٢	%١٦.٢٨
المجموع		٢٥٨	%١٠٠

أداة الدراسة

بعد الاطلاع على الأدب النظري والدراسات السابقة التي تيسر للباحثين الاطلاع عليها، أمكن تجميع مجموعة من البنود التي تتعلق بخدمات التقنيات التعليمية،وكذلك تم استطلاع آراء مجموعة من أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الأساسية حول خدمات التقنيات التعليمية التي ينبغي توافرها لجل جودة التعليم في ضوء التغيرات التكنولوجية والمعلوماتية المعاصرة. وعلى إثر ذلك؛ تمكن الباحثون من إعداد أداة خاصة للدراسة الحالية تكونت من (٢٥) عبارة تتعلق بخدمات التقنيات التعليمية.

صدق الأداة

تم الاعتماد على الصدق البنائي (صدق المحكمين)، للتحقق من صدق الأداة، حيث تم عرض الأداة التي تضمنت قائمة بخدمات التقنيات التعليمية على مجموعة من المتخصصين في تخصص تكنولوجيا التعليم وفي تخصص المناهج وطرق التدريس من أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية الأساسية، وكان عددهم (١١) عضو هيئة تدريس؛ وذلك لأجل التحقق من مناسبة الأداة لهدف الدراسة، والتحقق من مدى وضوح العبارات وحسن صياغتها اللغوية. وقد أشار البعض منهم لتعديل بعض الصياغات وحذف البعض الآخر؛ فتم التعديل بناء على ذلك. وقد تكونت الاستبانة في صورتها النهائية من (٢٢) عبارة؛ تم تطبيقها على عينة الدراسة التي تم اختيارها.

ثبات الأداة

للتأكد من ثبات الأداة، فقد تم تطبيقها على عينة استطلاعية حجمها (٣٦) طالبة، هن المسجلات في مقرر تصميم الدروس التعليمية، وقد تم إدخال بيانات هذه العينة للحاسب الآلي وحساب معامل ثبات ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha)، وقد كان هذا المعامل هو (٠.٩٢٦). وهو معامل ثبات مرتفع يدل على ثبات جيد للاستبانة.

أساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة

بعد تجميع استمارات الاستبانة، تم إدخالها بياناتها للحاسب الشخصي، وتم استخدام حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، لمعالجة البيانات، وقد تم حساب المتوسطات الحسابية الموزونة لإجابات العينة على أداة الدراسة. كما تم استخدام أساليب الإحصاء الاستدلالي لبحث دلالة الفروق بين متوسطات استجابات العينة؛ حيث تم استخدام اختبار (t-tast) لبيان دلالة الفروق بين متوسطي درجات العينيتين المستقلتين حسب النوع (ذكور – إناث) وتم استخدام اختبار التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA) لبيان دلالة الفروق في متغير الفرقة الدراسية، وقد استتبع ذلك استخدام اختبار شيفيه للمقارنات البعدية في حالة وجود فروق ذات دلالة إحصائية.

معيار تصنيف مستوى الرضا عن توافر خدمات التقنيات التعليمية

اعتمدت الدراسة مقياس خماسي التدرج لقياس مدى توافر خدمات التقنيات التعليمية وكانت الاختيارات تكشف عن مستوى الرضا عن توافر الخدمة بدرجة (كبيرة جدا، كبيرة، متوسطة، قليلة، قليلة جدا). وعند إدخال البيانات للحاسب أعطى أعلى تدرج للرضا عن توافر الخدمة خمس درجات، وأدنى تدرج للرضا درجة واحدة، وبالتالي كانت الدرجات التي أعطيت للاختيارات هي (٥، ٤، ٣، ٢، ١) على الترتيب، وبعد حساب مدى هذه الدرجات، تم تقسيم المدى إلى ثلاث فترات متساوية الطول تقريبا، وبناء على ذلك تم اعتماد المعيار الآتي لتصنيف مستويات المتوسط الحسابي لأغراض تحليل النتائج :

جدول (٢) معيار تصنيف المتوسط الحسابي

المتوسط الحسابي الموزون	الدرجة
(من١.٠٠ – ١.٨٠)	قليلة جدا
(من١.٨١ – ٢.٦٠)	قليلة
(من ٢.٦١ – ٣.٤٠)	متوسطة
(من ٣.٤١– ٤.٢٠)	كبيرة
(من ٤.٢١– ٥.٠٠)	كبيرة جدا

عرض النتائج

أولاً: نتائج السؤال الأول

نصّ السؤال الأول على : ما درجة رضا الطلبة تخصص تكنولوجيا التعليم كلية التربية الأساسية بدولة الكويت عن مستوى توافر خدمات التقنيات التعليمية بالكلية؟ وللإجابة عن هذا السؤال تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على العبارات المتضمنة في أداة الدراسة، وتم رصد نتائج ذلك في الجدول (٣) الآتي:

جدول (٣) ترتيب العبارات حول رضا الطلبة عن مستوى توافر خدمات التقنيات التعليمية بالكلية

مرتبة تنازليا حسب المتوسط الحسابي الموزون

م	العبارة	المتوسط الوزني	النسبة المئوية	الدرجة	الترتيب
١	وجود جهاز عرض Data show في القاعات الدراسية	٣.٨٩	%٧٧.٨	كبيرة	١
١٦	تتوفر شاشات عرض بالقاعات الدراسية	٣.٨٤	%٧٦.٨	كبيرة	٢
١٥	تتوفر متطلبات البيئة الفيزيقية في القاعات الدراسية التي تيسر تشغيل التقنيات التعليمية	٣.٧٨	%٧٥.٦	كبيرة	٣
٤	توجد منصة تعليمية إلكترونية بالكلية تزود الطلبة بالمعارف والمواد الدراسية	٣.٤٠	%٦٨	متوسطة	٤
٢	وجود كاميرات رقمية في أماكن ممارسة النشاطات بالكلية	٣.٣٨	%٦٧.٦	متوسطة	٥
٥	وجود أجهزة أمان في مختبرات الحاسوب	٣.٣٤	%٦٦.٨	متوسطة	٦

