

استخدام التقنيات الحديثة وجودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية  
بجامعة حلوان

اعداد

نجاه محمود عبد المقصود محمد



### الملخص

استهدفت الدراسة تحديد مستوى استخدام التقنيات الحديثة في الكليات العملية بجامعة حلوان، تحديد مستوى جودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان، تحديد أكثر التقنيات الحديثة ارتباطاً بجودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان، تحديد الصعوبات التي تواجه استخدام التقنيات الحديثة في تحسين جودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان، وتعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي يمكن من خلالها الحصول علي معلومات دقيقة تصور الواقع وتشخصه وتسهم في تحليل ظواهره، واعتمدت على منهج المسح الاجتماعي بالعينة المتاحة، وتمثلت ادواتها في استمارة استبيان الكتروني للطلاب حول استخدام التقنيات الحديثة وجودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية وتوصلت نتائجها الى اثبات صحة فروض الدراسة، وانتهت بوضع آليات تخطيطية مقترحة لتفعيل استخدام التقنيات الحديثة وجودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان.

الكلمات المفتاحية: التقنيات الحديثة - جودة الخدمة - جودة الخدمات التعليمية.

### Summary

#### **The use of modern technologies and the quality of educational services for students of practical faculties at Helwan University**

The study aimed to determine the level of use of modern technologies in practical colleges at Helwan University, to determine the level of quality of educational services for students of practical colleges at Helwan University, to determine the most modern technologies related to the quality of educational services for students of practical colleges at Helwan University, to determine the difficulties facing the use of modern technologies in improving the quality of educational services. For students of practical faculties at Helwan University, this study is one of the descriptive studies through which it is possible to obtain accurate information that depicts and diagnoses reality and contributes to the analysis of its phenomena. Proving the validity of the study's hypotheses and ended with the development of proposed planning mechanisms to activate the use of modern technologies and the quality of educational services for students of practical colleges at Helwan University.

**Keywords: modern technologies - quality of service - quality of educational services.**

**أولاً: تحديد مشكلة الدراسة:**

يشهد عالمنا اليوم ثورة معرفية وتقنية هائلة في كافة المجالات وعلى كافة الأصعدة، وقد باتت القدرة على مواكبة تلك التقنية ضرورة وشرط بقاء، ويمثل المجال التعليمي احد المجالات بالغة الأهمية التي يقع على عاتقها مهمة مواكبة تلك الثورة والوفاء بمتطلباتها، من خلال تخريج العناصر البشرية المؤهلة والمدربة على استخدام وتوظيف تلك التقنيات الحديثة بالشكل الأمثل. (الشواورة، 2020، 244)

الامر الذي جعل القدرة على مسايرة تلك التطورات بالاساليب التقليدية امرا مستحيلا ولا يفي بمتطلبات المستقبل، لذا سار من الضروري الاهتمام بالطالب وجعله محور العملية التعليمية وتدريبه على التعلم الذاتي، وكذلك توجب على المعلم تنويع وتعدد الاساليب التعليمية مثل التعلم الالكتروني واستخدام التقنيات بجانب الاساليب التعليمية التقليدية. (الصالح، 2018، 19)

وقد اكدت على ذلك دراسة (فرعون 2020) التي اثبتت ان تطبيق التقنيات الحديثة في المؤسسات التعليمية له تأثير ايجابي على عناصر العملية التعليمية داخل تلك المؤسسات.

وتتعدد وسائل التقنية التي تستخدم لتحويل المدخلات التنظيمية إلى مخرجات تساهم في إدارة المعرفة وتطويرها، وتعد التقنيات أهم محدد لإدارة المعرفة، فالمؤسسات التي توظف التقنيات بأفضل طريقة لإدارة المعرفة، ستكون الأكثر قدرة على البقاء والاستمرارية في ظل المنافسة الموجودة حاليا في سوق الخدمات. (الهزاني، 2020، 263)

وفي ظل التحول نحو عصر الرقمنة، فسوف تلعب أجهزة الحاسب الالى وشبكات المتطورة دورا بالغ الأهمية بما ستحدثه التقنيات وتكنولوجيا الاتصالات من تغيرات جذرية في نظم الحياة بشكل عام، فقد تختفي مهن وصناعات بكاملها وستحل بدلاً منها مهن وصناعات جديدة، وما سيتبع ذلك من تأثير قطاع التعليم بتلك التغيرات، وسيتم التحول تدريجياً من التعليم التقليدي إلى التعليم الرقمي لإعداد الطلاب، بما يتناسب مع سمات العصر الذكي سريع التغير. (الدهشان، 2020، 1252)

وقد اتفقت مع ذلك دراسة (عثمان، 2019) التي اكدت على أهمية دمج التقنيات الحديثة مع أنماط التعليم التقليدية لأنها تساعد في انجاح العملية التعليمية.

فقد ساهمت التكنولوجيا الحديثة في تطوير العملية التعليمية والبحث العلمي من خلال ما تتسم به تلك التكنولوجيا من تقنيات ومميزات، حيث بات استخدام تلك التكنولوجيا عملية حتمية لا يمكن الاستغناء عنها في انتاج المعرفة العلمية تحقيقا للتطور والانفتاح العلمي والمعرفي. (فرعون، 2020، 23)

وقد اكدت دراسة (الاصبحي، 2018). على الأثر الايجابي لاستخدام التقنية الحديثة على أساليب التدريس.

وقد اصبح توظيف المستحدثات التكنولوجية في العملية التعليمية امرا حتميا وحاجة ملحة للارتقاء بتلك العملية ورفع كفاءتها. (حميدة، 2015، 198)



وقد اوصت دراسة كل من (وداعة واخرون 2020) و (العنزي، 2021) باستخدام التقنيات ووسائل التعليم الحديثة في التدريس، كما اوصت بضرورة توفير الجامعة للبنية التحتية اللازمة لاستخدام التقنيات الحديثة، تزويد الجامعة بالتقنيات الحديثة التي تساعد في التعليم الحديث. وهو ما اعتمدته الدول المتقدمة، حيث رأيت ان استخدام التكنولوجيا في التعليم يعني الحصول على قوة بشرية مؤهلة ومدربة ومزودة بسلاح العلم والمهارة. (عطار، 2005، 367) فقد أحدثت التقنيات الحديثة ووسائل الاتصال تغيرات جذرية في اساليب التعليم والتعلم، وأصبح لزاما على المؤسسات التعليمية التي تسعى للتميز الأكاديمي أن تكون على استعداد كامل لمواكبة هذه التغيرات والتطورات المستمرة، والاستفادة منها لتطوير العملية التعليمية ورفع كفاءتها. (فلمبان، 2014، 153)

ولقد اكدت دراسة (البكاتوشي، 2013) على اثر التقنيات الحديثة واستخدام التكنولوجيا بجميع اشكالها في ايصال المعلومة للطالب بأقل وقت وجهد وأكبر فائدة. ومن أفضل الطرق والوسائل لتوفير بيئة تعليمية تفاعلية لجذب اهتمام الطلبة وحثهم على تبادل الآراء والخبرات تقنية المعلومات، ممثلة في الحاسب الآلي والإنترنت وما يلحق بهما من وسائل متعددة، حيث تعد من أنجح الوسائل لتوفير هذه البيئة التعليمية الثرية. (الباروني، 2015، 181) ويأتي توظيف التكنولوجيا والتقنيات الحديثة في التعلم كركيزة اساسية لخلق بيئة تعلم حقيقية قادرة على تحقيق الأهداف التربوية والتعليمية بكفاءة عالية، بما يتيح الفرصة للانتقال بالنظام التعليمي من مجرد ممارسات تعليمية إلى امكانات وفرص إبداعية خلاقة. (مخولف، 2010، 335) وقد اكدت دراسة كل من (الشهراني، 2009) و(السنوسي واخرون 2020). على ضرورة استخدام التقنيات الحديثة في المقررات الدراسية، وعلى ضرورة البحث من اجل ايجاد اليات تحد من المعوقات التي تواجه استخدام التقنيات الحديثة في العملية التعليمية. ويعد التعليم المعتمد على التكنولوجيا اهم الأساليب التعليمية الحديثة، فهو يساهم في حل مشكلة الانفجار المعرفي والإقبال الشديد علي التعليم. (السعيد وعبد الحميد، 2010، 69) فالتعليم هو الوقود المحرك للتنمية البشرية، حيث يهدف الي تحقيق التقدم البشري من خلال التشكيل والاستثمار الامثل لقدرات الافراد ولمعارفهم ومهاراتهم، بما يمكنهم من التفاعل بشكل دائم ومباشر مع كل ما يحيط بهم من مكونات مادية وبشرية ومؤسسية. (مالك، 2005، 135) ويمثل المجال التعليمي اهم وابرز المجالات التي تأثرت بشكل كبير بالتطورات والتغيرات المعرفية والتكنولوجية الهائلة، التي شهدتها الالفية الثالثة ولازالت على كافة المستويات وفي شتى المجالات. (العربي، 2007، 77)، (مرزوق، 2019، 77) خاصة مع عدم قدرة التعليم التقليدي على اداء متطلبات مؤسسات التعليم العالي بما يتناسب مع النمو الهائل والمتسارع في المعارف والمهارات التكنولوجية. (ابن ماضي، 2018، 193) وقد اكدت نتائج دراسة كل من (الطيب، 2008)، (الباروني، 2015)، (العليان، 2019) و(عشيش ومحمد، 2020) على اهمية استخدام التقنيات الحديثة في العملية التعليمية وعلى اثارها الايجابية المتعددة في هذا المجال.

فلقد ساعدت تقنيات المعلومات الحديثة والاتصالات في توفير مصادر تعليمية تكميلية، تناسب كافة الظروف التي تواجهها عملية التعليم والتعلم مع الاحتفاظ بالأساليب التعليمية التقليدية التي لا يمكن ان يتم الاستغناء عنها. (Mitchell, P., & Forer, 2010, 81)

وساعدت في انجاح العملية التعليمية وفي جعل الطالب شريكا فاعلا فيها، من خلال الامكانيات والقدرات التي اصبح يتمتع بها في مجال الاتصال والتفاعل مع التقنيات الحديثة وما توصلت المعرفة اليه في كافة المجالات والتخصصات العلمية. (العبيبي، 2013، 120)

ويقاس نجاح التعليم في اي مجتمع بتفاعله مع المستجدات والتغيرات الحادثة فيه وسرعة استجابته لها. (ابن ماضي، 2018، 208)

ولا يتوقف نجاح التعليم على تفاعله مع تلك المستجدات فقط، انما يعتمد على قدرته على تقديم خدمة ذات جودة عالية تكافئ مثيلاتها في الدول المتقدمة.

فقد اكتسبت قضية جودة التعليم اهتمام المختصين بالقطاع التعليمي والقائمين عليه، انطلاقا من ان جودة التعليم تضمن الحصول على المخرجات التعليمية التي يمكنها الاسهام بفاعلية في توفير متطلبات التنمية الشاملة. (السلمي، 2017، 58)

وقد اكدت على ذلك دراسة (بني حمدان، 2012) التي اثبتت ان جودة الخدمات التعليمية تؤثر ايجابيا على مستوى رضا الطلاب، كما اوصت بضرورة استمرار الجامعات بالالتزام والتطوير المستمر للخطة التعليمية وتحسين البرامج المتبينة من قبل الجامعة لزيادة جودة العملية التعليمية بها.

