

واقع تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في التدريس المُدمج بجامعة لوسيل

رانيا القيم ^{ID}

أستاذ مساعد، كلية التربية والآداب، جامعة لوسيل-قطر

ralqayyem@lu.edu.qa

تركي الفواز¹، أحمد بدح²

ملخص

استهدفت الدراسة التعرف على درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في التدريس المُدمج بجامعة لوسيل، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها، وذلك ضمن متغيرات: النوع الاجتماعي، وسنوات الخبرة، والرتبة الأكاديمية. وقد استخدم الباحثون المنهج المسحي الوصفي، وقد تكوّن مجتمع الدراسة من (60) عضو هيئة تدريس في جامعة لوسيل في دولة قطر خلال العام الدراسي (2021/2022). ولتحقيق أهداف الدراسة طوّر الباحثون أداة الدراسة؛ فتكونت الاستبانة من 48 فقرة ضمن خمسة مجالات: إدارة عمليات التدريس المدججة، وأعضاء هيئة التدريس، والطلبة، والدعم الفني ومعايير البنية التحتية، والخطط الدراسية. ولقد جرى التأكد من صدق أداة الدراسة وثباتها؛ إذ وُزعت وأُجريت المعالجة الإحصائية المناسبة لها. وأظهرت نتائج الدراسة أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في التدريس المُدمج بجامعة لوسيل - من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس - ذات درجة مرتفعة؛ فقد بلغ المتوسط الحسابي فيها ككل (3.85)، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) تعزى إلى أثر النوع الاجتماعي وسنوات الخبرة والرتبة الأكاديمية في جميع المجالات وفي الأداة ككل. وفي ضوء نتائج الدراسة، أوصى الباحثون بأن تبني إدارة جامعة لوسيل خطة تطويرية محدّدة، تُطبّق معايير إدارة الجودة الشاملة في التدريس المُدمج، مع توفير ثقافة تنظيمية إلكترونية، وذلك لتعزيز القدرات ورفع مستوى استخدام الخدمات الإلكترونية الإدارية والأكاديمية، وذلك من خلال تدعيم البنى التحتية التقنية والمعلوماتية في الجامعة، وتزويدها بالتجهيزات الإلكترونية الحديثة اللازمة لحوسبة خططها الدراسية، بما من شأنه دعم البيئة التعليمية الإلكترونية، بشمل منظم ذي مستوى جودة مُميّز وعالي.

الكلمات المفتاحية: معايير الجودة الشاملة، التدريس المُدمج، جامعة لوسيل

1 أستاذ، كلية التجارة والأعمال، جامعة لوسيل-قطر. talfawwaz@lu.edu.qa

2 أستاذ، كلية العلوم التربوية، جامعة البلقاء-الأردن. drbadah@bau.com

للاقتباس: القيم، رانيا والفواز، تركي وبدح، أحمد. (2024). واقع تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في التدريس المُدمج بجامعة لوسيل. مجلة العلوم التربوية، جامعة قطر، 24(2)، ص 67-92. <https://doi.org/10.29117/jes.2024.0176>

© 2024، القيم والفواز والبدح، الجهة المرخص لها: الجهة المرخص لها: مجلة العلوم التربوية، دار نشر جامعة قطر. نُشرت هذه المقالة البحثية وفقاً لشروط Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0). تسمح هذه الرخصة بالاستخدام غير التجاري، وينبغي نسبة العمل إلى صاحبه، مع بيان أي تعديلات عليه. كما تتبع حرية نسخ، وتوزيع، ونقل العمل بأي شكل من الأشكال، أو بأية وسيلة، ومزجه وتحويله والبناء عليه، طالما يُنسب العمل الأصلي إلى المؤلف. <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0>

The Reality of Applying Total Quality Management Standards in Blended Teaching at Lusail University

Rania Al-Qayyem 

Assistant Professor, Education and Arts Faculty, Lusail University, Qatar

amjadalhaj@squ.edu.om

Turky AlFawwaz¹, Ahmad Badah²

Abstract

The study aimed to identify the degree of application of total quality management standards in blended teaching at Lusail University from the point of view of the faculty's academic staff, within the variables (gender, years of experience, and academic rank). The study community consisted of (60) faculty members at Lusail University in the State of Qatar during the academic year (2021/2022), and to achieve the objectives of the study, the researchers used a descriptive survey method and developed a questionnaire consisted of 48 items within five areas: (blended teaching operations management, faculty members, students, technical support & infrastructure standards, and study plans), and the validity and reliability were verified. The results of the study showed that the degree of application of total quality management standards in blended teaching at Lusail University from the faculty's point of view was high, and the mean score was (3.85), and that there were no statistically significant differences at the level of significance ($\alpha = 0.05$). Considering the results of the study, the researchers recommended that the administration of Lusail University should improve a development plan which applies the standards of total quality management in blended teaching, and reinforce the university's electronic organizational culture, to enhance its capabilities and raise the level of the use of administrative and academic electronic services by strengthening the technical and information infrastructure at the university.

Keywords: Total Quality Management Standards; Blended teaching; Lusail University

1 Professor, College of Commerce and Business, Lusail University–Qatar. talfawwaz@lu.edu.qa

2 Professor, Al-Balqa' Applied University–Jordan. drbadah@bau.com

Cite this article as: Al-Qayyem, R., AlFawwaz, T., & Badah, A. (2024). The Reality of Applying Total Quality Management Standards in Blended Teaching at Lusail University. *Journal of Educational Sciences, Qatar University*, 24(2), pp. 67-92. <https://doi.org/10.29117/jes.2024.0176>

© 2024, Al-Qayyem, R., AlFawwaz, T., & Badah, A. licensee, JES & QU Press. This article is published under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0), which permits non-commercial use of the material, appropriate credit, and indication if changes in the material were made. You can copy and redistribute the material in any medium or format as well as remix, transform, and build upon the material, provided the original work is properly cited. <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0>

مقدمة

يتميز عصر ما بعد الحداثة الذي نعيشه بثورة المعلومات والتوسع في التطبيقات التكنولوجية، إنها العوامل التي سرّعت من إيقاع تغيير المجتمع، وهو ما يصاحبه نمو في الاستثارة الفكرية. هذا الإطار المجتمعي استلزم تطوراً في التعليم، وذلك بالانتقال من التعليم التقليدي نحو الحديث المتنوع في مناهجه وأدواته. وبذلك أصبحت الجامعات، وبخاصة حديثة النشأة، أمام تحدٍ ينبغي أن تحوله إلى فرصة لتقديم خدمة تعليمية معاصرة وتنافسية، تستوفي معايير جودة التعليم العالمية. فالدراسات التربوية الحديثة تشير إلى الحاجة إلى تطوير التعليم لأجل تكوين جيل قادر على المنافسة في سوق العمل، ومؤهل لتلبية تطلعات المجتمع (ساهو، 2020).

يقوم منهج التعليم والتعلم التقليدي في الجامعات على أسلوب التلقي والتفاعل الوجيه؛ إذ يلتزم الطلاب بالحضور الفعلي لأجل تلقي العلوم المختلفة عن المعلمين، مع التزام الطلاب بالقيام بأنشطة تعليمية تفاعلية مباشرة، وهو أمرٌ يختلف مداه من تخصص إلى آخر؛ وذلك بهدف تحقيق أهداف مقررات تعليمية، أنشئت واعتمدت بناءً على فكرة حضور الأستاذ والطالب إلى قاعة الدرس في حرم الجامعة. هذا النمط التقليدي، الذي يُطلق عليه «التعليم المباشر» (Westwood, 2008) «Direct Teaching»، لم يعد خياراً متاحاً في كل الأوقات والأماكن، فضلاً عن أنه لا يواكب «مناهج التمرکز حول المتعلم» (Westwood, 2008) «Student-centered methods».

ومن المعلوم أن هناك حاجة إلى استخدام مناهج تتجاوز التعليم المباشر، بما من شأنه تفاعل المتعلم مع العملية التعليمية، وبخاصة في مجال الدراسات الجامعية، ومن أوجه ذلك الاستعانة بالتكنولوجيا على مستوى وأنماط مختلفة. كما كشفت الأوبئة العالمية، كما حدث في عصر جائحة كوفيد-19، عن فرضية إمكانية تعطّل التعليم الوجيه – كلياً أو جزئياً – ومن هنا لجأت معظم مؤسسات التعليم إلى الاستعانة بأدوات التغلب على مخاطر التعليم والتعلم الوجيه، التي يقع على رأسها استراتيجيات التعليم عن بعد، والقائم على التعليم المُدمج من خلال بيئة تعليم وتعلم تكنولوجية.

ولما كانت معظم المؤسسات التعليمية تأخذ بأصول «إدارة الجودة الشاملة» «Total Quality Management»، والمعروفة باختصار «TQM»؛ فإنها أصبحت معنية ليس فقط بالأخذ بالأساليب الحديثة في التعليم، بل أيضاً بالحرص ألا يؤدي ذلك إلى انخفاض في جودة مخرجات التعليم، تحقيقاً لرسالة الجامعة، فضلاً عن تعزيز تمتع الجامعة بالميزة التنافسية.