١٧	تتوافر بالكلية البرمجيات التعليمية الحديثة اللازمة لعرض الدروس التعليمية	٣.٢٦	%٦٥.٢	متوسطة	٧
٦	وجود أجهزة حاسوب متطورة في القاعات الدراسية لاستخدامات الطلبة	٣.٢٤	%٦٤.٨	متوسطة	٨
٧	تتوفر شبكة اتصال داخلية تتيح الاتصال بأعضاء هيئة التدريس عند الحاجة إليهم.	٢.٣٥	%٤٧	قليلة	٩
٨	وجود هاتف طوارئ للاتصال بالجهات المعنية	٢.٣١	%٤٦.٢	قليلة	١٠
٩	وجود فنيين لمعالجة الأعطال التكنولوجية حال حدوثها.	٢.٢٩	%٤٥.٨	قليلة	١١
١٣	تتوفر خدمات إلكترونية معنية بتحليل نتائج الدراسات الخاصة بأبحاث الطلبة	٢.٢٣	%٤٤.٦	قليلة	١٢
١٨	تتوفر إجراءات الأمن والسلامة الخاصة بحماية المعلومات في الكلية	١.٩٨	%٣٩.٦	قليلة	١٣
١٤	وجود أدلة إلكترونية لاستخدام الأجهزة التكنولوجية	١.٨٨	%٣٧.٦	قليلة	١٤
١٠	تقدم الكلية خدمات الطباعة للطلبة مقابل رسوم رمزية	١.٨٤	%٣٦.٨	قليلة	١٥
٣	تتوفر خدمة الاتصال بشبكة الانترنت في القاعات الدراسية	١.٧٨	%٣٥.٦	قليلة جدا	١٦
١٩	تتوفر مراكز تصوير مستندات بالكلية تكفي حاجة الطلبة	١.٧٦	%٣٥.٢	قليلة جدا	١٧
١١	توفر عدد كاف من مختبرات الحاسوب بما يتناسب مع أعداد الطلبة	١.٧٢	%٣٤.٤	قليلة جدا	١٨
٢٠	توجد غرف بالمكتبة مزودة بالأجهزة اللازمة للاتصال الفائق بشبكة الانترنت	١.٦٩	%٣٣.٨	قليلة جدا	١٩
١٢	توفر المكتبة إمكانات الدخول إلى الموقع البحثية على شبكة الانترنت	١.٦٦	%٣٣.٢	قليلة جدا	٢٠
٢١	تتوفر في المكتبة تقنية تصفح المراجع العلمية الإلكترونية	١.٥٧	%٣١.٤	قليلة جدا	٢١
٢٢	القاعات الدراسية مزودة بالسبورة التفاعلية	١.٢٤	%٢٤.٨	قليلة جدا	٢٢
الإجمالي		٢.٤٧	%٤٩.٤	قليلة	

تشير النتائج في جدول (٣) إلى درجة رضا قليلة لدى طلبة كلية التربية الأساسية بدولة الكويت عن مستوى توافر خدمات التقنيات التعليمية بالكلية، وذلك استنادا إلى قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على أداة الدراسة. وقد جاءت الإجابات

بمتوسط حسابي إجمالي (٢.٤٧) من إجمالي (٥) درجات، وهو يعادل وزن نسبي مئوي (٤٩.٤%) وهذا المتوسط الحسابي يقع ضمن الشريحة القليلة لمعيار تصنيف مستويات رضا الطلبة التي تقع في الفترة (١.٨١- ٢.٦٠).

وقد جاءت العبارة " وجود جهاز عرض Data show في القاعات الدراسية " في المرتبة الأولى بدرجة رضا كبيرة لتكشف عن اهتمام الكلية بتوفير جهاز عرض للبيانات في القاعات الدراسية، لتيسر عملية عرض المواد العلمية وشرح الدروس، حيث أصبح ذلك ضرورة لكل من عضو هيئة التدريس والمتعلم، فضلا عن أنه يخدم المنهج الدراسي، إذ يوفر الوقت والجهد، وينقل المادة العلمية بصورة متكاملة وواضحة أمام المتعلمين، مما يزيد من جودة العملية التعليمية. وقد جاءت العبارة " تتوفر شاشات عرض بالقاعات الدراسية" في المرتبة الثانية، وهذا منطقي مع نتائج العبارة السابقة؛ فإذا كان هناك اهتمام بتوفير أجهزة عرض Data show في القاعات الدراسية فمن متطلبات تشغيلها وجود شاشات للعرض، وقد جاء رضا أفراد العينة على ذلك بدرجة كبيرة أيضا.

وقد جاءت العبارة " تتوفر متطلبات البيئة الفيزيقية في القاعات الدراسية التي تيسر تشغيل التقنيات التعليمية " في المرتبة الثالثة وبدرجة رضا كبيرة، لتعبر عن وجود اهتمام من قبل الكلية بتوفير متطلبات البيئة الفيزيقية التي تناسب توظيف الأجهزة التكنولوجية، وهذا يأتي من منطلق ضرورة توفير بيئة فيزيقية جيدة تتعلق بعوامل الإضاءة والتهوية وباتساع كافٍ يناسب أعداد الطلبة حتى لا يكون هناك ازدحام يؤثر على جودة العملية التعليمية.