وتعتمد الجودة في التعليم على تطبيق الأنظمة واللوائح وتنفيذ التوصيات وتوثيق كافة البرامج والإجراءات التي تتم لتحقيق نقلة نوعية في عمليتي التعليم والتعلم، والارتقاء بمستوى الطلاب من كافة النواحي، ولا يتم ذلك الا بإتقان الأعمال وحسن إدارتها. (الطائي وقداة، 2003، 374)

فالمؤسسات التعليمية بصفة عامة و الجامعات بصفة خاصة تحرص على توفير خدمات تعليمية عالية الجودة وخلق بيئة تعليمية جاذبة، من خلال توفير أنشطة متنوعة هدفها تطوير وصقل شخصية الطالب. (Jones, 2003, 225)

لذلك زاد الاهتمام بجودة التعليم الجامعي بصورة ملفتة، مما سبب ضغطا على المؤسسات الجامعية ومؤسسات التعليم العالي، حيث اصبح تحقيق الجودة التعليمية لتلك المؤسسات وما تقدمه من خدمات، مطلبا ضروريا يستوجب منها وضع مؤشرات ومعايير تلتزم بتحقيقها وتستخدم في الحكم على مستوى الخدمة التعليمية المقدمة من خلالها. (محمد وعلي، 2019، 291)

ادراكا لاهمية الدور المحوري للتعليم العالي في تحقيق التنمية الحقيقية، الامر الذي جعل قضية تطوير نظم التعليم العالي وتحديثها بشكل مستمر امرا حتميا لتلبية متطلبات الحاضر وتحديات المستقبل. (حبيب، 2019، 291)

وحتى تتمكن الجامعات من تحقيق أهدافها في مواكبة التطورات والتحديات المستجدة، ولما كانت عملية التنمية لا تتحقق بدون عملية قياس كان لا بد من قياس جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب للوقوف على نقاط القوة والضعف التي تعترى العملية التعليمية، حتى يتسنى للمسؤولين إمكانية التطوير بناء على أسس واضحة وأكيدة. (الربيعي، 2011، 231)

وهو ما اكدته نتائج دراسة (الرقيعي، 2021) التي بينت ان إدارة الجامعة يجب عليها تقييم مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب، وتحديد الحاجات المهنية لأعضاء هيئة التدريس والعمل على تطويرها.

**وفي ضوء التراث النظري للدراسة ونتائج الدراسات السابقة تتحدد مشكلة الدراسة الحالية** في كون الجامعة تلعب بكافة تخصصاتها عامة وبتخصصاتها العملية خاصة دورا حيويا داخل المجتمع، لما تؤديه من مسئولية تتمثل في مد المجتمع بالعناصر البشرية المؤهلة والمدربة والقادرة على التفاعل مع التغيرات المتلاحقة التي يمر بها على كافة الاصعدة المعرفية والمهارية والتقنية، وهذا الامر يقتضي ضرورة التأكد من قدرة الجامعة على الاستفادة من تلك التطورات الهائلة الحادثة على الساحة العالمية والمحلية، على المستوى التكنولوجي والمعرفي وتوظيفه في العملية التعليمية من جهة، والتأكد من جودة اداء الجامعة لدورها التعليمي من جهة اخرى، ولذلك جاءت هذه الدراسة لبحث العلاقة بين استخدام التقنيات الحديثة بأشكالها المتعددة وتحقيق الجودة للخدمات التعليمية المقدمة لطلاب الكليات العملية.

**ثانيا: اهمية الدراسة:**

1. لم يعد استخدام التقنيات الحديثة بصفة عامة وفي المجال التعليمي بصفة خاصة مجرد اختيار للأجهزة والتنظيمات المجتمعية المختلفة بل اصبح ضرورة فرضتها الثورة التكنولوجية غير المسبوقة التي نشهدها اليوم والدخول في عصر التحول الرقمي.
2. يساعد استخدام التقنيات الحديثة على تحقيق العديد من المزايا في العملية التعليمية كالتغلب على الحدود الزمانية والمكانية وتخطي الكثير من المشاكل الخاصة بنقص الامكانيات والتجهيزات التعليمية كما يعمل على رفع كفاءة الاداء بالمنظومة التعليمية.
3. توظيف التقنيات الحديثة بأنواعها المتعددة يساعد في تنويع الاساليب التعليمية ويجعل العملية التعليمية اكثر عمقا وتأثيرا وبقاءا.
4. لا تقل خطورة امية التقنيات الحديثة واستخداماتها عن امية القراءة والكتابة حيث اصبح التحول الرقمي والاعتماد على التكنولوجيا كمنهاج حياة مطلب اساسي لتحقيق الرؤى المستقبلية للدول كافة.

5. تمثل جودة الخدمات التعليمية بصفة عامة وجودة الخدمات التعليمية بالجامعات بصفة خاصة احد الاهداف الاستراتيجية الهامة في المجتمع لما ينتج عنها من تزويد المجتمع بالكوادر البشرية المؤهلة والمدربة على حمل لواء التنمية ومواجهة عصر الثورة المعرفية والتكنولوجية.

**ثالثا: أهداف الدراسة:**

1. تحديد مستوى استخدام التقنيات الحديثة في الكليات العملية بجامعة حلوان.
2. تحديد مستوى جودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان.
3. تحديد أكثر التقنيات الحديثة ارتباطاً بجودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان.

4. تحديد الصعوبات التي تواجه استخدام التقنيات الحديثة في تحسين جودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان.
5. تحديد مقترحات تفعيل استخدام التقنيات الحديثة في تحسين جودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان.
6. التوصل إلى آليات تخطيطية مقترحة لتفعيل استخدام التقنيات الحديثة في تحسين جودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان.

رابعاً: فروض الدراسة:

يتحدد الفرض الرئيس للدراسة في:

" توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين استخدام التقنيات الحديثة وجودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان "

وينبثق من هذا الفرض الرئيس الفروض الفرعية التالية:

6. توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين استخدام الأجهزة الذكية وجودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان.
7. توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين استخدام منصات الاجتماعات ونظم إدارة التعلم وجودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان.
8. توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وجودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان.
9. توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين استخدام قنوات اليوتيوب وجودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان.
10. توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين استخدام البوابات والمواقع الالكترونية وجودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان.
11. توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين استخدام المكتبات الرقمية وجودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان.

خامساً: مفاهيم الدراسة:

#### 1- مفهوم التقنيات الحديثة

هي نتاج الفكر البشري الذي تطور بالعلم والخبرة والمعرفة فأنتج الأدوات المبتكرة والأساليب المستحدثة كي تحقق نتائج أفضل مما حققه النتائج السابقة من حيث الوقت والجهد والتكلفة. (فتحي، 2001، 53)

وهي وسائل حديثة للاتصال كالحاسب الآلي وشبكاته ووسائطه المتعددة من فيديوهات وصوت وصورة ورسومات واليات بحث ومكتبات الكترونية وانترنت. (فتح الرحمن، 2013، 76) وتعرف كذلك بأنها استخدام العلم لحل المشاكل بطريقة علمية منظمة وشاملة من خلال الاستفادة من الاجهزة والبرامج والمواد مثل الحاسب الآلي والبرامج التعليمية والتشغيلية والتلفزيونية والتي يطلق عليها تقنيات التعليم. (عطار وكنسارة، 2008، 75)

فهي وسيلة مثلى للبحث عن المعلومات ولاسترجاعها وللنشر ولتحديث المعلومات وتلقي التعليقات ولتحقيق مزيد من التواصل بين الاساتذة والطلاب ولتكلمة وتحسين الاساليب التقليدية في التعليم والتعلم. (Alshawi, 2002,397)

وهي كذلك وسيلة لدمج برامج التقنية في العملية التعليمية لزيادة فعاليتها عن طرق الاعتماد على الاجهزة والبرمجيات المرتبطة بالانترنت عند اعداد وتنفيذ الخطط الدراسية وفق منظومة متكاملة توظف في العملية التعليمية. (العليان، 2019، 286)

**وتعرف التقنيات الحديثة اجرائيا وفقا لهذه الدراسة بأنها:**

مجموعة من وسائل الاتصال الحديثة التي انتجها العقل البشري اعتمادا على العلم والفكر والخبرة والمهارة للارتقاء بمستوى الاداء وتحسين نتائجه في كافة المجالات وعلى كافة المستويات ومن هذه الوسائل الاجهزة الذكية، منصات الاجتماعات، نظم ادارة التعلم، وسائل التواصل الاجتماعي، قنوات اليوتيوب، البوابات والمواقع الالكترونية، المكتبات الرقمية.

## 2- مفهوم جودة الخدمة

تعني ادراك العميل للخدمة وما اذا كانت مقبولة او غير مقبولة، سينة ام جيدة فهي عملية دائمة تعتمد على العميل بشكل اساسي. (Nejati, Nejati,2008,574)

وتعرف بأنها مستوى مطابقة الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات المستفيدين منها. (الشواورة، 2020، 253) ، فجودة الخدمة تعني تحقيق رغبة العميل بالشكل الصحيح من وجهة نظره. (الحوري، 2012، 250)

**وتعرف جودة الخدمة اجرائيا وفقا لهذه الدراسة بأنها:**

تقبل الطلاب ورضاهم عما يقدم لهم من خدمات وتوافقها مع توقعاتهم عنها.

## 3- مفهوم جودة الخدمات التعليمية

جودة التعليم هي التخطيط الاستراتيجي ومراقبة تحصيل الطلاب وادارة الموارد البشرية والعلاقات الانسانية داخل المؤسسات التعليمية واتخاذ القرارات للوصول لمخرجات ذات نوعية مميزة تلبي احتياجات المستفيدين. (عثمان، 2008، 13)

وهي التوظيف الامثل للعناصر المادية والبشرية والتأكد من تحقيق الخصائص والمعايير التي يجب توفرها في كافة مكونات العملية التعليمية سواء كمدخلات او عمليات او مخرجات لاشباع احتياجات، وتلبية متطلبات المجتمع بصفة عامة والطلاب بصفة خاصة. (عشبية، 2000، 633)

وتعرف بأنها توفير احتياجات النظام التعليمي الأساسية بكافة أركانه والمتمثلة في كفاءة أساليب وتقنيات التدريس ، أستاذ الجامعة ، المكتبات ، الخدمات الطلابية ، البيئة الجامعية وما الى ذلك مع مراعاة أبعاد جودة تلك الخدمات من اجل تحقيق استفادة الطلبة منها. (عز الدين، 2016، 1199)

وتعرف كذلك بأنها الارشادات والاجراءات الموجهة للمؤسسات التعليمية في ادارة وتنظيم اعمالها وتقديم خدماتها. (عبد القادر، 2013، 128)

وهي مجموعة الأنشطة الهادفة إلى تعزيز مستوى رضا الطلاب، أي الإحساس بأن الخدمة والمنتجات الجامعية قد نالت رضاهم. (السيد، 2014، 148)

وتعني كذلك تحقيق توقعات الطلبة او تقديم خدمات تفوق تلك التوقعات وتتخطاها بمعنى توقع حاجات الطلبة المستقبلية والعمل على اشباعها. (رزق الله، 2010، 112)

اي ان جودة التعليم هي الادارة الحسنة وتقديم التوجيهات واتخاذ الاجراءات الهادفة الى الارتقاء بمستوى الطلبة في كافة الجوانب. (الطائي، 2003، 633)

وتعرف جودة الخدمات التعليمية وفقا لهذه الدراسة بأنها:

نوعية الانشطة والخدمات المقدمة للطلاب والمتعلقة بالتدريس، بيئة التعليم والتعلم واساليبه، اساليب التقييم، خدمات المكتبة والخدمات الطلابية المختلفة والتي تحظى برضاهم وتهدف للارتقاء بمستواهم المعرفي والعلمي والمهاري.

سادسا: الإجراءات المنهجية للدراسة:

### (1) نوع الدراسة:

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية التي يمكن من خلالها الحصول علي معلومات دقيقة تصور الواقع وتشخصه وتسهم في تحليل ظواهره، وتعتمد على جمع الحقائق وتحليلها ونفسيرها واستخلاص دلالتها، وكذلك فالدراسات الوصفية لديها القدرة على تقديم بعض التفسيرات العلمية والمنطقية للظاهرة محل الدراسة، لذا فالدراسة الحالية تستهدف تحديد العلاقة بين استخدام التقنيات الحديثة (كمتغير مستقل) وجودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان (كمتغير تابع) من خلال الاستشهاد بمعطيات الدراسات السابقة والإطار النظري المرتبط بالدراسة.

### (2) المنهج المستخدم:

اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي بالعينة المتاحة " العينة الميسرة للباحث " للطلاب بكلية الطب وكلية الهندسة بجامعة حلوان للعام الجامعي 2022/2021م وعددهم (280) مفردة.

### (3) خطة المعاينة:

#### (أ) وحدة المعاينة:

تمثلت وحدة المعاينة للدراسة في الطالب المقيد بالفرقة الثانية أو الفرقة الثالثة أو الفرقة الرابعة أو الفرقة الخامسة بكلية الطب وكلية الهندسة بجامعة حلوان للعام الجامعي 2022/2021م.