ولا شك أن حرص مؤسسات التعليم العالي على الجودة الشاملة للتعليم ينصبُّ – أيضاً – في صالح قيام الجامعة بدورها باعتبارها أداة للتنمية، والتطور المجتمعي معرفياً ومهارياً ووجدانياً (Johnson, 2018).

وبذلك، فإن مواجهة مخاطر التعلم الوجيه تتطلب قراراتٍ مصيرية، وتغييراً جوهرياً في استراتيجيات المؤسسات التعليمية، وخططها التنفيذية، وهو ما يستلزم – بدوره – تخصيص موارد مادية، وبخاصة البنية التحتية

التكنولوجية، فضلاً عن موارد بشرية، وبخاصة المعلمين المدربين على استخدام التكنولوجيا، والمناهج الحديثة في التعليم والتعلم.

وتشير الأبحاث الحديثة إلى أن معايير الجودة في التعليم تعمل عمل مصدر مرجعي للمُعَلِّمين والقيادات التعليمية وجميع المسؤولين عن وضع أو تنفيذ كل ما يتعلّق بالأمر التعليمية. فهذه المعايير تساعد في تطوير الخطط التعليمية، من خلال تقييمها، وذلك بتحديد مقدار ما ينجز من تقدّم على جميع مستويات التعليم (طعيمة، 2018) وأيضاً (Sander, 2016; Sharp, 2016).

فمن المعلوم أن جودة التعليم تُحقّق تطوير المناهج التعليمية، وآلية التدريس والتقييم، وذلك لفترات بعيدة قادمة. كما تسهم جودة التعليم في وصف ما ينبغي أن تكون عليه المناهج التعليمية، وذلك في ضوء قياس جودة منتجات التعليم. فإعمال أصول جودة التعليم يؤدي إلى تحسين ليس فقط التنفيذ الفعلي لخطط التعليم، بل إنها قد تكشف الفجوات التي تستحق التطوير، ومن ثمّ تقوم بدور جوهري في تطوير مخرجات التعلم، مما يرفع مستوى جودة العملية التعليمية، والتحصيل العلمي للطلاب، وبناءً عليه نجاح العملية التعليمية ككل (الريان، 2019).

ويحظى التعليم في دولة قطر على جميع مستوياته – الجامعية وقبل الجامعية – باهتمام بالغ ورعاية كريمة من قيادة دولة قطر، وبخاصة في عهد سمو الشيخ تميم بن حمد آل ثاني، أمير البلاد، حفظه الله. فمن المشهود لدولة قطر أنها توفر كل الإمكانيات الداعمة للتعليم بصفة عامة، والتعليم العالي بصفة خاصة. ولقد حرصت دولة قطر دائماً على جودة التعليم، مما جعلها من أوائل الدول المتميّزة في هذا المجال. ولقد كان طريق التميّز لدولة قطر في مجال التعليم مبنياً على الأخذ بالحديث من استراتيجيات التعليم، والمبنية على تأهيل الكادر التدريسي واستخدام التعلم الإلكتروني.

وفي ظل الطلب المتزايد على التعليم العالي في دولة قطر، وافقت وزارة التعليم العالي القطرية على إنشاء أول جامعة وطنية خاصة في الدولة، وهي «جامعة لوسيل» «Lusail University» وذلك في إحدى مدنها الحديثة، التي تنتمي إلى جيل المدن الذكية، وهي مدينة لوسيل؛ فقد بدأ العمل في هذه الجامعة في خريف 2020.

ولقد اعتنت جامعة لوسيل منذ إنشائها بتبني خطة استراتيجية طموح تقوم على محورين: المحور الأول هو الاستغلال الأمثل للموارد المادية والبشرية المحدودة، والمحور الثاني هو الأخذ بأحدث استراتيجيات التعليم والتعلم، في إطار منظومة منضبطة من إدارة الجودة الشاملة.

وتتمثّل رؤية جامعة لوسيل في أن «... تصبح صرحاً أكاديمياً رائداً في جودة التعليم العالي القائم على الريادة والابتكار، وأن تتبوأ موقعاً دولياً مميّزاً في البحث العلمي وخدمة المجتمع» (جامعة لوسيل، 2020).

وبذلك، تدرج جامعة لوسيل ضمن فئة مؤسسات التعليم العالي الحريضة على تحسين مستوى الأداء، وذلك من أجل رفع مستوى مخرجات التعلم، بما من شأنه تخريج كوادر ذات كفاءة علمية ومهارية ونفسية تنافسية.

وتتمتع جامعة لوسيل بخطة استراتيجية، تتشارك كل وحداتها في تنفيذها، تقوم على أسس إدارة الجودة الشاملة، وضعت في ضوء تحليل استراتيجي للبيئة الداخلية (أوجه ضعف وقوة)، والبيئة الخارجية (تحديات وفرص) للجامعة.

وتُحقّق جامعة لوسيل رسالتها التعليمية من خلال توفير العديد من البرامج الأكاديمية، في العديد من العلوم الإنسانية، وبخاصة: علوم التربية، والإدارة، والقانون، واللغات. وبذلك تسهم جامعة لوسيل في توفير مسار تعليم جامعي لقطاع كبير من الطلاب المواطنين والمقيمين، والذين لم تتوفر لهم فرص في الجامعات في دولة قطر، وبخاصة هؤلاء الذين كانوا يضطرون إلى تلقي تلك العلوم في خارج دولة قطر.

مشكلة الدراسة

تواجه المؤسسات التعليمية في العصر الحديث تحديات مستجدة ومعقدة. ويشير الباحثون إستيتية (2018) وإسماعيل (2019)، وطعيمة (2015) - في هذا الشأن - إلى أن مؤسسات التعليم العالي تستطيع التغلب على تلك التحديات بموجب أعمال معايير جودة الخدمة التعليمية، فهي تُحسّن من كفاءة المؤسسات الخدمية، وتعاونها في مواجهة التغيرات البيئية، وبصفة خاصة تجعلها قادرة على تقديم خدمة تعليمية تحقق رضا الطلاب وتلبي حاجات المجتمع. كما أن هذه المعايير تساعد مؤسسات التعليم العالي على التغلب على الظروف الاستثنائية، كما حدث في الإغلاق الذي أعقب أزمة فيروس كورونا (كوفيد-19).

لقد تجاوزت الجامعات اليوم أزمة فيروس كورونا (كوفيد-19)، على أنها قد خرجت منها بمكتسبات، في أول قائمتها الاعتناء بالتعليم الإلكتروني. هذا النمط من التعليم لم يخبّ عقب أفول الأزمة، فهو يجاور الآن التعليم التقليدي. ومن هنا تنشأ الحاجة إلى دمج هذا النمط من التعليم في العملية التعليمية.

وفي هذا الإطار تأتي دراستنا التي تحاول أن تتقصى أوجه الاستفادة من التعليم التكنولوجي، وفي ذات الوقت المحافظة على جودة الخدمة التعليمية. وهو ما يتطلب التعرف على الأسلوب الأمثل الذي يمكن أن يُحقّق التعليم الإلكتروني المدمج، بما يتضمنه من: تخطيط المحاضرات، وفاعلية تنفيذ الدروس عن بعد، وفاعلية التعلم القائم على المتعلم، وذلك في إطار معايير جودة التعليم.

وانطلاقاً من دعوات الإصلاح التربوي في الوطن العربي عامة، وقطر خاصة، وتوصيات العديد من الدراسات، توجّه التربويون نحو وضع معايير تتضمن إصلاح التعليم وتجويده، مستفيدين من تجارب الدول السبّاقة في هذا المجال؛ لذا سعت العديد من المؤسسات التعليمية في قطر إلى تحقيق المعايير العالمية للجودة في كل من مدخلاتها وعملياتها ومخرجاتها، وهذا يشمل مراحل عملها كافة، بما يحقق معايير الجودة فيها، وتناط هذه المسؤولية بإدارة الرقابة وضمان وتوكيد الجودة في الجامعات وإداراتها من أجل الوصول إلى جامعات ذات جودة تعليمية تحقق التميز، بما ينسجم مع رسالتها ورؤيتها وأهدافها، ومن خلال عمليات تطبيق معايير جودة التعليم الإلكتروني؛ للتعرف

على مواطن الضعف والقوة فيها، واستمرارية التغذية الراجعة لها؛ للحفاظ على سويتها ومسايرتها للمعايير العالمية للجودة التعليم الإلكتروني.