وقد جاء مستوى رضا الطلبة متوسطا حول توافر خدمات التقنية المعنية بوجود منصة تعليمية إلكترونية بالكلية تزود الطلبة بالمعارف والمواد الدراسية، ووجود كاميرات رقمية في أماكن ممارسة النشاطات بالكلية، ووجود أجهزة أمان في مختبرات الحاسوب، وتوفير البرمجيات التعليمية الحديثة اللازمة لعرض الدروس التعليمية، وكذلك وجود أجهزة حاسوب متطورة في القاعات الدراسية لاستخدامات الطلبة؛ إذ جاء بمتوسط حسابي درجته

متوسطة. ومن ذلك يستدل على أن الكلية تقدم العديد من خدمات التقنيات التعليمية للطلبة والتقنيات المساندة، ولكن ليس على المستوى المأمول.

وقد جاءت درجات رضا الطلبة عن عدد من الخدمات بدرجة قليلة جدا، وهذه الخدمات كانت المتعلقة بوجود غرف بالمكتبة مزودة بالأجهزة اللازمة للاتصال الفائق بشبكة الانترنت، وتوفير إمكانات الدخول إلى الموقع البحثية على شبكة الانترنت، وتوفير تقنيات تصفح المراجع العلمية الإلكترونية، فضلا عن الرضا بدرجة قليلة جدا عن تزويد القاعات الدراسية بتقنية السبورة التفاعلية.

ثانيا: نتائج السؤال الثاني

للإجابة على السؤال الثاني الذي نصه: ما مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات تقديرات الطلبة تخصص تكنولوجيا التعليم بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت حول رضاهم عن توافر خدمات التقنيات التعليمية تبعا للمتغيرات (النوع، الفرقة الدراسية) ؟ تم استخدام أساليب الإحصاء الاستدلالي، وكانت على النحو الآتي:

(١)الفرق تبعا للنوع

تم استخدام الاختبار التائي (t–test) لتعرف الفرق بين متوسطي مجموعتي الذكور والإناث من طلبة الكلية حول الرضا عن مستوى توافر خدمات التقنيات التعليمية بالكلية. وتم رصد نتائج ذلك في جدول (٤) الآتي:

جدول (٤) نتائج اختبار (ت) للفروق بين متوسطات أفراد العينة تبعا لمتغير النوع

القياس	النوع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	درجة الحرية	الدلالة	ملاحظات
توافر خدمات التقنية التعليمية بالكلية	ذكر	٩٨	٥٨.١٠	٦.٤٢٥	٠.٣٤٣	٢٥٦	٠.٧٣٢	غير دالة
	أنثى	١٦٠	٥٨.٣٨	٦.٣١٣				

توضح نتائج اختبار (t–test) في جدول (٤) السابق أنه لا يوجد فرق دال حول درجة الرضا عن مستوى خدمات التقنيات التعليمية التي تتوفر في كلية التربية الأساسية تعزى

لمتغير النوع، وذلك تبعا لقيمة (ت) حيث كانت غير دالة عند مستوى الدلالة الإحصائية (٠.٠٥). ومن ذلك يستدل على أن درجة الرضا عن توفير خدمات التقنيات التعليمية متقاربة لدى كل من الذكور والإناث. وأن هناك اتفاق بينها حول مستوى توفير هذه الخدمات.

(٢) الفروق تبعا للفرقة الدراسية

تم استخدام اختبار(ONE WAY ANOVA)، وتم رصد نتائج ذلك في الجدول(٥) الآتي:

جدول (٥) الفروق تبعا لمتغير الفرقة الدراسية

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	ف	الدلالة الإحصائية	ملاحظات
توافر خدمات التقنية التعليمية بالكلية	بين المجموعات	١٥٩.٨٣٤	٣	٥٣.٢٧٨	٤.٣١٤	٠.٠١٦	دالة
	داخل المجموعات	٣١٣٦.٩٠٠	٢٥٤	١٢.٣٥			
	المجموع	٣٢٩٦.٧٣٤	٢٥٧				

تشير نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي في جدول (٥) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تقدير درجات الطلبة حول تقدير درجة رضاهم عن مستوى توفير خدمات التقنيات التعليمية بالكلية تبعا لمتغير الفرقة الدراسية، حيث كانت قيمة (ف) دالة عند مستوى (٠.٠٥). ومن ذلك يستدل على اختلاف تقديرات العينة حول مستوى رضاهم عن توفير هذه الخدمات.

وللوقوف على مصادر تلك الفروق، تم استخدام اختبار شيفيه للمقارنات البعدية المتعددة لمتوسطات درجات استجابات العينة على الأداة، وتم رصد نتائج ذلك في الجدول (٦) الآتية :

جدول (٦) نتائج اختبار شيفيه للمقارنات البعدية للمتوسطات تبعا لمتغير الفرقة الدراسية

المحور	الفرقة الدراسية	المتوسط الحسابي	الأولى	الثانية	الثالثة	الرابعة
توافر خدمات التقنية التعليمية بالكلية	الأولى	٥٤.٢٣			٣.٠٩*	٤.١٤*
	الثانية	٥٣.٣٦			٢.٢٢*	٣.٢٧*
	الثالثة	٥١.١٤				
	الرابعة	٥٠.٠٩				

يلاحظ من جدول (٦) أن الفروق تركز بين متوسطات طلبة الفرقتين الأولى والثانية من ناحية، ومتوسطات الفرقتين الثالثة والرابعة من ناحية أخرى. وكانت الفروق لصالح متوسطات تقديرات درجات رضا الطلبة في الفرقتين الأولى والثانية، أي أن درجات رضا طلبة الفرقتين الأولى والثانية عن توفير خدمات التقنيات التعليمية بالكلية أعلى من درجات رضا الطلبة في الفرقتين الثالثة والرابعة.