#### (ب) إطار المعاينة:

تم حصر الطلاب المقيدون بالفرق الثانية والثالثة والرابعة والخامسة بكلية الطب وكلية الهندسة بجامعة حلوان للعام الجامعي 2022/2021م وبلغ عددهم (8350) مفردة، وتوزيعهم

كالتالي:

جدول رقم (1) يوضح توزيع الطلاب مجتمع الدراسة

م	البيان	عدد الطلاب
1	كلية الطب	2250
2	كلية الهندسة	6100
	الإجمالي	8350

(ج) نوع وحجم العينة:

تمثل نوع العينة في العينة المتاحة " العينة الميسرة للباحث " للطلاب بكلية الطب وكلية الهندسة بجامعة حلوان للعام الجامعي 2022/2021م وعددهم (280) مفردة. وتوزيعهم كالتالي:

جدول رقم (2) يوضح توزيع الطلاب عينة الدراسة

م	البيان	عدد الطلاب
1	كلية الطب	134
2	كلية الهندسة	146
	الإجمالي	280

(4) مجالات الدراسة:

(أ) المجال المكاني:

تمثل المجال المكاني للدراسة في كلية الطب وكلية الهندسة بجامعة حلوان كنماذج للكليات العملية.

(ب) المجال البشري:

تمثل المجال البشري للدراسة في العينة المتاحة " العينة الميسرة للباحث " للطلاب بكلية الطب وكلية الهندسة بجامعة حلوان للعام الجامعي 2022/2021م وعددهم (280) مفردة.

(ج) المجال الزمني:

تمثل المجال الزمني للدراسة في فترة إجراء الدراسة الميدانية والتي بدأت 2022/4/17م إلي 2022/5/15م.

(5) أدوات الدراسة:

تمثلت أدوات جمع البيانات في:

- استمارة استبيان للطلاب حول استخدام التقنيات الحديثة وجودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية:



- قامت الباحثة بتصميم استمارة استبيان الكترونية للطلاب حول استخدام التقنيات الحديثة وجودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية باستخدام Google Drive Models في ضوء التراث النظري والإطار التصوري الموجه للدراسة والدراسات السابقة المرتبطة بقضية الدراسة. ورابط الاستمارة كالتالي:

- [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdWPTN4ys6orob3wGF-txfPDeVoxJtJ2PVIT9BE0GafxC\\_xCw/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdWPTN4ys6orob3wGF-txfPDeVoxJtJ2PVIT9BE0GafxC_xCw/viewform)

- اشتملت استمارة استبيان الطلاب على المحاور التالية: البيانات الأولية، وأبعاد استخدام التقنيات الحديثة في الكليات العملية بجامعة حلوان، وأبعاد جودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان، والصعوبات التي تواجه استخدام التقنيات الحديثة في تحسين جودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان، ومقترحات تفعيل استخدام التقنيات الحديثة في تحسين جودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان.

- اعتمدت الباحثة على الصدق المنطقي " صدق المحتوى " لاستمارة استبيان الطلاب من خلال الإطلاع علي الأدبيات والأطر النظرية، ثم تحليل هذه الأدبيات والبحوث والدراسات وذلك للوصول إلي الأبعاد المختلفة المرتبطة بقضية الدراسة، وذلك لتحديد أبعاد استخدام التقنيات الحديثة، وأبعاد جودة الخدمات التعليمية للطلاب.

- وقد أجرت الباحثة الصدق الظاهري " صدق المحكمين " لاستمارة استبيان الطلاب بعد عرضها علي عدد (5) من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان، وبناء على ذلك تم تعديل وإضافة وحذف بعض العبارات وفقاً لدرجة اتفاق لا تقل عن (80%)، وبناءً على ذلك تم صياغة الأداة في صورتها النهائية.

- كما أجرت الباحثة ثبات إحصائي لاستمارة استبيان الطلاب باستخدام معادلة سبيرمان - براون للتجزئة النصفية، حيث تم تقسيم عبارات كل بعد إلى نصفين، يضم القسم الأول القيم التي تم الحصول عليها من الاستجابة للعبارة الفردية، ويضم القسم الثاني القيم المعبرة عن العبارات الزوجية، وذلك بتطبيقه على عينة قوامها (20) مفردة من الطلاب (خارج إطار عينة الدراسة)، وبلغ معامل الثبات (0.96)، وهو مستوى مناسب للثبات الإحصائي.

#### (6) تحديد مستوى استخدام التقنيات الحديثة في الكليات العملية بجامعة حلوان:

للحكم على مستوى استخدام التقنيات الحديثة في الكليات العملية بجامعة حلوان، بحيث تكون بداية ونهاية فئات المقياس الثلاثي: نعم (ثلاثة درجات)، إلى حد ما (درجتين)، لا (درجة واحدة)، تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى = أكبر قيمة - أقل قيمة (3 - 1 = 2)، تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية المصحح (3/2 = 0.67) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:

#### جدول رقم (3) يوضح مستويات المتوسطات الحسابية لأبعاد الدراسة

المستوى	القيم
---------	-------



مستوى منخفض	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من 1 إلى 1.67
مستوى متوسط	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من 1.68 إلى 2.34
مستوى مرتفع	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من 2.35 إلى 3

## (7) أساليب التحليل الكيفي والكمي:

اعتمد الدراسة في تحليل البيانات على الأساليب التالية:

(ج) أسلوب التحليل الكيفي: بما يتناسب وطبيعة موضوع الدراسة.

(د) أسلوب التحليل الكمي: تم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج

(SPSS.V. 24.0) الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد طبقت الأساليب الإحصائية

التالية: التكرارات والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والمدى، ومعادلة

سيرمان - براون للتجزئة النصفية، وتحليل الانحدار البسيط، ومعامل ارتباط بيرسون،

ومعامل التحديد، واختبار (ت) لعينتين مستقلتين، وتحليل التباين أحادي الاتجاه.

سابعاً: نتائج الدراسة الميدانية:

المحور الأول: وصف الطلاب مجتمع الدراسة:

جدول رقم (4) يوضح وصف الطلاب مجتمع الدراسة

(ن=280)

م	المتغيرات الكمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	السن	21	1
م	النوع	ك	%
1	ذكر	199	71.1
2	أنثى	81	28.9
	المجموع	280	100
م	الكليات الجامعية	ك	%
1	كلية الطب	134	47.9
2	كلية الهندسة	146	52.1
	المجموع	280	100
م	الفرقة الدراسية	ك	%

27.5	77	الفرقة الثانية	1
26.8	75	الفرقة الثالثة	2
22.5	63	الفرقة الرابعة	3
23.2	65	الفرقة الخامسة	4
100	280	المجموع	

يوضح الجدول السابق أن:

- متوسط سن الطلاب (21) سنة، وبنحرف معياري سنة واحدة تقريباً.
  - أكبر نسبة من الطلاب ذكور بنسبة (71.1%)، بينما إناث بنسبة (28.9%).
  - أكبر نسبة من الطلاب بكلية الهندسة بنسبة (52.1%)، يليها الطلاب بكلية الطب بنسبة (47.9%).
  - أكبر نسبة من الطلاب بالفرقة الثانية بنسبة (27.5%)، يليها الفرقة الثالثة بنسبة (26.8%)، ثم الفرقة الخامسة بنسبة (23.2%)، وأخيراً الفرقة الرابعة بنسبة (22.5%).
- المحور الثاني: أبعاد استخدام التقنيات الحديثة في الكليات العملية بجامعة حلوان:
- (6) الأجهزة الذكية:

جدول رقم (5) يوضح استخدام الأجهزة الذكية في الكليات العملية بجامعة حلوان

(ن=280)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
3	0.55	2.7	4.6	13	20.4	57	75	210	أعتمد على استخدام الكمبيوتر لانجاز الأعمال المكلف بها	1
5	0.59	2.66	6.4	18	21.1	59	72.5	203	يساعدني الهاتف المحمول والـ tablets على المذاكرة وتحصيل المادة العلمية في أي وقت وبأي مكان	2
6	0.68	2.46	10.7	30	32.9	92	56.4	158	أستطيع التفاعل بشكل مثمر مع زملائي ومع أساتذة المقرر من خلال الأجهزة الذكية	3
4	0.58	2.7	6.4	18	17.5	49	76.1	213	أعتمد على الأجهزة الذكية في حضور المحاضرات والاجتماعات الاونلاين	4

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
1	0.5	2.8	4.6	13	10.4	29	85	238	5	أستطيع تحميل المحتوى العلمي للمقرر على أياً من الأجهزة الذكية الشخصية
2	0.59	2.72	7.1	20	13.6	38	79.3	222	6	تساعدني الهواتف المحمولة والـ tablets على تسجيل المحاضرات الهامة
مستوى مرتفع	0.39	2.67	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى استخدام الأجهزة الذكية في الكليات العملية بجامعة حلوان مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.67)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول أستطيع تحميل المحتوى العلمي للمقرر على أياً من الأجهزة الذكية الشخصية بمتوسط حسابي (2.8)، يليه الترتيب الثاني تساعدني الهواتف المحمولة والـ tablets على تسجيل المحاضرات الهامة بمتوسط حسابي (2.72)، ثم الترتيب الثالث أعتمد على استخدام الكمبيوتر لانجاز الأعمال المكلف بها بمتوسط حسابي (2.7)، وأخيراً الترتيب السادس أستطيع التفاعل بشكل مثمر مع زملائي ومع أساتذة المقرر من خلال الأجهزة الذكية بمتوسط حسابي (2.46). وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة الاصبحي (2018) التي اكدت على اهمية استخدام الطلبة لوسائل التقنية في التعلم والاتصال والتواصل.

(7) منصات الاجتماعات ونظم إدارة التعلم:

جدول رقم (6) يوضح استخدام منصات الاجتماعات ونظم إدارة التعلم في الكليات العملية بجامعة

حلوان

(ن=280)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
7	0.87	1.95	40.7	114	23.6	66	35.7	100	1	يتم استخدام مايكروسوفت تيمز في الـ quizzes
6	0.86	1.96	39.3	110	25.7	72	35	98	2	يتم إجراء الاختبارات الفصلية و الـ quizzes على بنك المعرفة المصري

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
2	0.8	2.38	20.4	57	21.4	60	58.2	163	يتم إرسال المحاضرات المسجلة لنا على تيمز	3
4	0.88	2.24	29.6	83	16.8	47	53.6	150	تعلن لنا درجات أعمال السنة ودرجات الاختبارات الفصلية على outlook	4
3	0.81	2.34	21.1	59	23.6	66	55.4	155	يتم استطلاع آراءنا في كل ما يتعلق بسير العملية التعليمية من خلال google forms	5
1	0.77	2.47	16.8	47	19.6	55	63.6	178	تساعدنا المنصات التعليمية في تجميع المادة العلمية التي نحتاجها	6
5	0.8	2.03	30	84	36.8	103	33.2	93	أستطيع التفاعل ومناقشة أساتذة المقرر عبر الغرف الصفية	7
8	0.81	1.9	38.6	108	33.2	93	28.2	79	يزودنا بنك المعرفة المصري بالكثير من المحاضرات العلمية المحلية والعالمية المرتبطة بتخصصنا	8
8	0.81	1.9	37.9	106	34.3	96	27.9	78	أستطيع معرفة كل المعلومات الخاصة بنا والمتعلقة بالعملية التعليمية من خلال بنك المعرفة المصري	9
مستوى متوسط	0.51	2.13	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى استخدام منصات الاجتماعات ونظم إدارة التعلم في الكليات العملية بجامعة حلوان متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.13)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تساعدنا المنصات التعليمية في تجميع المادة العلمية التي نحتاجها بمتوسط حسابي (2.37)، يليه الترتيب الثاني يتم إرسال المحاضرات المسجلة لنا على تيمز بمتوسط حسابي (2.38)، ثم الترتيب الثالث يتم استطلاع آراءنا في كل ما يتعلق بسير العملية التعليمية من خلال google forms بمتوسط حسابي (2.34)، وأخيراً الترتيب الثامن يزودنا بنك المعرفة المصري بالكثير من المحاضرات العلمية المحلية والعالمية المرتبطة بتخصصنا، وأستطيع معرفة كل المعلومات الخاصة بنا والمتعلقة بالعملية التعليمية من خلال بنك المعرفة المصري بمتوسط حسابي

(1.9). وتؤكد هذه النتيجة ما جاء في دراسة عثمان (2019) من توصيات بضرورة دمج التقنيات الحديثة مع انماط التعليم التقليدية لأنها تساعد في انجاح العملية التعليمية.