وقد لاحظ الباحثون من خلال عملهم أن عملية تحول الجامعات عامة، ومنها جامعة لوسيل خاصة، إلى التعليم الإلكتروني تحتاج إلى مراقبة ومتابعة لمدى تطبيقات معايير الجودة في التعليم الإلكتروني؛ لذلك فإن على إدارة الجامعة أن تُبلور سياسة واضحة وشفافة تخص ماهية التعليم الإلكتروني الذي ترغب في تبنيه داخل القاعات التدريسية وخارجها، والأسس والتجهيزات المادية والبشرية اللازمة له، والمهارات الواجب إتقانها عند أعضاء هيئة التدريس والإداريين والطلبة ضمن معايير الجودة لكي يحقق هذا التعليم النتائج المرجوة منه. لذا جاءت هذه الدراسة لتقصي آراء الكادر التعليمي في جامعة لوسيل - للعام الدراسي 2021/2022 - بشأن الجوانب المختلفة للمشكلة البحثية؛ وذلك لمعرفة عناصر القوة لتعزيزها، وعناصر الضعف لمعالجتها، ومدى التحديات لتحديدتها، ومدى الفرص لاقتناصها، وذلك في سبيل تحقيق هدف نهائي، ألا وهو تطوير إدارة العملية التعليمية في جامعة لوسيل، بالتطبيق لأصول معايير الجودة المعتمدة.

أسئلة الدراسة

تهدف الدراسة الحالية للإجابة عما يأتي:

1. ما درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في التدريس المدمج بجامعة لوسيل من وجهة الكادر التعليمي فيها؟
2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$) في مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التدريس المدمج بجامعة لوسيل، وذلك من وجهة نظر الكادر التعليمي فيها، تُعزى إلى متغيرات (النوع الاجتماعي، وسنوات الخبرة، والرتبة الأكاديمية)؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى:

1. استطلاع درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في التدريس المدمج بجامعة لوسيل، من حيث آراء الكادر التعليمي.
2. التعرف إلى الفروق ذات الدلالة الإحصائية في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في التدريس المدمج بجامعة لوسيل، من حيث آراء الكادر التعليمي فيها تبعاً لمتغيرات: النوع الاجتماعي، وسنوات الخبرة، والرتبة الأكاديمية.

أهمية الدراسة

تعدُّ هذه الدراسة مهمة لأسباب نظرية وأخرى تطبيقية:

فمن حيث الأهمية النظرية، تدرج الدراسة – محل البحث – في فئة حديثة من الدراسات؛ فهي حديثة بسبب حداثة ما تناوله من علوم. فالدراسة تُعنى بإدارة الجودة الشاملة للتعليم المُدمج القائم على التكنولوجيا، في عصر ما بعد كوفيد-19. ومن المعلوم أن دراسات التعليم المُدمج تتسم بالحداثة النسبية؛ فقد كان التعليم الغالب مسبقاً وجاهياً. وإذا كان علم إدارة الجودة الشاملة علمًا حديثاً، فإن تطبيقاته في مجال التعليم هي الأحدث، وأحدثها ذلك المتعلق بالتعليم المُدمج.

كما أن الدراسة تتمتع بأهمية تطبيقية؛ إذ إنها الأولى من نوعها في شأن التقييم الفعلي لإدارة الجودة الشاملة في جامعة لوسيل. ولحداثة نشأة جامعة لوسيل؛ فإن هذه الدراسة هي الأولى من هذا النوع في شأن هذه الجامعة. ولا شك في أهمية أية دراسة تطبيقية تعين المؤسسة التعليمية في مرحلة بدء نشاطها.

التعريفات الاصطلاحية والإجرائية

تقوم هذه الدراسة على التعريفات التالية:

الجودة: والجودة نعرّفها إجرائياً بأنها: مجموعة من المواصفات النوعية التي تتضمنها مستويات محددة متوقعة ومرغوبة ومُتفق عليها؛ وذلك بهدف الحصول على خدمة عالية على نحو مميز تستطيع أن تلبّي الاحتياجات والرغبات لعناصر النظام التعليمي بالشكل المطلوب؛ لتطبيق التدريس المُدمج ضمن مجالات: إدارة عمليات التعليم، وأعضاء هيئة التدريس، والطلبة، والخطط الدراسية، والدعم الفني والبنية التحتية في جامعة لوسيل، وهو ما قد قيس من خلال متوسطات تقديرات أفراد العينة على أداة الدراسة.

معايير الجودة: يُعرّف جوردون معايير الجودة بأنها: «وجود نموذج أو تصور يحتوي مجموعة من البنود والمواصفات التي حدّتها واعتمدها دولياً المنظمات العالمية للمقييس والجودة، ويجب على المؤسسة التعليمية استخدامها والقدرة على أدائها» (Gordon, 2019: 13).

التدريس المُدمج: يُعرّف ويليمز التدريس المدمج بأنه: «التدريس الذي يعتمد على توصيل المنهج الدراسي إلى الطلبة، بغض النظر عن الحدود التي ترتبط بالمكان أو الزمان والمكانية، وتتمثل التقنية الحديثة في المعدات الإلكترونية مثل الحاسوب أو من خلال الإنترنت، كالمواقع المهتمة بالتعليم والكتب الرقمية» (Williams, 2018, 44).

التدريس المُدمج إجرائياً: يُعرّف التدريس المدمج إجرائياً بأنه طريقة تدعم التدريس، وتحوله من مجرد تدريس تقليدي إلى مرحلة التفاعل وتطوير المهارات، من خلال عمليات التعليم الإلكترونية المُدمجة التي تُقدمها الجامعة، بشقيها الفني والإداري، ضمن مجالات: إدارة عمليات التعليم، وأعضاء هيئة التدريس، والخطط الدراسية، والدعم الفني والبنية التحتية، والطلبة. ويستهدف التدريس المُدمج – بمفهوم هذه الدراسة – توفير نظام لبيئة تعلم افتراضية تستخدم في الجامعة من خلال شبكة الإنترنت، تُقاس درجة استخدامها باستجابة أفراد عينة الدراسة على أدائها.

حدود الدراسة وفُحِّدَاتُهَا

حُدِّدَت نتائج الدراسة الحالية من خلال العناصر الآتية:

الحدود الموضوعية: اقتصرَت الدراسة الحالية على تقصي واقع تطبيق معايير الجودة الشاملة في التدريس المدمج بجامعة لوسيل من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فقط.

الحدود البشرية: تقوم الدراسة على أعضاء هيئة التدريس، البالغ عددهم (60) في جامعة لوسيل في دولة قطر.

الحدود المكانية: تتحدد الدراسة بجامعة لوسيل في دولة قطر.

الحدود الزمانية: تغطي الدراسة الفصل الثاني للعام الدراسي (2021/2022).

الإطار النظري والدراسات السابقة

أصبحت التكنولوجيا مدمجة في كل تفاصيل حياتنا. ولأننا نعيش حياة هي مزيج من الأنشطة المحسوسة والمفعلة عبر الإنترنت؛ فإن التعليم المدمج يلائم متطلبات العصر الحديث، ويرتبط بها بدرجة كبيرة. فالتعليم المدمج يفيد كل أطراف العملية التعليمية، سواء المجتمع التعليمي بمفهومه الضيق، الذي يقتصر على المعلمين والطلاب، أو بمفهومه الواسع، وهو الذي يشكل القائمين على إدارة العملية التعليمية وتقديم الخدمات التدريسية الداعمة. فالتعليم المدمج يعمل على تيسير التواصل، وتحسين جودة التعليم، وتخفيض تكاليف التعليم.

وبغض النظر عن وجود ظروف استثنائية يمكن التغلب عليها من خلال التعليم المدمج، فإن هذا النمط من التعليم أصبح مطلباً لتمكين المتعلم من مواكبة متطلبات سوق العمل، والقائم على استخدام التكنولوجيا في جميع مناحي الحياة. فالتعلم المدمج يؤهل الطالب لمواكبة متطلبات الحياة في عصر التكنولوجيا.

ويقوم التعليم المدمج على مزيج من التعليم الوجيه والتعليم الإلكتروني، وبذلك يختلف هذا التعليم عن ذلك المنفذ فقط بالطرق الوجيهة، وإن أخذ منه بعض عناصره، إلا أنه يتميز عنه بما يحتوي عليه من تعليم إلكتروني، وذلك دون أن يختلط التعليم المدمج بالتعلم الإلكتروني. فالتعلم المدمج يتميز أيضاً عن التعليم الإلكتروني.

ولا يندرج التعليم المدمج ضمن شكل واحد؛ فهو مُتدرِّج في مقدار ما يتضمنه من تعليم وجاهي وآخر إلكتروني، مما يسمح بتنوع فرعي داخل هذا النمط من التعليم. فإذا كان القدر الوجيه غالباً على الآخر الإلكتروني؛ فإن التعليم المدمج يُوصف بأنه «هجين» «Hybrid» (Stein & Grahm, 2020: 11). فالتعليم الهجين هو تعليم وجاهي مُعزَّز ببعض التعليم الإلكتروني. ويندرج ضمن التعليم المدمج أيضاً، ذلك الذي يقوم على زيادة قدر تحضير الطالب للدرس، مستعيناً بالتعليم الإلكتروني، فإذا كان الطالب مطلوباً منه التحضير المسبق لأغلب الدرس مستعيناً بأدوات تعلم إلكترونية، يلحقه تعليم وجاهي لاحق، يقوم على مناقشة ما حضره الطالب، أو على تطبيق ما درسه تحت إشراف المُعلِّم؛ فإننا نكون بصدد تعليم مُدمج، ولكن «معكوس» «Flipped» (Stein & Grahm, 2020).