مناقشة النتائج

كشفت النتائج عن أن درجة رضا طلبة كلية التربية الأساسية بدولة الكويت عن مستوى توافر خدمات التقنيات التعليمية بالكلية كانت قليلة، حيث جاءت الإجابات بمتوسط حسابي إجمالي (٢.٤٧) يعادل وزن نسبي مئوي (٤٩.٤%) .

ومن ذلك يتبين وجود اهتمام غير كاف بتوفير خدمات التقنيات التعليمية المتطورة التي تناسب نمط التعليم في العصر الرقمي، الذي فرض نفسه على الساحة التعليمية في الوقت الحالي، حيث تبين من خلال إجابات العينة الاهتمام بوجود جهاز عرض Data show في القاعات الدراسية وشاشات العرض اللازمة لذلك، مع توفير متطلبات البيئة الفيزيقية في القاعات الدراسية التي تيسر تشغيل التقنيات التعليمية. والملاحظ أن هذه الخدمات كانت متوفرة منذ زمن مضى قبل ظهور المستحدثات التكنولوجية المتطورة التي واكبت الثورة العلمية المتعلقة بالمعلوماتية وتكنولوجيات الاتصال المتطورة، أما التقنيات المتطورة

المتعلقة بالتكنولوجيا الحديثة وتوظيف أجهزة الحاسوب والانترنت والبرمجيات التعليمية المتطورة فقد كان رضا الطلبة عن مستوى توافرها بدرجة قليلة وقليلة جدا.

وعلى ذلك نجد أن هناك فجوة كبيرة بين مستوى الخدمة المقدمة للطلبة وبين ما يتوقعونه، وعلى ضوء معطيات مقياس الفجوة الذي يطابق بين هذين المستويين نجد هناك تدني في مستوى تقديم الخدمة؛ الأمر الذي يشير إلى مستوى ضعيف من الرضا حول توافر هذه الخدمات. كذلك نجد تدني في مقياس الأداء الفعلي الذي يشير إلى أن مستوى جود الخدمة حينما يكون متطابقا مع الأداء الفعلي، فهذا يشير إلى مستوى جيد من الرضا، لكن النتائج أفرزت أن مستوى جودة الخدمة المطلوبة لا يتطابق مع مستوى الخدمة المقدمة. وعلى ذلك يمكن القول بضعف مستوى تقديم خدمات التقنيات التعليمية بالكلية، الأمر الذي أفرز مستوى ضعيف من الرضا لدى المتعلمين.

وتتفق نتيجة الدراسة الحالية في ذلك مع نتيجة دراسة شعبان (٢٠٠٤) التي أسفرت عن ضعف مستوى الرضا لدى الطلبة نظرا لعدم توافر أعداد كافية من الأجهزة والمواد والبرامج التعليمية في المدارس الأساسية، ومع نتيجة دراسة الصارمي وزايد (٢٠٠٦) التي كشفت عن أن مستوى الرضا لدى طلبة الكلية كان منخفضًا لكونه أقل من توقعاتهم ، ومع دراسة Ptruzzellis, D'uggento & Romananzzi, 2006 التي أشارت إلى وجود فجوات بين الواقع والمأمول، ارتبط بعدم الاستغلال الأمثل للموارد المحددة ووجود تهديدات داخلية مرتبطة بسوء التنظيم، وكذلك مع دراسة الحدابي وعكاشة(٢٠٠٧) التي أظهرت تباين تقدير مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلبة في المجالات المختلفة، ودراسة الحدابي وقشوة (٢٠٠٩ التي أظهرت أن مستوى جودة الخدمة التعليمية بالكلية لا يزال دون المستوى المطلوب.

في حين تختلف مع نتائج دراسة Dougleas, Daouglas & Barnes,2006 التي أوضحت نتائجها أن هناك مستوى مقبول من الرضا لدى الطلبة عن تقديم الخدمات المتمثلة في تنظيم وقت المحاضرات وتوفير القاعات الدراسية والمرافق الترفيهية، على

الغرم من ضعف الجوانب المادية في الخدمات الجامعية. كذلك تختلف مع نتيجة دراسة عز الدين والعرموطي (٢٠١٦) التي كشفت عن مستوى متوسط من الرضا لدى الطلبة، ومع دراسة أسماء السيد على (٢٠١٩) التي كشفت عن أن رضا الطلبة عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم جاء بدرجة متوسطة . وأيضا مع نتيجة دراسة Palli & Manilla,2012 التي أظهرت أن الطلاب راضين عن الخدمات من حيث الموثوقية، السلامة والأمن، الملموسية ، وكذلك مع نتيجة دراسة حلس (٢٠١٥) التي كشفت عن أن هناك رضا بدرجة كبيرة حول الخدمات المتعلقة بالهيئة التدريسية، والمكتبة وقواعد البيانات الإلكترونية، وكذلك حول توافر الأجهزة والمعدات حديثة التطور.