(8) وسائل التواصل الاجتماعي:

جدول رقم (7) يوضح استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في الكليات العملية بجامعة حلوان

(ن=280)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
3	0.61	2.64	7.1	20	21.8	61	71.1	199	1	أستطيع التواصل مع المقررين من خلال جروبات الواتساب
2	0.54	2.71	4.3	12	20.4	57	75.4	211	2	أتمكن من انجاز الأنشطة الجماعية المكلفين بها من خلال جروبات الواتس
4	0.78	2.35	18.9	53	27.5	77	53.6	150	3	أستخدم الإيميل الجامعي في تسليم واستلام كافة المراسلات المتعلقة بالجوانب التعليمية
1	0.51	2.77	3.9	11	15.4	43	80.7	226	4	يساعدني التليجرام في الحصول على المادة العلمية ذات السعة الضخمة
5	0.75	2.31	17.5	49	34.3	96	48.2	135	5	تساعدني غرف الدردشة على مناقشة المشاكل التي تواجهني في النواحي الأكاديمية
مستوى مرتفع	0.43	2.55	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في الكليات العملية بجامعة حلوان مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.55)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول يساعدني التليجرام في الحصول على المادة العلمية ذات السعة الضخمة بمتوسط حسابي (2.77)، يليه الترتيب الثاني أتمكن من انجاز الأنشطة الجماعية المكلفين بها من خلال جروبات الواتس بمتوسط حسابي (2.71)، ثم الترتيب الثالث أستطيع التواصل مع المقررين من خلال جروبات الواتساب بمتوسط حسابي (2.64)، وأخيراً الترتيب الخامس تساعدني غرف الدردشة على مناقشة المشاكل التي تواجهني في النواحي الأكاديمية بمتوسط حسابي (2.31). وتؤكد هذه النتيجة توصية

دراسة الاصبحي (2018) بضرورة تطوير أدوات التعليم وأساليبه لتتواءم مع متطلبات التقنيات الحديثة وضرورة تدريب الطلبة على استخدام الوسائل التقنية في التعلم والاتصال والتواصل.  
قنوات اليوتيوب: (9)

جدول رقم (8) يوضح استخدام قنوات اليوتيوب في الكليات العملية بجامعة حلوان

(ن=280)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
2	0.46	2.8	2.9	8	13.9	39	83.2	233	1	أعتمد على اليوتيوب في مشاهدة الفيديوهات الخاصة بمحتوى المقرر
4	0.47	2.79	2.9	8	15.4	43	81.8	229	2	أستطيع من خلال اليوتيوب مراجعة المادة العلمية أكثر من مرة حتي أستطيع فهمها
1	0.39	2.87	1.8	5	9.6	27	88.6	248	3	أستفيد من اليوتيوب في مشاهدة عروض متنوعة لمحتوى المقرر من مصادر متعددة
3	0.47	2.8	2.9	8	14.3	40	82.9	232	4	يساعدني اليوتيوب في الاستفادة من التقدم العلمي العالمي المرتبط بتخصصنا
5	0.51	2.73	3.2	9	21.1	59	75.7	212	5	يقدم اليوتيوب المحتوى العلمي للمقررات بطرق شيقة وممتعة
6	0.54	2.72	4.3	12	19.6	55	76.1	213	6	يساعدني اليوتيوب على الارتقاء بمستواي التعليمي والمهاري
مستوى مرتفع	0.38	2.78	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى استخدام قنوات اليوتيوب في الكليات العملية بجامعة حلوان مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.78)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول أستخدم من اليوتيوب في مشاهدة عروض متنوعة لمحتوى المقرر من مصادر متعددة بمتوسط حسابي (2.87)، يليه الترتيب الثاني أعتمد على اليوتيوب في مشاهدة الفيديوهات الخاصة بمحتوى المقرر بمتوسط حسابي (2.8)، وبانحراف معياري (0.46)، ثم الترتيب الثالث يساعدني اليوتيوب في الاستفادة من التقدم العلمي العالمي المرتبط بتخصصنا بمتوسط حسابي (2.8)، وبانحراف معياري (0.47)، وأخيراً الترتيب السادس يساعدني اليوتيوب على الارتقاء بمستواي التعليمي والمهاري بمتوسط حسابي

(2.72). وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة العنزي (2021) في ضرورة تشجيع اساتذة الجامعة على استخدام التقنيات الحديثة في التدريس.

البوابات والمواقع الالكترونية:

جدول رقم (9) يوضح استخدام البوابات والمواقع الالكترونية في الكليات العملية بجامعة حلوان

(ن=280)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
2	0.68	2.46	10.4	29	33.6	94	56.1	157	1	أستطيع الاطلاع على ما يستجد من تطورات في مجال تخصصنا من خلال البحث في المواقع العلمية ذات الصلة
1	0.66	2.47	9.3	26	34.3	96	56.4	158	2	تساعدني المواقع الالكترونية المتخصصة على انجاز مهامي الأكاديمية بشكل أكفأ
4	0.68	2.44	10.7	30	35	98	54.3	152	3	تساعدني المواقع الالكترونية المتخصصة على البحث عن حلول للمشاكل الأكاديمية التي أواجهها أثناء الدراسة
5	0.85	2.08	32.1	90	27.5	77	40.4	113	4	أستطيع معرفة كل ما يتعلق بالأخبار والقرارات المتعلقة بالعملية التعليمية من خلال الموقع الرسمي للكلية
3	0.65	2.44	8.9	25	37.9	106	53.2	149	5	تساعدني المواقع الالكترونية على تبادل المعلومات المتخصصة بشكل أيسر
مستوى مرتفع	0.54	2.38	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى استخدام البوابات والمواقع الالكترونية في الكليات العملية بجامعة حلوان مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.38)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تساعدني المواقع الالكترونية المتخصصة على انجاز مهامي الأكاديمية بشكل أكفأ بمتوسط حسابي (2.47)، يليه الترتيب الثاني أستطيع الاطلاع على ما يستجد من تطورات في مجال تخصصنا من خلال البحث في المواقع العلمية ذات الصلة بمتوسط حسابي (2.46)، ثم الترتيب الثالث تساعدني المواقع الالكترونية على تبادل المعلومات المتخصصة بشكل أيسر بمتوسط حسابي (2.44)، وأخيراً الترتيب الخامس أستطيع معرفة كل ما يتعلق بالأخبار والقرارات المتعلقة بالعملية التعليمية من خلال

الموقع الرسمي للكلية بمتوسط حسابي (2.08). وتتفق هذه النتيجة مع ماجاء في الجداول السابقة من نتائج وتؤكد عليها  
(10) المكتبات الرقمية:

جدول رقم (10) يوضح استخدام المكتبات الرقمية في الكليات العملية بجامعة حلوان

(ن=280)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
1	0.75	2.37	16.4	46	30.4	85	53.2	149	1	تحوى المكتبات الرقمية كم هائل من المراجع الحديثة في مجال تخصصنا
3	0.76	2.26	18.9	53	35.7	100	45.4	127	2	تساعدني المكتبات الرقمية على مطالعة الكتب المتخصصة دون قيود زمنية أو مكانية أو مالية
4	0.77	2.26	20	56	33.9	95	46.1	129	3	المكتبات الرقمية توفر وقتي وجهدي في الحصول على معلومات متخصصة وحديثة
2	0.79	2.3	20.4	57	29.3	82	50.4	141	4	أستطيع تحميل الكثير من الكتب المتخصصة من خلال المكتبات الرقمية
3	0.76	2.26	19.3	54	35.4	99	45.4	127	5	تساعدني المكتبات الرقمية على مطالعة أمهات الكتب ذات الصلة بتخصصنا
مستوى متوسط	0.68	2.29	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى استخدام المكتبات الرقمية في الكليات العملية بجامعة حلوان متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.29)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تحوى المكتبات الرقمية كم هائل من المراجع الحديثة في مجال تخصصنا بمتوسط حسابي (2.37)، يليه الترتيب الثاني أستطيع تحميل الكثير من الكتب المتخصصة من خلال المكتبات الرقمية بمتوسط حسابي (2.3)، ثم الترتيب الثالث تساعدني المكتبات الرقمية على مطالعة الكتب المتخصصة دون قيود زمنية أو مكانية أو مالية، وتساعدني المكتبات الرقمية على مطالعة أمهات الكتب ذات الصلة بتخصصنا بمتوسط حسابي (2.26)، وانحراف معياري (0.76)، وأخيراً الترتيب الرابع المكتبات



الرقمية توفر وقتي وجهدي في الحصول على معلومات متخصصة وحديثة بمتوسط حسابي (2.26)، وانحراف معياري (0.77).

▪ مستوى استخدام التقنيات الحديثة في الكليات العملية بجامعة حلوان ككل:

جدول رقم (11) يوضح مستوى استخدام التقنيات الحديثة في الكليات العملية بجامعة حلوان ككل (ن=280)

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
1	الأجهزة الذكية	2.67	0.39	مرتفع	2
2	منصات الاجتماعات ونظم إدارة التعلم	2.13	0.51	متوسط	6
3	وسائل التواصل الاجتماعي	2.55	0.43	مرتفع	3
4	قنوات اليوتيوب	2.78	0.38	مرتفع	1
5	البوابات والمواقع الالكترونية	2.38	0.54	مرتفع	4
6	المكتبات الرقمية	2.29	0.68	متوسط	5
	التقنيات الحديثة ككل	2.47	0.37	مستوى مرتفع	

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى استخدام التقنيات الحديثة في الكليات العملية بجامعة حلوان ككل مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.47)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول قنوات اليوتيوب بمتوسط حسابي (2.78)، يليه الترتيب الثاني الأجهزة الذكية بمتوسط حسابي (2.67)، ثم الترتيب الثالث وسائل التواصل الاجتماعي بمتوسط حسابي (2.55)، وأخيراً الترتيب السادس منصات الاجتماعات ونظم إدارة التعلم بمتوسط حسابي (2.13). وتتفق هذه النتائج مع توصيات دراسة بني حمدان (2012) بضرورة استمرار الجامعات بالالتزام والتطوير المستمر للخطة التعليمية وتحسين البرامج المتبينة من قبل الجامعة لزيادة جودة العملية التعليمية.

المحور الثالث: أبعاد جودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان:  
(1) جودة التدريس:

جدول رقم (12) يوضح جودة التدريس

(ن=280)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
2	0.72	1.95	28.9	81	47.5	133	23.6	66	تلتزم هيئة التدريس باستراتيجيات التدريس المحددة في المقرر	1
4	0.75	1.93	32.1	90	43.2	121	24.6	69	تلتزم هيئة التدريس بأساليب التقييم المحددة في المقرر	2
1	0.76	2.25	19.6	55	36.1	101	44.3	124	يتم إعلاننا بتوصيف المقرر من أول محاضرة	3
3	0.78	1.95	32.9	92	38.9	109	28.2	79	يتم الالتزام بكل ما جاء في توصيف المقرر المعلن لنا	4
5	0.79	1.88	38.2	107	36.1	101	25.7	72	تحرص هيئة التدريس على مراجعة وتجديد المحتوى العلمي للمقرر وفقاً للتطورات الحادثة في التخصص	5
6	0.77	1.75	45	126	34.6	97	20.4	57	تناسب استراتيجيات التدريس المستخدمة في تدريس مقرراتنا مع مخرجات التعلم المراد تحقيقها	6
مستوى متوسط	0.61	1.95	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى جودة التدريس كأحد أبعاد جودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (1.95)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول يتم إعلاننا بتوصيف المقرر من أول محاضرة بمتوسط حسابي (2.25)، يليه الترتيب الثاني تلتزم هيئة التدريس باستراتيجيات التدريس المحددة في المقرر بمتوسط حسابي (1.95)، وبانحراف معياري (2.72)، ثم الترتيب الثالث يتم الالتزام بكل ما جاء في توصيف المقرر المعلن لنا بمتوسط حسابي (1.95)، وبانحراف معياري (0.78)، وأخيراً الترتيب السادس تتناسب استراتيجيات التدريس المستخدمة في تدريس مقرراتنا مع مخرجات التعلم المراد تحقيقها بمتوسط حسابي

(1.75). وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من سلمان 2013 ، الرقيعي، الشعبي، محمد الصغير والشهراني، سعيد عبد الله (2014). ، كريمة المبروك علي (2021) الذين اكدو على ان جودة الخدمات التعليمية كانت ما بين ضعيفة ومتوسطة من وجهة نظر الطلاب

(2) جودة بيئة التعليم والتعلم:

جدول رقم (13) يوضح جودة بيئة التعليم والتعلم

(ن=280)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
2	0.69	1.48	62.9	176	26.1	73	11.1	31	القاعات الدراسية بالكلية مجهزة بأحدث أجهزة العرض	1
5	0.62	1.32	76.4	214	15.4	43	8.2	23	خدمات الانترنت بالكلية تتميز بالكفاءة والسرعة	2
6	0.58	1.25	82.1	230	10.4	29	7.5	21	تتوفر بالكلية خدمات الانترنت طوال الوقت	3
4	0.67	1.42	68.2	191	21.4	60	10.4	29	المعامل والسكاشن بالكلية مجهزة بالشكل الذي يسمح بتدريبنا العملي بالشكل الأمثل	4
1	0.72	1.73	42.9	120	41.4	116	15.7	44	تعتمد الكلية على تقنيات متنوعة في العملية التعليمية مثل الفيديوهات والصوت والصور والرسومات	5
3	0.66	1.44	65	182	25.7	72	9.3	26	تعتمد الكلية على تقنيات حديثة تجعل العملية التعليمية أكثر محاكاة للواقع الحقيقي	6
مستوى منخفض	0.54	1.44	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى جودة بيئة التعليم والتعلم كأحد أبعاد جودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان منخفض حيث بلغ المتوسط الحسابي (1.44)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تعتمد الكلية على تقنيات متنوعة في العملية التعليمية مثل الفيديوهات والصوت والصور والرسومات بمتوسط حسابي (1.73)، يليه الترتيب الثاني القاعات الدراسية بالكلية مجهزة بأحدث أجهزة العرض بمتوسط حسابي (1.48)، ثم الترتيب الثالث تعتمد الكلية على تقنيات حديثة تجعل العملية التعليمية أكثر محاكاة للواقع الحقيقي بمتوسط حسابي

(1.44), وأخيراً الترتيب السادس تتوفر بالكلية خدمات الانترنت طوال الوقت بمتوسط حسابي (1.25). وتتفق هذه النتائج مع دراسة عبد الرحمن محمد (2019) وعبد الله احمد (2018) و (2010), Daniel, & Berinyuy, (2016), Unuvar, & Kaya, بضرورة قياس جودة

الخدمة التعليمية للارتقاء بمستواها.

(3) جودة أساليب التعليم والتعلم:

جدول رقم (14) يوضح جودة أساليب التعليم والتعلم

(ن=280)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
2	0.73	1.98	27.5	77	46.8	131	25.7	72	تعتمد أساليب التعليم والتعلم بالكلية على الدمج بين استراتيجيات التعليم المباشر وأدوات التعلم الالكتروني	1
4	0.71	1.74	41.4	116	42.9	120	15.7	44	تساعدني أساليب التعليم والتعلم بالكلية على وصول المعلومة لي بطريقة سهلة وميسرة	2
3	0.72	1.88	32.5	91	47.1	132	20.4	57	تساعدني أساليب التعليم والتعلم بالكلية على الاستفادة من المحتوى التعليمي للمقرر في أي وقت	3
1	0.8	1.99	32.5	91	36.1	101	31.4	88	تتجاوز أساليب التعليم والتعلم بالكلية الحدود المكانية للقاعة الدراسية وضعف تجهيزاتها	4
8	0.72	1.52	61.4	172	25	70	13.6	38	أساليب التعليم والتعلم بالكلية تجعل العملية التعليمية أكثر تنوعاً وتشويقاً	5
9	0.71	1.49	63.6	178	23.9	67	12.5	35	تراعي أساليب التعليم والتعلم بالكلية الفروق الفردية بيننا	6
6	0.75	1.61	55.4	155	28.6	80	16.1	45	أساليب التعليم والتعلم بالكلية تجعلني شريكا في العملية التعليمية وليس مجرد متلقي لها	7
7	0.73	1.55	59.3	166	26.4	74	14.3	40	تساهم أساليب التعليم والتعلم بالكلية في	8

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
									سرعة حل المشكلات التي تواجهني أثناء الدراسة	
5	0.73	1.62	53.2	149	31.8	89	15	42	تزيد أساليب التعليم والتعلم بالكلية من فاعلية العملية التعليمية	9
مستوى متوسط	0.59	1.71	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى جودة أساليب التعليم والتعلم كأحد أبعاد جودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (1.71)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تتجاوز أساليب التعليم والتعلم بالكلية الحدود المكانية للقاعة الدراسية وضعف تجهيزاتها بمتوسط حسابي (1.99)، يليه الترتيب الثاني تعتمد أساليب التعليم والتعلم بالكلية على الدمج بين استراتيجيات التعليم المباشر وأدوات التعلم الإلكتروني بمتوسط حسابي (1.98)، ثم الترتيب الثالث تساعدني أساليب التعليم والتعلم بالكلية على الاستفادة من المحتوى التعليمي للمقرر في أي وقت بمتوسط حسابي (1.88)، وأخيراً الترتيب التاسع تراعي أساليب التعليم والتعلم بالكلية الفروق الفردية بيننا بمتوسط حسابي (1.49). وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة سلمان 2013 ، الرقيب، الشعبي، محمد الصغير والشهراني، سعيد عبد الله (2014). ، كريمة المبروك علي (2021) الذين اكدوا على ان جودة الخدمات التعليمية كانت ما بين ضعيفة ومتوسطة من وجهة نظر الطلاب

## (4) جودة خدمات المكتبة:

## جدول رقم (15) يوضح جودة خدمات المكتبة

(ن=280)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
1	0.73	2.21	18.2	51	42.1	118	39.6	111	يتوفر بالمكتبة الكتب ومصادر التعلم الحديثة واللازمة	1
6	0.78	1.7	49.6	139	30.4	85	20	56	تتميز شبكة الانترنت بالمكتبة بالكفاءة	2
2	0.78	2.03	28.6	80	39.6	111	31.8	89	تقدم المكتبة لنا خدمات متميزة من حيث التنظيم وسهولة الاستفادة من خدماتها	3
4	0.75	1.85	36.8	103	41.8	117	21.4	60	قواعد البيانات المشتركة فيها المكتبة كافية	4
3	0.85	1.92	40	112	27.9	78	32.1	90	يوجد بالمكتبة أجهزة كمبيوتر مناسبة وتؤدي الغرض منها	5
5	0.79	1.71	50.4	141	28.6	80	21.1	59	يوجد بالمكتبة خدمات تصوير جيدة	6
مستوى متوسط	0.63	1.9	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى جودة خدمات المكتبة كأحد أبعاد جودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (1.9)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول يتوفر بالمكتبة الكتب ومصادر التعلم الحديثة واللازمة بمتوسط حسابي (2.21)، يليه الترتيب الثاني تقدم المكتبة لنا خدمات متميزة من حيث التنظيم وسهولة الاستفادة من خدماتها بمتوسط حسابي (2.03)، ثم الترتيب الثالث يوجد بالمكتبة أجهزة كمبيوتر مناسبة وتؤدي الغرض منها بمتوسط حسابي (1.92)، وأخيراً الترتيب السادس تتميز شبكة الانترنت بالمكتبة بالكفاءة بمتوسط حسابي (1.7). وتؤكد هذه النتائج وتتفق مع جاء في الجداول السابقة الخاصة بأبعاد جودة الخدمات التعليمية من نتائج.

(5) جودة الخدمات الطلابية:

جدول رقم (16) يوضح جودة الخدمات الطلابية

(ن=280)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
1	0.77	2.2	21.4	60	37.5	105	41.1	115	توجد بالكلية مجموعة من الأنشطة الطلابية المتنوعة	1
1	0.77	2.2	21.1	59	37.5	105	41.4	116	يسمح لي بحرية ممارسة الأنشطة الطلابية وفقا للوائح والأنظمة الجامعية	2
2	0.78	1.99	31.1	87	38.9	109	30	84	يتم التعامل معي من قبل إدارة الكلية والعاملين بها بالشكل اللائق	3
3	0.73	1.73	43.2	121	40.4	113	16.4	46	تحرص الكلية بشكل دائم على مساعدتي لتخطي إي عقبات تواجهني خلال الدراسة	4
5	0.73	1.58	56.8	159	28.9	81	14.3	40	تجيب الكلية بشكل سريع على أي شكوى أقدم بها	5
4	0.71	1.62	51.4	144	35	98	13.6	38	تضع إدارة الكلية آراءنا ومقترحاتنا في الاعتبار عند اتخاذ أيه قرارات تخصنا	6
مستوى متوسط	0.58	1.89	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى جودة الخدمات الطلابية كأحد أبعاد جودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (1.89)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول توجد بالكلية مجموعة من الأنشطة الطلابية المتنوعة، ويسمح لي بحرية ممارسة الأنشطة الطلابية وفقاً للوائح والأنظمة الجامعية بمتوسط حسابي (2.2)، يليه الترتيب الثاني يتم التعامل معي من قبل إدارة الكلية والعاملين بها بالشكل اللائق بمتوسط حسابي (1.99)، ثم الترتيب الثالث تحرص الكلية بشكل دائم على مساعدتي لتخطي إي عقبات تواجهني خلال الدراسة بمتوسط حسابي (1.73)، وأخيراً الترتيب الخامس تجيب الكلية بشكل سريع على أي شكوى أقدم بها بمتوسط حسابي (1.58). وتتفق هذه النتائج مع توصيات دراسة كل من Unuvar, & (2016), Kaya, (2016), Daniel, & Berinyuy, (2010) بضرورة قياس رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة للطلاب العمل من أجل تحسينها .

## (6) جودة تقويم الطلاب:

## جدول رقم (17) يوضح جودة تقويم الطلاب

(ن=280)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
2	0.79	1.91	35.4	99	37.9	106	26.8	75	يتم إعلامي بشكل واضح بمعايير وأساليب التقييم من أول محاضرة	1
4	0.77	1.85	38.2	107	38.6	108	23.2	65	يتم الالتزام بمعايير وأساليب التقييم المعلنة في توصيف المقرر	2
5	0.77	1.84	38.9	109	37.9	106	23.2	65	يتم إعلان نتائج التقييم وفقا للآلية المحددة في توصيف المقرر	3
1	0.73	1.92	30.7	86	46.8	131	22.5	63	يتم تقييمي بعدالة وموضوعية	4
3	0.71	1.86	33.6	94	47.1	132	19.3	54	تناسب طرق التقييم مع استراتيجيات التدريس المحددة في توصيف المقرر	5
6	0.71	1.72	43.2	121	41.4	116	15.4	43	مصلحة الطلاب من أولويات إدارة الكلية والعاملين بها	6
مستوى متوسط	0.59	1.85	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى جودة تقويم الطلاب كأحد أبعاد جودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (1.85)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول يتم تقييمي بعدالة وموضوعية بمتوسط حسابي (1.92)، يليه الترتيب الثاني يتم إعلامي بشكل واضح بمعايير وأساليب التقييم من أول محاضرة بمتوسط حسابي (1.91)، ثم الترتيب الثالث تتناسب طرق التقييم مع استراتيجيات التدريس المحددة في توصيف المقرر بمتوسط حسابي (1.86)، وأخيراً الترتيب السادس مصلحة الطلاب من أولويات إدارة الكلية والعاملين بها بمتوسط حسابي (1.72). وتؤكد هذه النتيجة نتائج دراسة فرعون (2020) التي أكدت على ضرورة تطبيق التقنيات الحديثة في المؤسسات التعليمية على عناصر العملية التعليمية.



■ مستوى جودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان ككل:  
جدول رقم (18) يوضح مستوى جودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان ككل

(ن=280)

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
1	جودة التدريس	1.95	0.61	متوسط	1
2	جودة بيئة التعلم والتعليم	1.44	0.54	منخفض	6
3	جودة أساليب التعليم والتعلم	1.71	0.59	متوسط	5
4	جودة خدمات المكتبة	1.9	0.63	متوسط	2
5	جودة الخدمات الطلابية	1.89	0.58	متوسط	3
6	جودة تقويم الطلاب	1.85	0.59	متوسط	4
أبعاد جودة الخدمات التعليمية ككل		1.79	0.48	مستوى متوسط	

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى جودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان ككل متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (1.79)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول جودة التدريس بمتوسط حسابي (1.95)، يليه الترتيب الثاني جودة خدمات المكتبة بمتوسط حسابي (1.9)، ثم الترتيب الثالث جودة الخدمات الطلابية بمتوسط حسابي (1.89)، وأخيراً الترتيب السادس جودة بيئة التعلم والتعليم بمتوسط حسابي (1.44). وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة سلمان (2013)، الشعبي والشهراني (2014)، الرقيعي (2021) الذين أكدوا على أن جودة الخدمات التعليمية كانت ما بين ضعيفة ومتوسطة من وجهة نظر الطلاب.