وسواءً كان التعليم المدمج هجيناً أو معكوساً؛ فإن الأصل ألا يكون هناك خيار للمتعلم في هذا الشأن، أي في قدر ما يستخدمه من تعليم وجاهي أو إلكتروني، على أن التعليم المُدمج لا يمنع من منح المتعلم حرية في هذا الشأن، وذلك هو التعليم المدمج الذي يوصف بأنه «هجين مرن» “Hyflex” (Stein & Graham, 2020).

ولمَّا كان الانتقال من التعليم الوجيه إلى الإلكتروني، أو مع زيادة الجرعة الإلكترونية، أمراً يجمع التعليم الجامعي ما بعد عصر كوفيد-19؛ فإنه يمكن القول إن من نتائج الوباء العالمي لكوفيد-19 انتشار اللجوء إلى التعليم المُدمج.

ويتطلَّب التحوُّل إلى أي شكل من أشكال التعليم المُدمج المشار إليها، استيفاء متطلبات ترد على ثلاثة مستويات: المستوى المادي المتمثل في التكنولوجيا (سواءً لدى المعلم أو المتعلم)، فضلاً عن إعادة صياغة توصيف المقررات، بما من شأنه تبني استراتيجيات تعلم تواكب النمط التعليمي المتبنى، انتهاءً بتطوير إدارة العملية التعليمية المدمجة، وتطوير هذه الإدارة الأخيرة يتحقق وفقاً لضوابط إدارة الجودة.

وعندما نتحدث عن الجودة المطلوبة في إدارة التعليم العالي - سواءً كانت في تعليم مُدمج أو غير ذلك - فإننا نتحدث عن «إدارة الجودة الشاملة، وهي: عملية إدارية تُستخدم بوصفها استراتيجية لتمييز المنشآت ذات النشاط التجاري، وقد نشأت بفضل دراسات العالم W. Edwards Deming أو أواخر العام 1950 في الولايات المتحدة الأمريكية (سهيل وآخرون، 2016). على أن انتشار هذه الفكرة ارتبط بالنمو الاقتصادي لليابان، الذي كانت هي أحد أسس قفزته بعد الحرب العالمية الثانية. ولقد بدأ استخدام أصول إدارة الجودة الشاملة بداية في التصنيع، ثم تطور الأمر فانتقلت إلى قطاع الخدمات، وبخاصة في شأن: المصارف والتأمين، بل إنها قد تجاوزت في العصر الحديث الأنشطة التجارية إلى أنشطة غير تجارية مثل: المنظمات غير الربحية والرعاية الصحية والتعليم (سهيل وآخرون، 2016).

وإذا كانت إدارة الجودة الشاملة - بصفة عامة - هي: «طريقة منهجية لضمان حدوث الأنشطة المنظمة بالطريقة المُخطَّط لها»؛ فإنها - رغم عدم الإجماع (سهيل وآخرون) - يمكن أن تكون، في رأينا: «طريقة منهجية لضمان حدوث الأنشطة التعليمية المنظمة بالطريقة المُخطَّط لها».

إن الجودة هي عامل مهم في المنافسة العالمية لأسباب عديدة، وأهمها طلب العملاء لجودة أفضل. لذلك، أدركت المؤسسات أن تحقيق الفوائد يتطلب تقديم خدمات ومنتجات عالية الجودة من أجل المنافسة، والمؤسسات التعليمية هي إحدى هذه المؤسسات. تعمل المؤسسات التعليمية في بيئة تنافسية للغاية في جميع أنحاء العالم، مدفوعةً بزيادة الطلب على التعلم من الطلاب المحليين والدوليين. ونتيجة لذلك، أدرك مديرو هذه المؤسسات أن تحسين جودة الخدمات أمر حيوي لتحقيق رضا العملاء والاستمرار في السوق التنافسي الدولي. ولتحقيق ذلك، يُتطلَّب من المؤسسات التعليمية معرفة عملائها وتحديد احتياجاتهم، ومن ثمَّ فقد تبنت العديد من المؤسسات التعليمية مبادئ إدارة الجودة الشاملة (TQM) التي تهتم بتحسين جودة التعليم وتؤدي إلى تحسين الأداء، من خلال مشاركة كل وحدة مؤسسية لتحقيق التميز في العمل المؤسسي. (محسن وتشذيب، 2018)

كما يمكن تعريف مفهوم الجودة في التعليم على أنها مجموعة من الشروط والمواصفات التي يجب توفرها في

العملية التعليمية لتلبية احتياجات المستفيدين منها وإعداد مخرجات فعالة لتلبية متطلبات المجتمع. ووفقاً لذلك، تضم الجودة الشاملة في الإطار العام مجموعة من المحتويات، أهمها: 1- اعتماد أسلوب العمل الجماعي التعاوني وعدد القدرات والمواهب والخبرات التي يمتلكها العنصر البشري في المنظمة. 2- ضمان التحسين والتطوير المستمر لتحسين الجودة. 3- تقليل الأخطاء من حيث أداء العمل الصحيح من المرة الأولى، مما يؤدي إلى الحد الأدنى من خفض التكلفة، مع نيل رضا المستفيدين من العملية التعليمية. 4- حساب تكلفة الجودة داخل المنظمة لتشمل جميع الأعمال المتعلقة بالخدمة المقدمة. 5- نهج شمولي لجميع مجالات النظام التعليمي مثل الأهداف، والهيكلة التنظيمية، وأساليب العمل، والدافع، والإجراءات.

هناك ثلاثة أبعاد للجودة في التعليم العالي، لا ينبغي إهمال أي منها، وهي:

- البعد الأكاديمي: هو التزام المؤسسة بالمعايير والمستويات المهنية والبحثية والأكاديمية.
- البعد الاجتماعي: هو التزام المؤسسة بتلبية احتياجات القطاعات المهمة التي يتكون منها المجتمع الذي يوجد فيه ويخدمه.
- البعد الفردي: هو التزام مؤسسة التعليم العالي بالنمو الشخصي للطلاب من خلال التركيز على احتياجاتهم المتنوعة. (أحمد والأنصاري، 2012).

وتُجمع الدراسات المتخصصة على أن إدارة الجودة الشاملة في التعليم سوف تساعد الجامعات على الحفاظ على قدرتها التنافسية، والقضاء على أوجه القصور في مؤسسة التعليم، والمساعدة في التركيز على احتياجات السوق، وتحقيق أداء عالٍ في جميع الأنشطة التعليمية والإدارية ذات الصلة، بما يحقق احتياجات جميع أصحاب المصلحة في العملية التعليمية، وبخاصة الطلاب (سهيل وآخرون، 2016).

ومع ذلك يتعيّن التنبيه على أن أغلب الدراسات المتخصصة ترى أنه ليس كل تطبيقات إدارة الجودة الشاملة صالحة لمجال التعليم، إذ ينبغي أن تخضع أدوات تلك الإدارة لبعض التطوير (سهيل وآخرون، 2016).

الدراسات السابقة

لقد اطلع الباحثون على عدد من البحوث والدراسات المرتبطة بالدراسة الحالية:

هدفت دراسة (Hasan, 2021) إلى التعرف على دور جودة التعليم في التعلم المدمج في ضوء كوفيد-19 من وجهة نظر عينة من طلاب جامعة حلوان. يمكن قياس ذلك من خلال المؤشرات التالية: جودة التدريس في التعلم المدمج، وتفاعل الطلاب ومشاركتهم، ووضوح الأهداف والمعايير، وجودة الموارد عبر الإنترنت، والتقييم المناسب، وعبء العمل المناسب، وإدارة الطلاب، والرضا العام عن التجربة عبر الإنترنت. ونظر هيئة ضمان جودة الاعتماد (AQAA) في وجهات نظر الطلاب بمنزلة أداة تقييم حاسمة للمؤشر. يعكس هذا المؤشر جاهزية البيئة التكنولوجية بجامعة حلوان، وقدرة أسلوب التعلم المدمج على توفير فرص التعليم الإلكتروني، ونجاح تصميم البرامج التعليمية

في شغل الطلاب وتزويدهم بالعناصر التعليمية مثل الأنشطة والموارد الإلكترونية والتقييم الإلكتروني. والتواصل والتفاعل المباشر بما يتناسب مع محتوى الدورات داخل جامعة حلوان.

وتُعدُّ دراسة إنسنت وماسيو (Innocent & Masue, 2020) من الدراسات المهمة السابقة، التي طبقت من أجل التعرّف على درجة فاعلية استخدام التعلم الإلكتروني في جامعات تنزانيا، فاستُخدم المنهج الوصفي، وتكونت العينة المطلوبة للدراسة من 90 طالبًا بطريقة عشوائية، واستُخدمت الاستبانة والمقابلة لتكونا أداتين لجمع البيانات، وأكدت النتائج على إمكانية تطبيق التعلم الإلكتروني في جميع مؤسسات التعليم العالي.