ويمكن عزو القصور في خدمات التقنيات المقدمة إلى وجود مجموعة من التحديات والمعيقات التي تحد من توفير هذه التقنيات بالكلية وتحد من استخدامها؛ إذ قد يكون هناك ضعف في قناعات القيادات العليا بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب حول أهمية استخدام هذه التقنيات، أو أن اللوائح والأنظمة لاستخدام التقنيات التربوية الحديثة. وقد يكون هناك بعض المعوقات المالية في توفير هذه التقنيات خاصة في ارتفاع تكاليف الحصول على بعض التقنيات التربوية الحديثة، وتكاليف تهيئة البيئة الصفية، وتزويدها بالمستلزمات الضرورية للبنية التحتية المناسبة لتشغيل هذه التقنيات، وكذلك بعض المعوقات الفنية التي تتمثل في نقص الأجهزة والإمكانات والصيانة، وكثرة أعطال بعض التقنيات التربوية الحديثة أثناء الاستعمال مما يعطل العملية التعليمية، وعدم وجود كوادر مؤهلة لإجراء عمليات الصيانة والتقنيات التربوية المستخدمة بالكلية. فضلا عن إمكانية وجود بعض المعوقات الذاتية خاصة تتعلق بأعضاء هيئة التدريس مثل عدم مقدرتهم على الإبداع والتجديد، وميل العديد منهم إلى استخدام الطرق التقليدية في التدريس ومقاومتهم لاستخدام التقنيات التربوية والمستجدات التكنولوجية.

وهذا الأمر يتطلب ضرورة توفير البنية التحتية من الأجهزة الحاسوبية والانترنت والبرامج المطلوبة، وتوفير خطوط الاتصالات المطلوبة التي تساعد على نقل هذا التعليم إلى غرف

القاعات الدراسية، إضافة إلى توفير البرمجيات والأجهزة اللازمة، مع ضرورة إعداد خطة استراتيجية لتمكين أعضاء هيئة التدريس بالكلية من استخدام التقنية التعليمية المتطورة، فضلا عن ضرورة تهيئة الطلاب وتنمية قدراتهم لتوظيف التقنيات المستخدمة وإلزامهم بالتفاعل معها .

كما كشفت النتائج عن أنه لا يوجد فرق دال بين متوسطي مجموعتي الذكور والإناث حول درجة رضاهم عن مستوى خدمات التقنيات التعليمية التي تتوفر في كلية التربية الأساسية، أي أن درجة الرضا عن توفير خدمات التقنيات التعليمية متقاربة لدى كل من الذكور والإناث.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الحدابي وقشوة (٢٠٠٩) التي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى جودة الخدمة التعليمية تعزى لمتغير الجنس. في حين تختلف هذه النتيجة مع نتائج دراسات الحدابي وعكاشة (٢٠٠٧) التي كشفت عن فروق تبعا للجنس، ودراسة Palli & Manilla,2012 التي كشفت عن وجود فروق في درجة الرضا تعزى لمتغير الجنس ولصالح الإناث، وأيضا مع دراسة أسماء السيد على (٢٠١٩) التي كشفت النتائج عن وجود أثر دال لمتغير الجنس (ذكور/إناث) لصالح الإناث.

ولعل الاتفاق بين تقديرات العينة من الجنسين حول رضاهم عن مستوى خدمات التقنية المقدمة مرجعه إلى تشابه البيئتين التعليميتين في فرعي الكلية (بنين – بنات) حيث يتم تجهيز هاتين البيئتين على مستوى مركزي لا تميز إحداها عن الأخرى، فضلا عن أن هناك سياسة تعليمية عامة وفلسفة تعليمية واحدة تلتزم بها إدارة الكلية سواء في الفرع الخاص بالبنين أو الفرع الخاص بالبنات.

كما كشفت النتائج عن أن درجات رضا طلبة الفرقتين الأولى والثانية عن توفير خدمات التقنيات التعليمية بالكلية كان أعلى من درجات رضا الطلبة في الفرقتين الثالثة والرابعة.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسات (Nasser , et al., 2008) التي كشفت عن وجود فروق تبعا لمتغير الفرقة الدراسية حيث تبين انخفاض درجة الرضا للبرامج والخدمات عند

الطلبة الكبار مقارنة بالطلبة الجدد. ومع دراسة الحدابي وعكاشة(٢٠٠٧) التي كشفت عن فروق تبعا للمستويات الدراسية التي يدرسون بها. في حين تختلف جزئيا مع دراسة أسماء السيد على (٢٠١٩) التي كشفت عن وجود أثر دال لمتغير الفرقة الدراسية لصالح الفرقة الرابعة.

ووجود اختلاف بين درجات رضا الطلبة تبعا لمتغير الفرقة الدراسية يمكن عزوه إلى أن الطلبة في الفرقتين الأولى والثانية وبحكم دراستهم المواد العامة غير التخصصية يرون كفاية توافر خدمات التقنيات التعليمية، بخلاف طلبة الفرقتين الثالثة والرابعة الذين يرون ضرورة توافر خدمات تقنية على مستوى عالٍ يتناسب مع دراستهم لمقررات تخصصية في تكنولوجيا التعليم تتطلب استخدام تقنيات متقدمة، حتى تمكنهم من عمليات التصميم التعليمي وإنتاج البرمجيات التعليمية والتوسع في امتلاك المهارات الفنية اللازمة لأخصائي تكنولوجيا التعليم، وعلى ذلك كانت مستويات رضاهم عن الخدمات المتوفرة في الواقع لا ترقي لمستوى احتياجاتهم الأمر الذي أحدث فجوة لديهم بين ما يتوافر في الواقع، وبين ماهو مطلوب.