المحور الرابع: الصعوبات التي تواجه استخدام التقنيات الحديثة في تحسين جودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان:

جدول رقم (19) يوضح الصعوبات التي تواجه استخدام التقنيات الحديثة في تحسين جودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان

(ن=280)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
1	0.6	2.65	6.8	19	21.8	61	71.4	200	ضعف الموارد المالية المخصصة لتوفير التقنيات الحديثة	1
2	0.62	2.65	7.5	21	20	56	72.5	203	قصور التجهيزات والإعدادات الخاصة بالبنية التحتية اللازمة لتطبيق التقنيات الحديثة	2
4	0.7	2.43	12.1	34	33.2	93	54.6	153	عدم الوعي بأهمية التقنيات الحديثة	3
8	0.72	1.48	65.4	183	21.4	60	13.2	37	عدم رغبة الطلاب في استخدام التقنيات الحديثة	4
6	0.82	1.96	35.7	100	32.9	92	31.4	88	تعقد إجراءات استخدام التقنيات الحديثة	5
5	0.78	2.08	26.4	74	38.9	109	34.6	97	عدم رغبة هيئة التدريس في استخدام التقنيات الحديثة	6
7	0.77	1.84	38.6	108	38.6	108	22.9	64	عدم المحافظة على التقنيات الحديثة المتوفرة من قبل بعض الطلاب	7
3	0.71	2.47	12.5	35	27.9	78	59.6	167	عدم صيانة التقنيات الحديثة بشكل دوري	8
مستوى متوسط	0.44	2.19	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى الصعوبات التي تواجه استخدام التقنيات الحديثة في تحسين جودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.19)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول ضعف الموارد المالية المخصصة لتوفير التقنيات الحديثة بمتوسط حسابي (2.65)، وبانحراف معياري (0.6)، يليه الترتيب الثاني قصور التجهيزات والإعدادات الخاصة بالبنية التحتية اللازمة لتطبيق التقنيات الحديثة بمتوسط حسابي

(2.65)، وبانحراف معياري (0.62)، ثم الترتيب الثالث عدم صيانة التقنيات الحديثة بشكل دوري بمتوسط حسابي (2.47)، وأخيراً الترتيب الثامن عدم رغبة الطلاب في استخدام التقنيات الحديثة بمتوسط حسابي (1.48). وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من فرعون (2020)، دراسة عيسى وصالح (2019)، الباروني (2015)، Dijk and Hacker, 2003، احمد (2019)، العمري (2009)، الوحيدي (2009) المحور الخامس: مقترحات تفعيل استخدام التقنيات الحديثة في تحسين جودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان:

جدول رقم (20) يوضح مقترحات تفعيل استخدام التقنيات الحديثة في تحسين جودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان

(ن=280)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
6	0.61	2.71	8.2	23	12.5	35	79.3	222	تخصيص الموارد المالية اللازمة لتوفير التقنيات الحديثة	1
4	0.59	2.73	7.5	21	12.5	35	80	224	توفير التجهيزات والإعدادات الخاصة بالبنية التحتية اللازمة لتطبيق التقنيات الحديثة	2
5	0.58	2.72	6.8	19	14.3	40	78.9	221	التوعية بأهمية التقنيات الحديثة	3
7	0.62	2.69	8.2	23	14.3	40	77.5	217	الطلاب وتشجيعهم على استخدام التقنيات الحديثة	4
8	0.65	2.67	10	28	13.2	37	76.8	215	تنظيم دورات تدريبية لتبسيط إجراءات استخدام التقنيات الحديثة	5
3	0.56	2.75	6.1	17	12.5	35	81.4	228	تحفيز هيئة التدريس لتوظيف التقنيات الحديثة في محاضراتهم	6
2	0.54	2.76	5.4	15	13.2	37	81.4	228	توعية الطلاب بضرورة المحافظة على التقنيات الحديثة التي توفرها الكلية	7
1	0.46	2.83	3.2	9	11.1	31	85.7	240	ضرورة الاهتمام بالصيانة الدورية للتقنيات الحديثة	8

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
مستوى مرتفع	0.49	2.73	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى مقترحات تفعيل استخدام التقنيات الحديثة في تحسين جودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.73)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول ضرورة الاهتمام بالصيانة الدورية للتقنيات الحديثة بمتوسط حسابي (2.83)، يليه الترتيب الثاني توعية الطلاب بضرورة المحافظة على التقنيات الحديثة التي توفرها الكلية بمتوسط حسابي (2.76)، ثم الترتيب الثالث تحفيز هيئة التدريس لتوظيف التقنيات الحديثة في محاضراتهم بمتوسط حسابي (2.75)، وأخيراً الترتيب الثامن تنظيم دورات تدريبية لتبسيط إجراءات استخدام التقنيات الحديثة بمتوسط حسابي (2.67). وتتفق هذه النتائج مع نتائج وتوصيات وداعة وآخرون (2020)، العنزي (2021)، Effendi، (2017)، Tay (2016)، الفاضل (2004)، الطيب (2008)، العليان (2019)، عشي (2020) المحور السادس: الفروق المعنوية بين استجابات الطلاب بكلية الطب وكلية الهندسة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى استخدام التقنيات الحديثة في الكليات العملية بجامعة حلوان:

جدول رقم (21) يوضح الفروق المعنوية بين استجابات الطلاب بكلية الطب وكلية الهندسة فيما

يتعلق بتحديدهم لمستوى استخدام التقنيات الحديثة في الكليات العملية بجامعة حلوان

(ن=280)

م	الأبعاد	مجتمع البحث	العدد (ن)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية (df)	قيمة T	الدلالة
1	الأجهزة الذكية	طب	134	2.75	0.28	278	3.157	**
		هندسة	146	2.61	0.46			
2	منصات الاجتماعات ونظم إدارة التعلم	طب	134	2.27	0.4	278	4.670	**
		هندسة	146	2	0.57			
3	وسائل التواصل الاجتماعي	طب	134	2.65	0.33	278	3.533	**
		هندسة	146	2.47	0.49			
4	قنوات اليوتيوب	طب	134	2.82	0.28	278	1.654	غير دال
		هندسة	146	2.75	0.45			

م	الأبعاد	مجتمع البحث	العدد (ن)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية (df)	قيمة T	الدلالة
5	البوابات والمواقع الالكترونية	طب	134	2.49	0.43	278	3.401	**
		هندسة	146	2.28	0.61			
6	المكتبات الرقمية	طب	134	2.43	0.57	278	3.325	**
		هندسة	146	2.16	0.75			
	التقنيات الحديثة ككل	طب	134	2.57	0.27	278	4.498	**
		هندسة	146	2.38	0.43			

\*\* معنوي عند (0.01)

\* معنوي عند (0.05)

يوضح الجدول السابق أن:

- توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) بين استجابات الطلاب بكلية الطب وكلية الهندسة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى استخدام الأجهزة الذكية في الكليات العملية بجامعة حلوان لصالح استجابات الطلاب بكلية الطب.
- توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) بين استجابات الطلاب بكلية الطب وكلية الهندسة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى استخدام منصات الاجتماعات ونظم إدارة التعلم في الكليات العملية بجامعة حلوان لصالح استجابات الطلاب بكلية الطب.
- توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) بين استجابات الطلاب بكلية الطب وكلية الهندسة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في الكليات العملية بجامعة حلوان لصالح استجابات الطلاب بكلية الطب.
- توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) بين استجابات الطلاب بكلية الطب وكلية الهندسة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى استخدام البوابات والمواقع الالكترونية في الكليات العملية بجامعة حلوان لصالح استجابات الطلاب بكلية الطب.
- توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) بين استجابات الطلاب بكلية الطب وكلية الهندسة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى استخدام المكتبات الرقمية في الكليات العملية بجامعة حلوان لصالح استجابات الطلاب بكلية الطب.
- توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) بين استجابات الطلاب بكلية الطب وكلية الهندسة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى استخدام التقنيات الحديثة في الكليات العملية بجامعة حلوان ككل لصالح استجابات الطلاب بكلية الطب. وقد يرجع وجود فروق دالة بين الكليتين لاختلاف طبيعة التخصص وما يتبعه من وجود بعض الاختلافات في اساليب التعليم والتعلم واشكال التقنيات التي قد يختلف استخدامها بين طلاب الكليتين كما تتفق هذه النتائج مع دراسة - (Effendi, Z. (2017) التي اكدت ضرورة الاهتمام بدراسة وجهة نظر

الطلاب وورضاهم عن اساليب التعليم والتعلم الحديثة تبعا لاحتياجاتهم عند تطوير العملية التعليمية

- لا توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات الطلاب بكلية الطب وكلية الهندسة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى استخدام قنوات اليوتيوب في الكليات العملية بجامعة حلوان. وتؤكد هذه النتيجة نتائج دراسة الاصبحي (2018). التي اكدت ان الانترنت كان من اكثر التقنيات الحديثة استخداما من الطلاب.

المحور السابع: الفروق المعنوية بين استجابات الطلاب بكلية الطب وكلية الهندسة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى جودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان:

جدول رقم (22) يوضح الفروق المعنوية بين استجابات الطلاب بكلية الطب وكلية الهندسة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى جودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان

(ن=280)

م	الأبعاد	مجتمع البحث	العدد (ن)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية (df)	قيمة T	الدلالة
1	جودة التدريس	طب	134	1.9	0.56	278	1.317-	غير دال
		هندسة	146	2	0.65			
2	جودة بيئة التعليم والتعلم	طب	134	1.58	0.54	278	4.214	**
		هندسة	146	1.32	0.51			
3	جودة أساليب التعليم والتعلم	طب	134	1.77	0.58	278	1.666	غير دال
		هندسة	146	1.65	0.59			
4	جودة خدمات المكتبة	طب	134	2.12	0.56	278	5.682	**
		هندسة	146	1.71	0.64			
5	جودة الخدمات الطلابية	طب	134	1.88	0.54	278	0.123-	غير دال
		هندسة	146	1.89	0.62			
6	جودة تقويم الطلاب	طب	134	1.85	0.6	278	0.029-	غير دال
		هندسة	146	1.85	0.59			
*	أبعاد جودة الخدمات التعليمية	طب	134	1.85	0.46	278	1.996	

م	الأبعاد	مجتمع البحث	العدد (ن)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية (df)	قيمة T	الدلالة
	ككل	هندسة	146	1.74	0.49			

\*\* معنوي عند (0.01)

\* معنوي عند (0.05)

يوضح الجدول السابق أن:

- توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) بين استجابات الطلاب بكلية الطب وكلية الهندسة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى جودة بيئة التعليم والتعلم كأحد أبعاد جودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان لصالح استجابات الطلاب بكلية الطب.
  - توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) بين استجابات الطلاب بكلية الطب وكلية الهندسة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى جودة خدمات المكتبة كأحد أبعاد جودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان لصالح استجابات الطلاب بكلية الطب.
  - توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05) بين استجابات الطلاب بكلية الطب وكلية الهندسة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى جودة التدريس كأحد أبعاد جودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان.
  - لا توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات الطلاب بكلية الطب وكلية الهندسة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى جودة أساليب التعليم والتعلم كأحد أبعاد جودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان.
  - لا توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات الطلاب بكلية الطب وكلية الهندسة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى جودة الخدمات الطلابية كأحد أبعاد جودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان.
  - لا توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات الطلاب بكلية الطب وكلية الهندسة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى جودة تقويم الطلاب كأحد أبعاد جودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان.
- وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة الرقيعي، كريمة المبروك علي (2021) التي اكدت على عدم وجود فروق دالة بين مجتمع الدراسة فيما يتعلق بمستوى رضاهم عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم.