وفي دراسة أجراها كلٌّ من دريسي ويونغ (Draissi & Yong, 2020) بهدف تقييم تنفيذ التعليم الإلكتروني في التعليم العالي في المغرب، حلّل الباحثان المحتوى بطريقة منهجية بحثية، وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود تحديات تواجه الجامعة والطلاب والأساتذة بسبب جائحة كوفيد-19. ولقد تعرضت الدراسة لأساليب التدريس الجديدة، وبخاصة تلك التي تركز على استقلال المتعلم، في ظل استخدام منصات التعليم الإلكتروني.

ومن الدراسات السابقة أيضًا دراسة يوليا (Yulia, 2020)، وهي دراسة وصفية في إندونيسية، أوضحت تأثير جائحة كورونا في إعادة تطبيق أنواع واستراتيجيات التعليم التي يستخدمها المدرسون من خلال الإنترنت بسبب الجائحة في إندونيسيا، وقد أكدت الدراسة على فاعلية استخدام التعلّم من خلال الإنترنت، لما فيه من دعم للتعلّم من المنزل.

كما قام سو (So, 2019) بدراسة هدفت إلى التعرّف على جاهزية الجامعات في استخدامها للتكنولوجيا الحديثة في القاعات الدراسية، ودمج التعليم الإلكتروني في التدريس، والعوامل التي تؤثر في استخدام هذه التكنولوجيا. وتكونت العينة المطلوبة من الكادر التعليمي في جامعات هونغ كونغ، وأظهرت النتائج أن جامعات هونغ كونغ حققت مرحلة متقدمة من توظيف واستخدام التعلم الإلكتروني المُدمج.

وأيضًا جاءت دراسة جوسون ومروي (Goosen & Merwe, 2016) لتدرس مدى تطبيق التعليم المدمج واقعيًا في جنوب إفريقيا بما يتماشى مع تحقيق هدف السياسة العامة للجهة التعليمية في تلك المنطقة، إلى جانب الأهداف الاستراتيجية في الجامعات الإلكترونية، ولقد أخذت الدراسة في الاعتبار أهمية تقديم الدعم لأعضاء هيئة التدريس من خلال تطويرهم في استخدام التعليم الإلكتروني.

وأخيرًا، هدفت دراسة كروفك وآخرين (Kroufek, Chytry, & Kezovska, 2016) إلى تحفيز الابتكار وتدريب المعلمين بواسطة الأساليب التقنية الحديثة في التعليم. ولقد ركزت هذه الدراسة على التعليم الإلكتروني، وأنواعه المختلفة، وبحث العوامل المؤثرة في تنوع الأساليب التقنية المستخدمة، وتعرّفت الدراسة على مشكلة المستويات المختلفة بين كفاءات المعلمين. وقد طبقت استبانة عبر الإنترنت على (78) مشاركًا، وتوصلت النتائج إلى أن التعليم الإلكتروني يلقى تفضيلًا كبيرًا بين الطلاب.

وباستقراء الدراسات السابقة بنظرة تحليلية؛ يتضح لنا ما يأتي:

1. معظم الدراسات أكدت على أهمية التدريب والتخطيط، وكفاءة عضو هيئة التدريس، وتطوير المقررات الإلكترونية، وتطوير البنية الأساسية، والتجهيزات الفنية والدعم الإداري، والمتابعة والتقييم بصفتها جميعها متطلبات تحقق جودة التعليم المُدمج، وهو ما تحقق على سبيل المثال في: دراسة غوسن ومروي (Goosen & Merwe, 2016)، وكروفيك وآخرين (Kroufek, Chytry, & Kezovska, 2016).
2. هناك العديد من المعوقات التي تواجه تطبيق التعليم المُدمج في ظروف الجائحة، منها عدم استعداد بعض مؤسسات التعليم العالي بالتجهيز الكافي من بنية تحتية وبشرية، وهو ما أشارت إليه دراسة: دريسي ويونغ (Draissi & Yong, 2020)، ودراسة يوليا (Yulia, 2020).
3. ركزت الدراسات السابقة على المعوقات، أو قياس الاتجاهات، أو كفايات التعليم المُدمج، أو متطلبات تطبيقه، في حين تركز الدراسة الحالية على واقع تطبيق معايير جودة التعليم المُدمج في حالة تطبيقية، ألا وهي في جامعة لوسيل.

نهج الدراسة وإجراءاتها

مجتمع الدراسة: يتكوّن المجتمع الأصلي من العاملين كافة في الكادر التدريسي في جامعة لوسيل، الذين بلغ عددهم (60).

عينة الدراسة: تتكوّن العينة المطلوبة من جميع أفراد مجتمع الدراسة في جامعة لوسيل، وقد وصل عدد استجابات أعضاء هيئة التدريس إلى 50 من العينة المختارة. والجدول (1) يبين ذلك.

جدول (1): التكرارات والنسب المئوية حسب مُتغيّرات الدراسة

النسبة	التكرار	الفئات	
62.0	31	ذكر	النوع الاجتماعي
38.0	19	أنثى	
44.0	22	10 سنوات فأقل	أعوام الخبرة
56.0	28	أكثر من 10 سنوات	
28.0	14	محاضر	الرتبة الأكاديمية
48.0	24	أستاذ مساعد	
24.0	12	أستاذ مشارك فأعلى	
100.0	50	المجموع	

أداة الدراسة

للإجابة عن أسئلة الدراسة الحالية، طوّر الباحثون استبانة بالاعتماد على دراسة (الجبرين، 2016) لتقصي مدى استخدام إدارة الجودة الشاملة للتدريس المدمج في جامعة لوسيل، بناءً على ما جاء من مبادئ إدارة الجودة الشاملة والدراسات السابقة، التي تغطيها المجالات التالية:

- الجزء الأول: المعلومات الديموغرافية، وذلك من حيث: الجنس، وسنوات الخبرة التدريسية، والرتبة الأكاديمية.
- الجزء الثاني: تكوّنت الاستبانة من (48) فقرة ضمن خمس مجالات، وهي: إدارة عمليات التدريس المدمج، وأعضاء هيئة التدريس، والطلبة، والدعم الفني ومعايير البنية التحتية، والخطط الدراسية.

جدول (2): عدد فقرات الاستبانة في كل مجال

عدد الفقرات	المجالات الرئيسة	م
13	إدارة عمليات التدريس المدمج	1
7	أعضاء هيئة التدريس	2
11	الطلبة	3
11	الدعم الفني ومعايير البنية التحتية	4
6	الخطط الدراسية	5
48	المجموع	

طُوّر مقياس خماسي الدرجات بأسلوب ليكرت ليكون مقياساً للإجابة على العناصر، وهو يتكوّن من خمس درجات: مرتفع جداً، وعالي، ومتوسّط، ومنخفض، ومنخفض جداً.

استخدم ترتيب المعدلات الحسابية للبيانات وتطبيق فعاليتها في جامعة لوسيل وفق الاختبار الآتي:

- المتوسطات (4.5-5.0) تُمثّل كفاءة التطبيق إلى درجة كبيرة جداً.
- المتوسطات (3.5-4.5) أقل من 4.5 تُمثّل درجة التطبيق إلى حد كبير.
- المتوسطات (2.5-3.5) أقل من 3.5 تُمثّل درجة التطبيق إلى درجة متوسطة.
- المتوسطات (1.5-2.5) أقل من 2.5 تُمثّل درجة التطبيق إلى درجة صغيرة.
- المتوسطات (أقل من 1.5) تُمثّل درجة التطبيق إلى درجة صغيرة جداً.

صدقُ الأداة

قد اشتمل صدق الأداة على كلِّ مما يأتي:

- صدق المحتوى: اعتمد الباحثون للتحقق من صحة الأداة على صدق المحتوى، بواسطة بيانات الاستبانة التي تضمّنت الأقسام الخمسة لنظام إدارة الجودة، مقسمةً على أربعة من المحكّمين والخبراء المتخصّصين في الإدارة والتعليم في جامعات قطر، الذين حكموا الاستبانة لإبداء حكمهم وتقييمهم مدى موافقة بيانات الاستبانة في مجالات إدارة جودة التدريس المُدمج في جامعة لوسيل. ولقد استُجيب لاقتراحات المحكّمين وملاحظاتهم، وعُدلت الصياغة اللغوية لبعضها، ودُججت عبارات متشابهة، وأضيفت بعض العبارات لإنتاج الاستبانة بشكلها النهائي.

- صدق البناء: استخرج الباحثون دلالات صدق البناء للمقياس، من خلال معاملات ارتباط كل فقرة وبين الدرجة الكلية، وبين كل فقرة وارتباطها بالمجال الذي ترتبط به، وبين المجالات ببعضها والدرجة الأساسية، في عينة استطلاعية من خارج عينة الدراسة، وقد تراوحت معاملات ارتباط الفقرات مع الأداة ككل ما بين (0.87-0.51)، ومع المجال (0.95-0.55). والجدول الآتي يبين ذلك.