التوصيات والمقترحات

بناء على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، نوصي بالآتي:

– ضرورة تبني القيادات العليا بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب عامة، وقيادات كلية التربية الأساسية على وجه الخصوص لمفهوم جودة خدمات التقنيات التعليمية كاستراتيجية من أجل الوصول إلى تميز الكلية كمؤسسة إعداد أكاديمي تربوي للمعلم.

– إنشاء وحدة تتمثل مهامها في متابعة تطوير التقنيات التعليمية بالكلية.

– عقد برامج تدريبية لأعضاء هيئة التدريس بالكلية لتدريبهم على استخدام التقنيات التعليمية المتطورة.

– عقد لقاءات دورية مع طلبة الكلية لتعرف احتياجاتهم من المستحدثات التكنولوجية، والعمل على توفيرها لهم من قبل الكلية .

– ضرورة تحويل المقررات الدراسية إلى مقررات إلكترونية.
– ضرورة تفعيل منصة تعليمية للكلية تقدم من خلالها المقررات الدراسية إلكترونيا.
– ضرورة تزويد المكتبة بمصادر التعلم والبحث على شبكة الانترنت، وفسح المجال للطلبة للاستعانة بالخدمات التي توفرها المكتبة في هذا الشأن.
– وضع قائمة بمعايير جودة توظيف التقنيات التعليمية في الكلية، يتم تقييم مستوى توفير الخدمات التقنية على ضوئها.

ويقترح الباحثون إجراء دراسات تتعلق بالآتي:

– الوقوف على درجة امتلاك أعضاء هيئة التدريس بالكلية لكفايات استخدام التقنيات التعليمية المتطورة، وقياس اتجاهاتهم نحوها.
– رصد احتياجات الطلبة بالكلية في جميع التخصصات من تقنيات تعليمية لتطبيق نظام التعليم الإلكتروني، وتحديد متطلبات تفعيل هذا النظام.

قائمة المراجع

أبو رزق، ابتهال(٢٠١٢).أثر استخدام تكنولوجيا اللوح التفاعلية في إكساب الطلبة المعلمين مهارة التخطيط لتدريس مادة اللغة العربية واتجاهاتهم نحوها كأداة تعليمية.*المجلة الدولية للأبحاث التربوية*، ٢(٣٢)، ١٥٣ – ١٨٣ .

أبو وردة، شيرين حامد محمد (٢٠٠٧). نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية بالتطبيق على مؤسسات التعليم العالي في مصر. *المجلة المصرية للدراسات التجارية*، ٣١(١)،٢٧٧-٣٢٧.

باشراحيل، عوض محمد ربيع (٢٠١٤). قياس جودة الخدمات التعليمية التي تقيمها جامعة صنعاء والجامعات اليمنية الخاصة: دراسة ميدانية. *مجلة فكر وإبداع*، مصر، (٨٧)، ٤١٩- ٤٧٦.

بحري، منى يونس(٢٠٠٦). *اتجاهات حديثة في تكنولوجيا التعليم*. عمان، الأردن: دار الفكر للطباعة والنشر.

بركات، زياد (٢٠١٠). *الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الدارسين*. جامعة القدس المفتوحة، ١- ٢٩.

البوقرى، نعيمة بكر والسقاف، سمر محمد عمر (٢٠١٥). جودة الخدمة وأثرها على رضا الطالبات في مؤسسات التعليم العالي. *المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة*، جامعة الأزهر، (٣)، ٢١٨- ٢٥٢.

تقي، عبد العزيز المحسن، وأحمد، عادل عبد الله، والشطي، جمال عبد الرحيم(٢٠٠٨). انطباعات الطلبة وتوقعاتهم عن جودة الخدمة في جامعة الكويت والتعليم التطبيقي والجامعة الخاصة. *مجلة العلوم الاجتماعية*، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت، ٣٦(٣)، ٤٩ -٧٩.

تيناوي، عمار محمد زهير (٢٠١٩). *دور استخدام تكنولوجيا الملومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات (MTN&Syriatel)*. [رسالة ماجستير]، الجامعة الافتراضية السورية.

الجزار، عبد اللطيف(١٩٩٩). *مقدمة في تكنولوجيا التعليم النظرية والتطبيق*. كلية البنات،جامعة عين شمس.

الحدابي، داود عبدالملك وقشوة، هدى عبدالله (٢٠٠٩). جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية" ، *المجلة العلمية لضمان جودة التعليم الجامعي*، ٢(٤)، ٩٢ – ١٠٨. مسترجع من الموقع http://www.ust.edu/uaqe/count/2009/2/3.pdf.

الحدابي، داود وعكاشة، محمود (٢٠٠٧). جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمنية نتائج أولية . *مجلة اتحاد الجامعات العربية*، (٣٥)،١ –١٩

الحديثي، عبد اللطيف إبراهيم (٢٠١٦). العوامل المؤثرة في رضا المستفيدين نحو برامج الدراسات العليا في المملكة العربية السعودية بالتطبيق على الجامعات الحكومية والخاصة بمنطقة عسير منظور تسويقي. *المجلة العلمية لقطاع لكليات التجارة جامعة الأزهر*، (١٦)، ٨٣٢ – ٨٩٤.

الحربي،عبيد بن مزعل عبيد (٢٠١٠). *فاعلية الألعاب التعليمية الإلكترونية على التحصيل الدراسي وبقاء أثر التعلم في الرياضيات*.[أطروحة دكتوراه]، جامعة أم القرى .

محمد، حسن عبد العزيز عبد العزيز (٢٠٠٥). *فعالية موقع تعليمي إثرائي على الإنترنت باللغة العربية في زيادة تحصيل تلاميذ الصف الأول الإعدادي لبعض المفاهيم العلمية*. [رسالة ماجستير]، معهد البحوث التربوية، جامعة القاهرة.