المحور الثامن: اختبار فروض الدراسة:

- اختبار الفرض الرئيس للدراسة وفروضه الفرعية: " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين استخدام التقنيات الحديثة وجودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان ":

### جدول رقم (23)

يوضح العلاقة بين استخدام التقنيات الحديثة وجودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان

(ن=280)

أبعاد الجودة كل	جودة تقييم الطلاب	جودة الخدمات الطلابية	جودة خدمات المكتبة	جودة أساليب التعليم والتعلم	جودة بيئة التعليم والتعلم	جودة التدريس	الأبعاد
**0.357	**0.278	**0.341	**0.310	**0.307	**0.269	**0.234	الأجهزة الذكية
**0.482	**0.351	**0.371	**0.393	**0.453	**0.415	**0.364	منصات الاجتماعات ونظم إدارة التعلم
**0.480	**0.402	**0.358	**0.392	**0.405	**0.370	**0.408	وسائل التواصل الاجتماعي
**0.231	**0.182	**0.196	**0.199	**0.210	*0.120	**0.209	قنوات اليوتيوب
**0.453	**0.353	**0.324	**0.362	**0.431	**0.388	**0.348	البوابات والمواقع الإلكترونية
**0.380	**0.272	**0.308	**0.416	**0.340	**0.313	**0.197	المكتبات الرقمية
**0.531	**0.406	**0.419	**0.469	**0.480	**0.424	**0.383	التقنيات الحديثة ككل

\* معنوي عند (0.05)

\*\* معنوي عند (0.01)



## يوضح الجدول السابق أن:

توجد علاقة طردية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) بين استخدام التقنيات الحديثة وجودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان. وأن أكثر التقنيات الحديثة ارتباطاً بجودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان تمثلت فيما يلي: منصات الاجتماعات ونظم إدارة التعلم، ثم وسائل التواصل الاجتماعي، يليه البوابات والمواقع الإلكترونية، ثم المكتبات الرقمية، ثم الأجهزة الذكية، وأخيراً قنوات اليوتيوب. وقد يرجع ذلك إلى وجود ارتباط طردي بين هذه الأبعاد وأنها جاءت معبرة عن ما تهدف الدراسة تحقيقه. مما يجعلنا نقبل الفرض الرئيس للدراسة وفروضه الفرعية والذي مؤداه " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين استخدام التقنيات الحديثة وجودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان ". وهذا يتفق مع نتائج دراسة فرعون (2020) في التأثير الإيجابي لتطبيق التقنيات الحديثة في المؤسسات التعليمية على عناصر العملية التعليمية.

جدول رقم (24) يوضح تحليل الانحدار البسيط لأثر استخدام التقنيات الحديثة على تحسين جودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان

(ن=280)

معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الارتباط R	اختبار (ف) F-Test	اختبار (ت) T-Test	معامل الانحدار B	المتغيرات المستقلة
0.128	**0.357	**40.699	**6.380	0.441	الأجهزة الذكية
0.232	**0.482	**84.006	**9.165	0.451	منصات الاجتماعات ونظم إدارة التعلم
0.231	**0.480	**83.371	**9.131	0.530	وسائل التواصل الاجتماعي
0.053	**0.231	**15.640	**3.955	0.292	قنوات اليوتيوب
0.205	**0.453	**71.662	**8.465	0.399	البوابات والمواقع الإلكترونية
0.145	**0.380	**46.973	**6.854	0.266	المكتبات الرقمية
0.282	**0.531	**108.960	**10.438	0.681	التقنيات الحديثة ككل

\* معنوي عند (0.05)

\*\* معنوي عند (0.01)

## يوضح الجدول السابق أن:

تشير قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " استخدام الأجهزة الذكية " والمتغير التابع " تحسين جودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان " إلى وجود ارتباط طردي بين المتغيرين. وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.128)، أي أن استخدام الأجهزة الذكية يساهم في تحسين جودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان بنسبة (12.8%). مما يجعلنا نقبل الفرض الفرعي الأول للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين استخدام الأجهزة الذكية وجودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان ".

تشير قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " استخدام منصات الاجتماعات ونظم إدارة التعلم " والمتغير التابع " تحسين جودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان " إلى وجود ارتباط طردي بين المتغيرين. وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.232)، أي أن استخدام منصات الاجتماعات ونظم إدارة التعلم يساهم في تحسين جودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان بنسبة (23.2%). مما يجعلنا نقبل الفرض الفرعي الثاني للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين استخدام منصات الاجتماعات ونظم إدارة التعلم وجودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان ".

- تشير قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " استخدام وسائل التواصل الاجتماعي " والمتغير التابع " تحسين جودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان " إلى وجود ارتباط طردي بين المتغيرين. وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.231)، أي أن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي يساهم في تحسين جودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان بنسبة (23.1%). مما يجعلنا نقبل الفرض الفرعي الثالث للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وجودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان ".
- تشير قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " استخدام قنوات اليوتيوب " والمتغير التابع " تحسين جودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان " إلى وجود ارتباط طردي بين المتغيرين. وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.053)، أي أن استخدام قنوات اليوتيوب يساهم في تحسين جودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان بنسبة (5.3%). مما يجعلنا نقبل الفرض الفرعي الرابع للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين استخدام قنوات اليوتيوب وجودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان ".
- تشير قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " استخدام البوابات والمواقع الالكترونية " والمتغير التابع " تحسين جودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان " إلى وجود ارتباط طردي بين المتغيرين. وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.205)، أي أن استخدام البوابات والمواقع الالكترونية يساهم في تحسين جودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان بنسبة (20.5%). مما يجعلنا نقبل الفرض الفرعي الخامس للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين استخدام البوابات والمواقع الالكترونية وجودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان ".
- تشير قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " استخدام المكتبات الرقمية " والمتغير التابع " تحسين جودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان " إلى وجود ارتباط طردي بين المتغيرين. وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.145)، أي أن استخدام المكتبات الرقمية يساهم في تحسين جودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان بنسبة (14.5%). مما يجعلنا نقبل الفرض الفرعي السادس للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين استخدام المكتبات الرقمية وجودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان ".
- تشير قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " استخدام التقنيات الحديثة ككل " والمتغير التابع " تحسين جودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان " إلى وجود ارتباط طردي بين المتغيرين. وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.282)، أي أن استخدام التقنيات الحديثة ككل يساهم في تحسين جودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان بنسبة (28.2%). مما يجعلنا نقبل الفرض الرئيسي للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين استخدام التقنيات الحديثة وجودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان ".
- وبذلك تتفق نتائج هذا الجدول مع ما جاء في الجدول (23) من نتائج وتؤكد نتائج دراسة عثمان (2019) التي أكدت على ان دمج التقنيات الحديثة مع انماط التعليم التقليدية ساعد في انجاح العملية التعليمية.

ثامناً: آليات تخطيطية مقترحة لتفعيل استخدام التقنيات الحديثة وجودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان:

من خلال استعراض الإطار النظري الموجه للدراسة ونتائج الدراسة الميدانية يمكن التوصل إلى مجموعة من الآليات التخطيطية المقترحة لتفعيل استخدام الليات تخطيطية مقترحة لتفعيل استخدام التقنيات الحديثة وجودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العملية بجامعة حلوان ، وذلك كما يلي:

م	الآليات	مؤشرات الأداء	جهات التنفيذ المقترحة
1	تفعيل استخدام التقنيات الحديثة لتحسين جودة التدريس	(1-1) استخدام استراتيجيات تدريس تتناسب مع مخرجات التعلم المراد تحقيقها	اعضاء هيئة التدريس
		(2-1) مراجعة وتجديد المحتوى العلمي للمقرر باستمرار وفقاً للتطورات الحادثة في التخصص	
		(3-1) التزام أعضاء هيئة التدريس بأساليب ومواعيد التقييم المحددة في توصيف المقرر	
2	تفعيل استخدام التقنيات الحديثة لتحسين جودة بيئة التعليم والتعلم	(1-2) توفر خدمات الانترنت بالكليات للطلاب طوال الوقت	ادارة الجامعة ادارة الكليات
		(2-2) تقوية شبكات الانترنت بالكليات لزيادة سرعتها وكفاءتها	
		(3-2) تجهيز المعامل والسكاشن بالكليات بالشكل الذي يسمح بالتدريب العملي للطلاب بالشكل الأمثل	
3	تفعيل استخدام التقنيات الحديثة لتحسين جودة اساليب التعليم والتعلم	(1-3) ضرورة مراعاة الفروق الفردية بين الطلاب	اعضاء هيئة التدريس ادارة الكليات
		(2-3) تنوع اساليب التعليم والتعلم وجعلها اكثر تشويقاً	
		(3-3) سرعة الاستجابة لحل المشاكل الاكاديمية التي تواجه الطلاب	
4	تفعيل استخدام التقنيات الحديثة لتحسين جودة خدمات المكتبة	(1-4) رفع كفاءة الاداء بالمكتبات وزيادة فاعلية خدماتها	ادارة الجامعة ادارة الكليات
		(2-4) توفير خدمات التصوير داخل مكتبة الكلية	
		(3-4) تحديث قواعد البيانات المشتركة فيها الكلية وزيادتها	
5	تفعيل استخدام التقنيات الحديثة لتحسين جودة الخدمات الطلابية	(1-5) استجابة ادارة الكلية لشكاوى الطلاب بشكل سريع	ادارة الكليات
		(2-5) اخذ إدارة الكلية لآراء ومقترحات الطلاب في الاعتبار عند اتخاذ أيه قرارات تخصهم	
		(3-5) حرص ادارة الكلية على مساعدة الطلاب على تخطي اي عقبات تواجههم خلال دراستهم	
6	تفعيل استخدام التقنيات الحديثة لتحسين جودة تقويم الطلاب	(1-6) وضع ادارة الكلية لمصلحة الطلاب فيما يتعلق بمواعيد التقويم والياته كاولوية	اعضاء هيئة التدريس ادارة الكليات
		(2-6) الالتزام بإعلان الطلاب بنتائج التقويم وفقاً للآلية المحددة في توصيف المقرر	
		(3-6) الالتزام بمعايير وأساليب التقييم المعلنة في توصيف المقرر	

## مراجع الدراسة

## اولا: المراجع العربية:

- ابن ماضي، لويني (2018). التعليم المدمج رؤية معاصرة لتجويد التعليم وتنمية دافعية الانجاز لدى الطلاب الجامعيين، مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية، ع (14)، ص 193
- ابو حمام، اكرم محمد، (2013). فاعلية برنامج تدريبي محوسب لتدريس تطبيقات الحاسوب في تنمية بعض المهارات الحاسوبية لدى طلبة جامعة الأزهر بغزة واتجاهاتهم نحوها. رسالة ماجستير، غير منشورة. جامعة الأزهر كلية التربية بغزة
- ابو خطو، السيد عبد المولى، (2013). فاعلية برنامج مقترح قائم على التدريب الإلكتروني عن بعد في تنمية بعض مهارات التعليم الإلكتروني لدى أعضاء هيئة التدريس، المؤتمر الدولي الثالث للتعليم الإلكتروني والتعليم عن بُعد -الرياض- المملكة العربية السعودية.
- أحمد، محمد علام (2019). استخدام التقنيات التعليمية الحديثة لذوي الاحتياجات الخاصة بالجامعات السودانية ودورها في تحسين تحصيلهم الأكاديمي، جامعة إفريقيا العالمية - أنموذجا، المجلة العلمية لكلية التربية - جامعة اسيوط، مج (35)، ع (11)
- إدريس، عبد الرحمن محمد (2019) مستوى جودة الخدمات التعليمية بجامعة أم درمان الإسلامية من وجهة نظر الطلاب بكلية العلوم الإدارية في الفترة 2016-2018، مجلة الثقافة والتنمية، ع (137)
- الاصبحي، هبة عبد الوارث صالح (2018). أثر استخدام التقنية على أساليب التدريس الحديثة، المجلة العلمية لكلية التربية - جامعة اسيوط، مج (34)، ع (2)
- الاصبحي، هبة عبد الوارث صالح (2018). أثر استخدام التقنية على أساليب التدريس الحديثة، المجلة العلمية لكلية التربية - جامعة اسيوط، مج (34)، ع (2)
- الباروني، فتحية عبد الله (2015). التعليم الإلكتروني، مجلة جامعة الزيتونة، ع (13)، ص 181
- البكاتوشي، جنات عبدالغني (2013). التعليم الإلكتروني المدمج و الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة، المؤتمر الدولي الرابع بعنوان طفل اليوم أمل الغد، مج (1)، ص 21
- بني حمدان، خالد محمد طلال. (2012). جودة الخدمة التعليمية واثرها على رضا الطلبة: دراسة تطبيقية على طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي. عمان الأردن: - 1 - 13
- حبيب، مجدي عبد الكريم (2011). رؤى مستقبلية للتعليم الجامعي العربي: المتطلبات - الادوار - التحديات، ورقة بحثية لندوة استراتيجية التعليم الجامعي العربي وتحديات القرن الحادي والعشرون، البحرين، ص 120
- حسامو، سهى علي، (2012). فاعلية البرنامج التدريبي المقترح في اكتساب الطلبة المعلمين مهارات التعليم الإلكتروني واتجاهاتهم نحوه، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية - جامعة دمشق، سوريا