جدول (3): معاملات الارتباط بين الفقرة والدرجة الكلية والمجال الذي تنتمي إليه

رقم الفقرة	معامل الارتباط مع المجال	معامل الارتباط مع الأداة	رقم الفقرة	معامل الارتباط مع المجال	معامل الارتباط مع الأداة	رقم الفقرة	معامل الارتباط مع المجال	معامل الارتباط مع الأداة
1	**0.84	*0.54	17	**0.69	*0.53	33	**0.94	**0.75
2	*0.55	*0.56	18	**0.69	*0.57	34	**0.73	**0.69
3	**0.84	*0.62	19	*0.56	*0.60	35	**0.90	**0.79
4	**0.77	*0.60	20	**0.71	**0.78	36	**0.68	*0.58
5	**0.89	**0.64	21	**0.78	**0.72	37	*0.56	*0.60
6	**0.72	**0.66	22	**0.88	**0.80	38	**0.86	*0.64
7	**0.81	*0.60	23	**0.76	**0.74	39	*0.56	*0.53
8	**0.74	*0.51	24	**0.77	**0.70	40	**0.90	**0.77
9	**0.77	*0.58	25	**0.85	**0.84	41	**0.81	**0.87
10	**0.84	**0.66	26	**0.81	**0.76	42	**0.78	**0.74
11	**0.65	**0.66	27	**0.65	*0.64	43	**0.87	**0.86
12	**0.72	**0.68	28	**0.76	**0.78	44	**0.93	**0.82
13	**0.87	**0.70	29	**0.91	**0.85	45	**0.91	**0.81
14	**0.83	*0.62	30	**0.95	**0.87	46	**0.69	*0.57
15	**0.70	**0.77	31	*0.63	**0.65	47	*0.63	*0.57
16	**0.83	**0.85	32	**0.87	**0.82	48	**0.87	**0.74

* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05).

** دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01).

وهنا نجد أن جميع معاملات الارتباط كانت ذات درجات معقولة وذات دلالة إحصائية؛ ولذلك لم تُلغ الفقرات.

كما استُخرج معامل ارتباط المجال بالدرجة الكلية، ومعاملات الارتباط بين الأقسام ببعضها، والجدول الآتي يوضح ذلك.

جدول (4): معاملات الارتباط بين المجالات ببعضها وبالدرجة الكلية

الدرجة الكلية	الخطط الدراسية	معايير الدعم الفني والبنية التحتية	الطلبة	أعضاء هيئة التدريس	إدارة عمليات التدريس المدمج	
					1	إدارة عمليات التدريس المدمج
				1	**0.739	أعضاء هيئة التدريس
			1	**0.853	*0.605	الطلبة
		1	**0.865	**0.751	*0.524	معايير الدعم الفني والبنية التحتية
	1	**0.894	**0.909	**0.816	*0.518	الخطط الدراسية
1	**0.919	**0.882	**0.956	**0.922	**0.753	الدرجة الكلية

يُبين الجدول (4) أن جميع معاملات الارتباط كانت ذات درجات مقبولة ودالة إحصائية، مما يُشير إلى درجة مناسبة من صدق البناء.

ثبات أداة الدراسة

للتأكد من ثبات أداة الدراسة، فقد تُحقّق بطريقة حساب معامل الثبات بطريقة الاتساق الداخلي حسب معادلة كرونباخ ألفا، والجدول رقم (5) يُبين معامل الاتساق الداخلي وفق معادلة كرونباخ ألفا للمجالات، وعُدّت هذه القيم ملائمة لغايات هذه الدراسة.

جدول (5): معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا للمجالات

الاتساق الداخلي	المجال
0.73	إدارة عمليات التدريس المدمج
0.71	أعضاء هيئة التدريس
0.74	الطلبة
0.79	معايير الدعم الفني والبنية التحتية
0.80	الخطط الدراسية

عرض النتائج ومناقشتها

السؤال الأول:

ما واقع تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في التدريس المدمج بجامعة لوسيل من حيث آراء الكادر التدريسي فيها؟ للإجابة عن هذا السؤال، استُخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في التدريس المدمج بجامعة لوسيل، من حيث آراء الكادر التدريسي فيها، والجدول (6) يبين ذلك.

جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في التدريس المدمج بجامعة لوسيل من حيث آراء الكادر التدريسي فيها، مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	5	الخطط الدراسية	4.12	0.629	مرتفع
2	4	معايير الدعم الفني والبنية التحتية	3.94	0.691	مرتفع
3	2	أعضاء هيئة التدريس	3.83	0.580	مرتفع
4	1	إدارة عمليات التدريس المدمج	3.76	0.732	مرتفع
5	3	الطلبة	3.73	0.639	مرتفع
		الدرجة الكلية	3.85	0.575	مرتفع

يُبين الجدول (6) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (1-5)؛ فقد جاء مجال الخطط الدراسية في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.12)، في حين جاء مجال الطلبة في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.73). وبلغ المتوسط الحسابي لواقع تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في التدريس المدمج بجامعة لوسيل من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها ككل (3.85).

ويرى الباحثون أن جودة التعليم المدمج في جامعة لوسيل بحاجة إلى تطوير الثقافة التنظيمية لعناصر العمليات الأكاديمية من: إدارة ومعلمين وطلبة، بالقدر الذي يؤدي إلى تكوين بيئة تنظيمية إلكترونية فعّالة، بما من شأنه الدفع بجامعة لوسيل لتصبح صرحاً أكاديمياً رائداً في جودة التعليم العالي، محلياً وعالمياً. فمن حيث المبدأ، فإن البيانات تعزز كفاية الثقافة التنظيمية لعناصر العملية الأكاديمية، على أن حداثة نشأة المؤسسة التعليمية (جامعة لوسيل) شكلت تحدياً تجاوزته الجامعة بنجاح، على أن بمقدورها الاستفادة من هذه التجربة لتحقيق المزيد من الريادة في فاعلية التعليم المدمج. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كل من يونغ ودريسي (Draissi & Yong, 2020)، ودراسة جوسون ومروي (Goosen & Merwe, 2016).

السؤال الثاني:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha=0.05$) في واقع تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في التدريس المدمج

بجامعة لوسيل من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها، تعزى إلى متغيرات: النوع الاجتماعي، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي، والرتبة الأكاديمية؟

للإجابة عن هذا السؤال، استُخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في التدريس المُدمج بجامعة لوسيل، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها، حسب متغيرات: النوع الاجتماعي، وسنوات الخبرة، والرتبة الأكاديمية. والجدول التالي يبيّن ذلك.

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في التدريس المُدمج بجامعة لوسيل من حيث آراء الكادر التدريسي فيها، حسب متغيرات النوع الاجتماعي، وسنوات الخبرة، والرتبة الأكاديمية

العدد	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي		
31	0.567	3.78	ذكر	النوع الاجتماعي
19	0.588	3.96	أنثى	
22	0.482	4.01	10 سنوات فما أقل	أعوام الخبرة
28	0.617	3.72	أكثر من 10 سنوات	
14	0.652	3.88	محاضر	الرتبة الأكاديمية
24	0.593	3.93	أستاذ مساعد	
12	0.411	3.64	أستاذ مشارك فأعلى	

يتباين الجدول (7) تبايناً ظاهرياً في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في التدريس المُدمج بجامعة لوسيل من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها؛ بسبب اختلاف فئات متغيرات النوع الاجتماعي، وسنوات الخبرة، والرتبة الأكاديمية. ولبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية، استُخدم تحليل التباين الرباعي جدول (8).

جدول رقم (8): تحليل التباين الثلاثي لأثر النوع الاجتماعي، وسنوات الخبرة، والرتبة الأكاديمية في واقع تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في التدريس المُدمج بجامعة لوسيل من حيث آراء الكادر التدريسي فيها

الدلالة الإحصائية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.305	1.078	0.362	1	0.362	النوع الاجتماعي
0.228	1.532	0.514	2	1.029	سنوات الخبرة
0.800	.336	0.113	3	0.338	الرتبة الأكاديمية
		0.336	42	14.103	الخطأ
			49	16.194	الكلي

يتبين من الجدول (8) الآتي:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) تعزى إلى أثر النوع الاجتماعي؛ فقد بلغت قيمة ف 1.078 وبدلالة إحصائية بلغت 0.305.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) تعزى إلى أثر سنوات الخبرة؛ إذ بلغت قيمة ف 1.532 وبدلالة إحصائية بلغت 0.228.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) تعزى إلى أثر الرتبة الأكاديمية؛ فقد بلغت قيمة ف 0.336 وبدلالة إحصائية بلغت 0.800.