حسين، أسامة ماهر (٢٠١٢). نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب بمؤسسات التعليم العالي في مصر دراسة ميدانية على المعاهد الفنية التجارية العليا. *مجلة رابطة التربية الحديثة، مصر*، ٥(١٥)، ٣٧–٤٢.

حلس، سالم عبد الله (٢٠١٥). أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة دراسة تطبيقية على طلبة الماجستير في كلية التجارة بالجامعة الإسلامية. *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية*، ٢٣(١)، ٩٨- ١٢٢.

حمدان، خالد محمد طلال (٢٠١٢). جودة الخدمة التعليمية وأثرها على رضا الطلبة دراسة تطبيقية على طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة. *المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي*،٩١٧- ٩٢٩. http://se.uofk.edu/multisites/UofK_se /74.pdf

الحيلة، محمد محمود (٢٠٠٣). *التصميم التعليمي :نظرية وممارسة*. عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع .

الحيلة، محمد محمود (٢٠٠٤). *تكنولوجيا التعليم بين النظرية والتطبيق*. عمان، الأردن : دار المسيرة للنشر والتوزيع.

خالد، جيهان محمد شفيق، والرشيدي، فهد مبارك خالد (٢٠١٥). رضا الطلاب عن جودة الخدمات بالتعليم العالي في مصر والكويت. *مجلة كلية التربية،جامعة الإسكندرية*، ٢٥(١)، ٢٣ – ٥٢.

رزق الله، حنان (٢٠١٠). *أثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة دراسة ميدانية لعينة من كليات جامعة منتوري قسنطينة*. [رسالة ماجستير]، كلية الاقتصاد وعلوم التيسير، جامعة منتوري قسنطينة.

زغلول، محمد سعد وأبو هرجة، مكارم حلمي وعبد المنعم، هاني سعيد (٢٠٠١). *تكنولوجيا التعليم وأساليبها في التربية الرياضية*. القاهرة :مركز الكتاب للنشر.

الزهراني، عماد جمعان (٢٠٠٨). *التقانة في التعليم* .القاهرة : مصر العربية للطباعة.

زيتون، حسن حسين (٢٠٠٧). *أساسيات الوسائل التعليمية وتكنولوجيا التعليم*. الرياض:الدار الصولتية.

سالم، أحمد(٢٠٠٤). *تكنولوجيا التعليم والتعلم الإلكتروني*. الرياض : مكتبة الرشد.

سالم، أحمد وسرايا، عادل(٢٠٠٣). *منظومة تكنولوجيا التعليم*. الرياض: مكتبة الرشد.

سرايا، عادل السيد (٢٠٠٧). *تكنولوجيا التعليم ومصادر التعلم مفاهيم نظرية وتطبيقات عملية*. الرياض: مكتبة الرشد.

السعافين، فاطمة محمود (٢٠١٥). *استراتيجية مقترحة لتحسين مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية*. [رسالة ماجستير]، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.

سلامة، عبد الحافظ (٢٠٠٧). *تصميم وإنتاج الوسائل التعليمية للمكتبات وتكنولوجيا التعليم*. عمان، الأردن : دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

سلامة، عبد الحافظ بن محمد والدايل، سعد بن عبد الرحمن(٢٠٠٨). *مدخل إلى تكنولوجيا التعليم. ط.٤* ، الرياض: دار الخريجي للنشر والتوزيع.

السنوسي، هالة عبد القادر سعيد(٢٠٢٠). *بيئات التعلم الإلكترونية في العصر الرقمي*. الرياض: دار الزهراء.

السيد على، أسماء فتحي (٢٠١٩). رضا طلاب كلية التربية جامعة المنوفية عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم: دراسة لآراء الطلاب. *مجلة كلية التربية بالزقازيق*،(١٠٣)، ج٢، ٢٨١- ٣٥١.

شعبان، حمدي إسماعيل (٢٠٠٤). واقع التقنيات التعليمية في مدارس التعليم الأساسي بسلطنة عمان. *مجلة دراسات تربوية واجتماعية*، ١٠(٣)، ٢٠١ – ٢٠٥.

الشعيبي، محمد الصغير قاسم والشهراني، سعيد بن عبد الله(٢٠١٤). تقييم جودة الخدمات التعليمية بجامعة الملك خالد من وجهة نظر الطلاب. *مجلة جامعة نمار للدراسات والبحوث*، (١٩)، ٣١٦ – ٣٤٦.

شفقة، رمزي (٢٠٠٨). *برنامج تقني في ضوء المستحدثات التقنية لتنمية بعض المهارات الإلكترونية في منهاج التكنولوجيا لطالبات الصف العاشر الأساسي بغزة*. [رسالة ماجستير]، كلية التربية،الجامعة الإسلامية.

الشمري، خالد بن عبد المحسن(٢٠٠٧). *أثر استخدام برنامج حاسوبي في تدريس مادة تقنيات التعليم على تحصيل طلاب كلية المعلمين في مدينة حائل* . [رسالة ماجستير]، جامعة أم القرى.

شمي، نادر سعيد وإسماعيل، سامح سعيد ومحمد، مصطفى عبد السميع (٢٠٠٨). *مقدمة في تقنيات التعليم*. عمان، الأردن : دار الفكر.

الصارمي، عبدالله وزايد، كاشف (٢٠٠٦). مدى رضا طلبة كلية التربية بجامعة السلطان قابوس عن الإشراف الأكاديمي وطبيعة توقعاتهم منه. *مجلة كلية التربية، جامعة الإمارات العربية المتحدة*، ٢١(٢٣)، ٥٩ – ٨٨.