- حميدة، زينب مولاي عمار (2015). التعليم الإلكتروني، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، ع (23)، ص 198
- الحوري، سليمان وآخرون (2012). قياس جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا في كلية إدارة المال والاعمال: دراسة ميدانية على جامعات إقليم الشمال ، مجلة المنارة للبحوث والدراسات، مج (18)، ع (1)، ص 250
- الدهشان، جمال علي خليل والسيد، سماح السيد محمد (2020). رؤية مقترحة لتحويل الجامعات المصرية الحكومية إلى جامعات ذكية في ضوء مبادرة التحول الرقمي للجامعات. المجلة التربوية، ع (78)، ص 1252
- الربيعي، ليث (2011). أثر جودة الخدمة التعليمية وجودة الإشراف على رضا طلاب الدراسات العليا في الجامعات الأردنية الخاصة، مؤتمر الجودة . الجزء الثاني، المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء 2011 / 5 / 12 - 10 ، المملكة الأردنية الهاشمية
- رزق الله، حنان (2010). اثر التمكين على جودة الخدمة التعليمية بالجامعة: دراسة ميدانية لعينة من كليات جامعة منتوري قسنطينه، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة منتوري قسنطينه، كلية الاقتصاد وعلوم التسيير، ص 112
- الربيعي، كريمة المبروك علي (2021). تقويم جودة الخدمات التعليمية في المدارس الثانوية الليبية من وجهة نظر طلابها، مجلة الادارة التربوية، ع (29)
- السعيد، رضا سعد ، عبد الحميد، ناصر السيد ( 2010 ). توكيد الجودة في مناهج التعليم -المعايير والعمليات والمخرجات المتوقعة، الإسكندرية، دار التعليم الجامعي للطباعة والنشر والتوزيع
- سلمان، محمد ابراهيم (2013). مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الاقصى بغزة طبقا لمقياس جودة الخدمة، مجلة جامعة الاقصى: سلسلة العلوم الانسانية، مج (17) ع (1)
- السلمي، علي وجعفر، انس (2017). خواطر في الادارة المعاصرة، مكتبة غريب للنشر والتوزيع ، القاهرة ص 58
- السنوسي، عبد الكريم عبد الرحيم وآخرون (2020). دور التقنيات التعليمية الحديثة في التعليم عن بعد في ظل الظروف المتغيرة، مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية، م (1)، ع (6)، عدد خاص المؤتمر الدولي الاول الافتراضي: التحول الرقمي في عصر المعرفة (الواقع-التحديات-الانعكاسات)
- السيد، حسام حمدي (2014). قياس الفجوة بين الإدراكات و التوقعات في جودة الخدمة التعليمية بالجامعات المصرية باستخدام مقياس Servqual مقارنة ببعض الجامعات العربية والأجنبية: دراسة تطبيقية على جامعة حلوان، مجلة البحوث النفسية والتربوية. مج (29)، ع (3) جامعة المنوفية، كلية التربية، ص 148

- الشعبي، محمد الصغير والشهراني، سعيد عبد الله (2014). تقييم جودة الخدمات التعليمية بجامعة الملك خالد من وجهة نظر الطلاب، مجلة جامعة دمار للدراسات والبحوث، ع (19)
- الشهراني، ناصر عبد الله (2009). مطالب استخدام التعلم الإلكتروني في تدريس العلوم الطبيعية في التعليم العالي. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة
- الشواور، ياسين سالم (2020). مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة من وجهة نظر الطلاب، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، مج (28)، ع (3)
- الشواور، ياسين سالم (2020). مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة من وجهة نظر الطلاب، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، مج (28)، ع (3)
- الصالح، عبد الرزاق دوبي احمد ومجذوب، عز الدين عبد الرحيم (2018). فاعلية التدريس بأسلوب التعلم المدمج في تنمية التحصيل الدراسي لطلاب المرحلة الثانوية بالسعودية في مقرر الاحياء، مجلة العلوم التربوية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، مج (19)، ع (1)، ص 19
- الطائي، رعد وقداة، عيسى. (2003). إدارة الجودة الشاملة: مفهوم وإطار للتطبيق في الجامعات وآليات العلوم الإدارية لتطوير وتحسين مستويات الأداء، مؤتمر كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية الثاني، جامعة الزرقاء الأهلية، الأردن الطائي
- الطيب، مصطفى عبد العظيم (2008). انعكاسات تقنية المعلومات على العملية التعليمية من وجهة نظر اساتذة الجامعات، جامعة المرقب، كلية الاداب والعلوم، تروهنة
- عبدالقادر، أمل حسين (2013). جودة التعليم الإلكتروني في مؤسسات التعليم العالي، مجلة الحكمة، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، ع (19)، ص 128
- عثمان، خالد مختار (2019). استخدام التقنيات الحديثة في ترقية العملية التعليمية ، جامعة التكنولوجيا، ماليزيا العربي، أحمد عبادة (2007). التعليم الإلكتروني: مفهومه وانظمته والحاجة الى معايير لضبط الجودة لمخرجاتها، الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات، ص 77
- عز الدين، مدثر حسن والعرموطي، أيمن مصطفى (2016). درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية: دراسة حالة على جامعة أبو ظبي - فرع العين، دراسات العلوم التربوية، مج (43)، ملحق (3)، الجامعة الاردنية، عمادة البحث العلمي، ص 1199
- عشبية، فتحي درويش (2000). الجودة الشاملة وامكانيات تطبيقها في التعليم المصري: دراسة تحليلية في تطوير نظم اعداد المعلم العربي وتدريبه مع مطلع الالفية الثالثة، المؤتمر السنوي لكلية التربية، جامعة حلوان، 26-27 مايو
- عشيش، وفاء حافظ ، محمد، جميله مساعد (2020). قضية دمج التقنية الحديثة في تعليم اللغة العربية لمتعلمي الصفوف الأولية في الممكة العربية السعودية، مجلة الطفولة والتربية، ع (42)،

- عطار، عبدالله اسحاق (2005). التعليم الإلكتروني: مفهومه - أهدافه - واقع تطبيقه، المؤتمر العلمي العاشر - تكنولوجيا التعليم الإلكتروني ومتطلبات الجودة الشاملة، عدد خاص (2005)، ج (1)، ص 367
- العلبان، نرجس قاسم مرزوق (2019) استخدام التقنية الحديثة في العملية التعليمية، مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية، جامعة بابل، ع (42)
- العمري، علي مررد (2009). كفايات التعليم الإلكتروني ودرجة توافرها لدى معلمي المرحلة الثانوية بمحافظة المخوة التعليمية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى
- العنزي، نورة غريب اسمير (2021). اتجاهات معلمات اللغة العربية نحو استخدام التقنيات الحديثة في تدريس اللغة العربية بالمرحلة الابتدائية في مدينة عرعر، المجلة العلمية لكلية التربية - جامعة اسيوط، مج (37)، ع (11)
- العولقي، عبدالله أحمد حمود (2018). قياس جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس SERFPERF وأثرها في رضا الطلبة: دراسة ميدانية في جامعة إب ، اليمنية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، مج (11)، ع (37)
- العبيبي، خماسي (2013). التقنيات التربوية الحديثة والتعليم الذاتي، مجلة الاستاذ، ع (203)، دجلة ص 120
- عيسى، رواء ابراهيم وصالح، عاطفة جليل (2019). صعوبات تطبيق تكنولوجيا التعليم الحديثة من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس، مجلة جامعة بابل للعلوم التقنية والتطبيقية، م (27)، ع (1)
- الفاضل، عبدالرزاق (2004). التعليم الإلكتروني ( مفهومه ومميزاته ): دراسة وصفية تحليلية، مجلة جامعة صنعاء للعلوم التربوية والنفسية، مج (1)، ع (1)
- فتح الرحمن، عازة حسن (2013). استخدام التكنولوجيا التعليمية والتقنية الحديثة في التدريس الجامعي كأسلوب تدريس معاصر، مجلة جامعة البحر الأحمر، ص 76
- فتحي، عيد محمد (2001). الاساليب والوسائل التقنية التي يستخدمها الارهابيون وطرق التصدي لها ومكافحتها، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، ص 53
- فرعون، حنان الهادي، (2020). اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو تطبيق التقنيات الحديثة في مؤسسات التعليم العالي: دراسة ميدانية بكلية الآداب العجيلات، المجلة الجامعة - ع (22)، م (3)
- فلمبان، غدير (2014). دراسة احتياجات أعضاء هيئة التدريس من المهارات الخاصة والمعارف التقنية في جامعة الطائف، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الطائف
- مالك، خالد مصطفى محمد (2005). القوى البشرية اللازمة للتعليم الإلكتروني، المؤتمر العلمي العاشر - تكنولوجيا التعليم الإلكتروني ومتطلبات الجودة الشاملة، عدد خاص (2005)، ج (1)، ص 135
- محمد، صلاح عبد الله و علي، هناء فرغلي (2019). جودة اداء الخدم التعليمية، المجلة العلمية لكلية التربية ، جامعة اسيوط ، مج (33)- ع (9) ص 291



- مخولف، شادية عويس (2010). معايير الجودة في التعلم المدمج: جامعة القدس المفتوحة نموذجاً، مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإنسانية والاجتماعية، ع (20)، ص 335
- مرزوق، نرجس قاسم (2019). استخدام التقنية الحديثة في العملية التعليمية ، مجلة كلية التربية الإسلامية للعلوم التربوية والإنسانية جامعة بابل ص272
- الhezani، نورة بنت ناصر (2020). الاتجاهات الحديثة في توظيف تقنيات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي السعودية، المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات . مج (7)، (4) ص 263
- الوحيدى، أروى وضاح. (2009). أثر برنامج مقترح في ضوء الكفايات الإلكترونية لاكتساب بعض مهاراتها لدى طالبات تكنولوجيا التعليم في الجامعة الإسلامية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الإسلامية. غزة
- وداعة، زينة نزار واخرون (2020). واقع استخدام التقنيات التعليمية الحديثة في كلية التربية، مجلة القادسية للعلوم الانسانية مج (23)، ع (4)
- ثانياً: المراجع الاجنبية:

- Alshawi, Amany M. (2002). Investigating Predictors of Faculty Internet usage, requirements for the degree of Doctor of Philosophy Information Technology, University. Faculty of George Mason
- Daniel, Chingang Nde & Berinyuy, Lukong Paul. (2010). Using the SERVQUAL Model to assess Service Quality and Customer Satisfaction- An Empirical Study of Grocery Stores in Umea. Master thesis. Umea University. Umeå School of Business. Dijk, Jan van and, Hacker, Kenneth (2003) The Digital Divide as a Complex and Dynamic Phenomenon, The Information Society, Taylor & Francis Inc., USA
- Effendi, Z. (2017). The Role of Locus Control and Learning Styles in the Development of the Blended Learning Model at PSU. International Journal Of GEOMATE, Vol (13), No (37)
- Falloon Garry (2011) Exploring the virtual classroom: what students need to know, the faculty university of Waikato, Hamilton, NZ
- Jones, Sandra, (2003), Measuring the Quality of Higher Education: linking teaching quality measures at the delivery level to administrative measures at the university level, Quality in Higher Education. Vol. (9), No. (3).
- Mitchell, P., & Forer, P. (2010). Blended Learning: The Perceptions of First-year Geography Students. Journal of Geography in Higher Education, Vol (34), No (1).
- Nejati, Mehran; Nejati, Mostofa, (2008). Service Quality at University of Tehran Central Library. Library Management. Vol. (29)., No (6/7)
- Tay, H. (2016). Investigating engagement in a blended learning course. Cogent Education, Vol. (3), No (1).
- Unuvar, Safak & Kaya, Mursel. (2016). Measuring Service Quality by Servperf Method: A Research on Hospitality Enterprises. Australian Academy of Accounting and Finance Review. Vol. (2). No. (4).