ويُمكن تفسير النتائج بأن أفراد عينة الدراسة على اختلاف نوعهم الاجتماعي وسنوات خبرتهم ورتبهم الأكاديمية يدركون أهمية استخدام أساسيات إدارة الجودة الشاملة في التدريس المدمج بجامعة لوسيل ودورها في تطوير العمل الجامعي؛ ولذلك فإنهم على اختلاف نوعهم الاجتماعي يدركون تطبيق معايير الجودة، وما يبذلونه من جهود في سبيل تحقيقها، والحرص على ممارسة هذه الجودة في التدريس الجامعي؛ من أجل تعزيز إنتاجيتهم والنهوض بالعمل الجامعي، وما ينتج عنه من رفع لمستوى الجامعة وكذلك رفع مستويات الطلبة.

ويرى الباحثون أن أفراد عينة الدراسة لديهم المعرفة الكافية فيما يتعلق بالمفاهيم والممارسات والسلوكيات المرتبطة بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في التدريس الجامعي؛ نتيجة التحاقهم بالدورات والبرامج التدريبية الكافية المتعلقة بتطبيقات الجودة، التي تحرص إدارة جامعة لوسيل على تنظيمها، ومتابعة حضورها من جميع كوادر الجامعة، فضلاً عن ارتفاع مستوى الدافعية للعمل؛ بسبب حداثة نشأة الجامعة؛ فقد نجحت إدارة الجامعة على تكوين فريق عمل منسجم ومتعاون، بغض النظر عن الجنسية، أو سنوات الخبرة، أو الرتبة الأكاديمية. وبذلك، يُسهم هذا التناغم وتحييد تلك الفروق في تيسير المزيد من الجودة الشاملة في التعليم المدمج في جامعة لوسيل. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كل من حسان (2021) وHasan, (2021) وسو (2019). (So, 2019).

التوصيات

اعتماداً على نتائج هذه الدراسة، يوصي الباحثون بالآتي:

1. الاعتناء بتطوير توصيفات المقررات، بما من شأنه مواكبتها لمستلزمات تنفيذ التعليم المدمج، وتحقيق جودة إدارته الشاملة. فوصف المقرر الذي صُمم لكي تكون استراتيجية التعليم وجاهية، لا يصلح بالضرورة لوصف المقرر الذي سيُنَفَّذ بموجب استراتيجية التعليم المدمج، فقد يكون ثمَّ اشتراك في أهداف التعلم، ولكن وسائل تحقيق الأهداف مختلفة.

2. الاعتناء بتطوير مخططات الدروس لكل مقرّر من مقرّرات التعليم المدمج.

3. الاعتناء بتطوير ما يتمتع به كل مُقرّر من أنشطة دراسية تعين في تحقيق التعليم المُدمج لأهدافه.
4. المحافظة على المستوى المهاري الفعّال الذي حققه فريق التدريس في جامعة لوسيل في تنفيذ التعليم الإلكتروني، وبخاصة من خلال استمرار عقد الدورات التدريبية وورش العمل الميدانية لأعضاء التدريس الجُدد، والمستعان بهم لبعض الوقت.
5. تبني نُظم تشجيع تبادل الخبرات المكتسبة بين أفراد الكادر التدريسي الدائمين، وبينهم وبين أفراد هيئة التدريس المستجدين، والمدرسين لبعض الوقت. ومن أوجه ذلك تشجيع أعضاء هيئة التدريس الذين تميزوا في تنفيذ بعض التطبيقات الحديثة للتعليم المُدمج، وتطبيقات التعليم والتعلم الإلكتروني، في تصميم برامج تدريبية قصيرة، تُوثق التطبيق، وتُيسّر نقله إلى غيرهم من أعضاء التدريس.
6. نشر الوعي ومهارات التعلّم الإلكتروني بين طلاب جامعة لوسيل، وبخاصة المستجدين من بينهم. ومن أوجه ذلك عقد الورش الطلابية التي يتبادل فيها الطلاب خبرات الاستفادة من التعلّم الإلكتروني.
7. زيادة الدعم المالي في مجال تطوير البنية التحتية التقنية والمعلوماتية للجامعة، وذلك في سبيل الحصول على المزيد من الإمكانيات التكنولوجية اللازمة للبيئة التعليمية الإلكترونية.
8. التوسّع في التعليم الإلكتروني في الخطة الاستراتيجية لجامعة لوسيل، وتوفير البنية الإدارية التي تكفل الجودة الشاملة في تنفيذ التعليم المُدمج بالجامعة.
9. تقديم المكافآت والشهادات وربط التميز في التعلّم الإلكتروني بمعايير التقويم الوظيفي السنوي والترقيات، وذلك في سبيل نشر ثقافة إدارة الجودة الشاملة، وكذلك تعزيز تنميتها.

المقترحات:

- في ضوء النتائج التي توصل إليها البحث، يمكن اقتراح إجراء ما يلي:
1. برنامج تدريبي لتطوير أداء أعضاء هيئة التدريس المستمر فيما يخص كل جديد في مجال التعليم الإلكتروني، بما يتواءم مع متطلبات العصر الحديث.
 2. المزيد من الدراسات المستقبلية عن استخدامات نُظم التعلّم الإلكتروني ضمن مجتمعات ومتغيرات دراسية مختلفة في جامعة لوسيل.

المراجع

أولاً: العربية

- إستيتة، دلال. (2018). تكنولوجيا التعليم والتعليم الإلكتروني. ط5، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
- إسماعيل، زاهر. (2019). المقررات الإلكترونية: تصميمها - إنتاجها - نشرها - تطبيقها - تقويمها. عالم الكتب، القاهرة، مصر.
- جامعة لوسيل. (2022). الخطة الاستراتيجية. لوسيل، قطر.
- الجبرين، نورة. (2016). واقع تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في جامعة الأمير سلطان الأهلية بمدينة الرياض من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. مجلة الأزهر للتربية، 35(168)، 3.
- طعيمة، رشدي أحمد (محرر). (2015). الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد. ط4، دار المسيرة، عمان، الأردن.
- الريان، عبد الرحمن. (2019). إدارة الجودة في المؤسسات التربوية. دار الملايين للكتب، بيروت، لبنان.
- طعيمة، رشدي أحمد. (2018). الجودة الشاملة في التعليم الإلكتروني بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد - الأسس والتطبيقات. ط7، دار الإبداع للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر.

ثانياً: الأجنبية

References

- Aljabreen, N. (2016). Waqe' tatbeeq maeayir 'iidarat aljawdat alshamilat fi jamieat al'amir Sultan al'ahliat bimeditnat alriyad min wijhat nathar 'aeda' hay'at alttadris. (in Arabic). *Majallat Al-Azhar Li-Tarbia*, 35(168), 3.
- Al-Rayyān, 'A. (2019). *Idārat al-jawdah fī al-mu'assasāt al-Tarbawīyah*. (in Arabic). Dār al-Malāyīn lil-Kutub, Bayrūt, Lobnan.
- Astyth, D. (2018). *Tiknūlūjiyā al-Ta'līm wa-al-ta'līm al-iliktrūnī*. (in Arabic). 5th ed., Dār Wā'il lil-Nashr, 'Am-mān, al-Urdun.
- Ahmed, M. & Al-Ansari, M. (2012). *Total Quality Management Program and its applications in the educational field*. Qatar, Arab Center for Educational Training for the Gulf States.
- Draissi, Z., Yong, Q. Z. (2020). *COVID-19 Outbreak response plan: Implementing distance education in Moroccan universities of education*. Shaanxi University.
- Goosen, L. & Merwe, R. (2016). E-Learners, teachers, and managers at e-schools in South Africa. *Proceedings of the European Conference on E-Learning*.
- Gordon. F. (2019). *Quality free: The art of making quality certain*. Mc -Hill Book, New York.
- Hasan, A. (2021). The quality of Blended education in the light of Covid-19 study from the point of view of a sample of Helwan University students. *Journal of the Faculty of Social Work for Social Studies and Research*.
- Ismā'īl, Z. (2019). *al-muqarrarāt al-iliktrūnīyah: tšymhā- 'ntājhā-nshrhā-tšbyqhā-tqwymhā*. (in Arabic). 'Ālam al-Kutub, al-Qāhirah, Misr.