صالح، إيمان وحميد، حميد محمود (٢٠٠٥). الاحتياجات المهنية لأعضاء هيئة التدريس بكليات التربية من المستحدثات التكنولوجية في ضوء معايير الجودة الشاملة. *مجلة دراسات تربوية واجتماعية، كلية التربية، جامعة حلوان*، ١١(٢)، ١١٥ – ١٣٦.

صالح، ماجدة (٢٠٠٥). *الحاسب الآلي التعليمي وتربية الطفل*. الإسكندرية: المكتب العلمي للنشر والتوزيع .

الصالحي، أبو بكر سليمان، وجاب الله، جمال علي (٢٠١٦). قياس جودة الخدمات التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراته من وجهة نظر الطلاب. *مجلة دراسات الاقتصاد ،الجامعة الإسلامية*، ١ (٢)، ٦٠– ٧٥.

عبد الجواد، هبة السيد محمد(٢٠١٦). *تطوير الخدمات الطلابية كلية التربية في ضوء مدخل ضمان الجودة والاعتماد لمؤسسات التعليم الجامعي "دراسة مستقبلية*. [رسالة ماجستير]، كلية التربية، جامعة قناة السويس.

العتيبي، شادية بنت نجيب (٢٠١٩). دور التقنيات التربوية في تحسين التحصيل الدراسي للطلاب دراسة مسحية على معلمات المرحلة المتوسطة بمدارس التعليم العام بشرق مدينة الرياض. المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، *مجلة العلوم التربوية والنفسية*، ٣(٣)، ١٠٣ – ١٣١.

عز الدين، مدثر حسن والعرموطي، أيمن مصطفى (٢٠١٦). درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية دراسة حالة على جامعة أبو ظبي فرع العين. *مجلة دراسات، العلوم التربوية*، ٤٣ (٣)، ١١٩٧ – ١٢١٢.

عشيبة، فتحي درويش(٢٠١٠). الجودة الشاملة وإمكانيات تطبيقها في التعليم الجامعي المصري دراسة تحليلية في تطوير نظم إعداد المعلم العربي وتدريبه مع مطلع الألفية الثالثة. *المؤتمر السنوي لكلية التربية*، جامعة حلوان، ٢٦-٢٧ أكتوبر.

العليان، نرجس قاسم مرزوق (٢٠١٩). استخدام التقنية الحديثة في العملية التعليمية. *مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية*، جامعة بابل، (٤٢)، ٢٧١ –٢٨٨.

عيادات، يوسف بن أحمد(٢٠٠٤). *الحاسب الآلي التعليمي وتطبيقاته التربوية*. عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

غزاوي، محمد ذيبان(٢٠٠٧). *تكنولوجيا التعليم والنظريات التربوية*. إربد، الأردن :عالم الكتب الحديث.

الغصاونة، يزيد عبد المهدي سلامة والعايد، واصف محمد سلامة ونجادات، منجد محمد حسن (٢٠٠٧). تقييم البرامج التي تقدم في صفوف التربية الخاصة بمدارس العاديين في محافظة الطائف من وجهة نظر المعلمين والمديرين، *مجلة كلية التربية، جامعة كفر الشيخ*، (٤٦)، ١١٥ – ١٨٧.

فتح الله، مندور عبد السلام (٢٠٠٤). *وسائل وتقنيات التعليم*. الرياض: مكتبة الرشد.

مرعي، توفيق احمد (٢٠٠٥). *تكنولوجيا التعليم بين النظرية والتطبيق* .عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

موسى، محمد فتحي على (٢٠١٤). جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية جامعة نجران من وجهة نظر الطلاب. *مجلة العلوم التربوية والنفسية*، جامعة القصيم، ٨(١)، ٥١-١٢٦.

Brown, M.R. & Mazzarol T.M., (2009). "The Importance of Institutional Image to Student Satisfaction and Loyalty within Higher Education". *Higher Education*, 58(1), 81-95.
Complaining Behavior: Hearing the Silence". *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 24 (5), 738-754.
Douglas, J., Douglas, A. & Barnes, B. (2006), "Measuring Student Satisfaction at a UK University", *Quality Assurance in Education*, 14(3), 251-67.
Erjavec, H. S. (2015). Customer Satisfaction and Customer Loyalty Within Part-Time Students. *Journal of Economics and Economic Education Research*, 16(2), 1- 16.
Keller, K. L. & Kotler, P. (2016). *Marketing Management, Pearson*. New York,.
Nasser, R. N., Khoury, B., Abouchedid, K., (2008). "University Students' knowledge of Services and Programs in Relation to Satisfaction", *Quality Assurance in Education*, 16(1), 80-97.p
Palli, J. G & Mamilla, R. (2012) "Students" Opinions of Service Quality in the Field of Higher Education", *Creative Education*, 3 (4): 430- 438, Retrieved from http://dx.doi.org/10.4236/ce.2012.34067.
Petruzzellis, L., D'Uggento, A. & Romanazzi, S. (2006). "Student Satisfaction and Quality of Service in Italian Universities", *Managing Service Quality*, 16(4), 349-364.
Watjatrakul, B. (2014). "Factors Affecting Students' Intentions to Study at Universities Adopting the Student-as-Customer Concept". The International *Journal of Educational Management*, 28(6), 673 - 692.
Zembylas,M& Vrasidas,C.(2005).Globalization Information and communication technology and the prospect of global village promises of inclusion or electronic colonization. *Curriculum Studies*.37(1),65-83.