- Jāmi‘at lwsyl (2022). *al-khiṭṭah al-Istirātījīyah*. (in Arabic). al-Dawḥah, Dawlat Qaṭar.
- Johnson, G. (2018). *Quality Standards in e- Learning: A matrix of analysis*. New York, Mc Graw. Hill, USA.
- Kroufek, R. Chytry, V., & Kezovska, M. (2016). E-learning from point of view of students of elementary school teaching. *Proceedings of the European Conference on E-Learning*, pp.138-143.
- Mohsin, A. & Trimmer, K. (2018). "Meeting the cultural and service needs of arabic international students by using QFD". In Erwee, R., et. el. (Eds.), *Postgraduate Education in Higher Education, University Development and Administration*. Springer, Singapore.
- Sahu, P. (2020). *Closure of universities due to Coronavirus disease (COVID- 19): Impact on education and mental health of students and academic staff*. Medical Education and Simulation, Center for Medical Sciences Education, The University of the West Indies, St. Augustine, TTO.
- Stein, J. & Graham, Ch. (2020). *Essentials for blended learning – A standards-based guide*, 2nd Ed. Routledge.
- Sander, k. (2016). Histo Viewer: An interactive e-learning platform facilitating group and peer learning. *Anatomical Sciences Education Journal*, 6(3), 182-191.
- Sharpe, R. (2016). Implementing a university e-learning strategy: Levers for change within academic schools, research in learning technology. *Research in Learning Technology*, Routledge, 14(12) 135-151.
- Sohel-Uz-Zaman, A. S. Md. & Anjalin, U. (2016). Implementing Total Quality Management in education: Compatibility and challenges. *Open Journal of Social Sciences*, 4, 207-217.
- SO, Y. (2015). The impacts of workplace advantage, learning, intention, and technology skills on the use of information technology-assisted instruction by early childhood pre-service teachers. *Turkish Online Journal of Educational Technology-TOJET*, 14(2) 206-218.
- Tayma, R. (Ed.). (2015). *al-jawdah al-shāmilah fī al-Ta‘līm bayna Mu‘ashshirāt al-Tamyīz wa-ma‘āyīr al-I‘timād*. (in Arabic). 4th ed., Dār al-Masīrah, ‘Ammān, al-Urdun.
- Tayma, R. (2018). *al-jawdah al-shāmilah fī al-Ta‘līm al-iliktrūnī bayna Mu‘ashshirāt al-Tamyīz wa-ma‘āyīr alā‘t-mād-al-Usus wa-al-taṭbīqāt*. (in Arabic). 7th ed., Dār al-Ibdā‘ lil-Nashr wa-al-Tawzī‘, al-Iskandarīyah, Miṣr.
- Westwood, P. (2008). *What teachers need to know about teaching methods*. ACER, Victoria, Australia.
- Williams, R. (2018). *Context, content and commodities: E-Learning objects academic*, Ed.5 Academic Publishing International Limited Curtis Farm, UK.
- Yulia, H. (2020). Online learning to prevent the spread of pandemic corona virus in Indonesia. *English Teaching Journal*, 11(1) 48-56.

الملاحق

ملحق (1)

جامعة لوسيل، قطر، الدوحة
2022

زملاءنا أعضاء هيئة التدريس الأفاضل
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.
يعدُّ الباحثون دراسة بعنوان:

(واقع تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في التدريس المُدمج بجامعة لوسيل)

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم الدرجة الممكنة لتطبيق إجراءات إدارة الجودة الشاملة لنظام التدريس المدمج في جامعة لوسيل من منظور أعضاء هيئة التدريس.

الرجاء التكرم بالإجابة عن الأسئلة بدقة، علماً بأن الإجابات الواردة إلينا من طرفكم سيكون التعامل معها بسرية تامة، ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط، مع كامل التقدير لجهودكم الكريمة وصدقكم وصراحتكم في الإجابة عن فقرات الاستبانة.

شاكرون لكم حسن تعاونكم.

الباحثون:

د. رانيا القيم
أ.د. تركي الفواز
أ.د. أحمد بدم

المعلومات الديموغرافية:

- النوع الاجتماعي: ذكر أنثى
- سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات من 5-10 سنوات أكثر من 10 سنوات
- المؤهل العلمي: ماجستير دكتوراه
- الرتبة الأكاديمية: محاضر أستاذ مساعد أستاذ مشارك أستاذ

الرقم	الفقرة	درجة التطبيق			
		مرتفعة جداً	مرتفعة	متوسطة	منخفضة جداً
المجال الأول: إدارة عمليات التدريس المدمج					
	وضع رؤية ورسالة وقيم جوهرية واضحة لعمليات إدارة العمليات الإلكترونية للتدريس المدمج في الجامعة.				
	الالتزام بتطبيق معايير جودة تطبيق التعليم الإلكتروني في التدريس المدمج.				
	رصد ميزانية مالية كافية لتطبيق عمليات التعليم المدمج الإلكتروني.				
	تشكيل فرق وحلقات عمل تعاونية وتنسيقية لتنفيذ برامج تحسين جودة العمل لعمليات التدريس المدمج في الجامعة.				
	إصدار تعليمات موثقة لضمان جودة التدريس المدمج فيها.				
	استقطاب قيادات إدارية للجامعة داعمة ومحفزة لتطبيق عمليات التدريس المدمج.				
	توفير إدارة الجامعة لنظام لمراجعة محتويات الخطط الدراسية للتدريس المدمج قبل تطبيقها.				
	الالتزام بتحقيق النزاهة في بيئة التعليم الإلكتروني مثل منع الغش وانتحال الهوية.				
	إسهام إدارة الجامعة في دعم تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التدريس المدمج.				
	إعداد إدارة الجامعة لخطة استراتيجية للتدريس المدمج تسعى إلى تحقيقها.				
	توفير إدارة الجامعة للموارد البشرية والمالية والأجهزة والمعدات المختلفة لتطبيق عمليات التدريس المدمج.				
	استخدام الجامعة لمقاييس لقياس مدى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة.				
	الالتزام بمبادئ حقوق الملكية الفكرية وحقوق النشر في محتويات المادة التعليمية.				
المجال الثاني: أعضاء هيئة التدريس					
	تمكّن عضو هيئة التدريس من البحث عن المعلومات المرتبطة بالمادة التي يدرّسها إلكترونياً بسهولة.				

الرقم	الفقرة	درجة التطبيق			
		مرتفعة جداً	مرتفعة	متوسطة	منخفضة جداً
	ارتباط ورش العمل بالاحتياجات التدريسية لعمليات التدريس المدمج.				
	العمل من خلال خطة منظمة لتوظيف المصادر الإلكترونية في المواقع التدريسية المدججة.				
	الإلمام التام بالمصادر الإلكترونية المحلية والعالمية في مجال التخصص الأكاديمي.				
	امتلاك الخبرة الفنية والمهارات التقنية لعمليات التدريس المدمج للطلبة.				
	اعتماد برامج الموامة بين الجامعة والمؤسسات التعليمية المحلية والدولية لتبادل الخبرات لأعضاء هيئة التدريس.				
	توفر العدد الكافي من أعضاء هيئة التدريس لتنفيذ البرامج الخاصة للطلبة بواسطة عمليات التدريس المدمج.				
المجال الثالث: الطلبة					
	التفاعل مع المواقع التعليمية في قاعة الدراسة بحماسة وتفاعل عند استخدام المصادر الإلكترونية.				
	تحديد الاحتياجات التدريسية المطلوبة لكل فئة من فئات الطلبة لممارسة عمليات التدريس المدمج الإلكتروني.				
	التركيز على جودة عمليات التعليم الإلكتروني للطلبة بدلاً من التركيز على نتائجهم.				
	اعتماد نظام متكامل للرقابة يشمل الرقابة الذاتية والوقائية لعمليات التعليم الإلكتروني للطلبة.				
	المشاركة بفاعلية في بيئة التعليم الإلكتروني، من خلال العمل الجماعي بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس.				
	تفعيل تصميم بيئات تعليمية إلكترونية قائمة على المحاكاة الحاسوبية خاصة بالطلبة.				
27.	سهولة المشاركة في محتوى المواد التعليمية إلكترونياً.				
28.	تمكّن الطلبة من الحصول على التقارير المختلفة من خلال الموقع الإلكتروني للجامعة.				
29.	تفعيل الثقافة التنظيمية الإيجابية نحو تطبيق عمليات التدريس المدمج لجميع الطلبة.				

الرقم	الفقرة	درجة التطبيق			
		مرتفعة جداً	مرتفعة	متوسطة	منخفضة جداً
30.	توفر التدريب المستمر للطلبة لإتقان استخدامات عمليات التدريس المدمج.				
31.	تمكين الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة من الوصول إلى خدمات التعليم والتدريب الإلكتروني كافة.				
المجال الرابع: معايير الدعم الفني والبنية التحتية					
32.	توفير الجامعة لمتطلبات احتياجات الطلبة بتحديد جميع الموارد من أجهزة وتقنيات وموارد مادية لتحقيق عمليات التدريس المدمج.				
33.	توفر سهولة استخدام منصات اتصالات الفيديو عن بُعد، مثل: Zoom و Google Meet و Skype و Moodle و Google Classroom و Blackboard و Microsoft Teams				
34.	توفر مكتبة إلكترونية في الجامعة غنية بمصادر المعرفة الرقمية، وتدعم عمليتي التعلم والتعليم للطلبة.				
35.	توفر مبرمجين متخصصين لحل المشكلات التقنية المتعلقة بالتعلم الإلكتروني باستمرار.				
36.	توفر صيانة دورية لشبكة الإنترنت الداخلية في الجامعة.				
37.	توفر اتصال سريع بالشبكة العالمية (الإنترنت).				
38.	توفر قاعات دراسية تحتوي على الأجهزة الإلكترونية اللازمة.				
39.	توفير الإدارة للملحقات الحاسب الآلي (طابعات، ومساحات ضوئية، وأجهزة عرض،...).				
40.	توفر بوابات إلكترونية للجامعة محدثة باستمرار لاستخدامات الطلبة.				
41.	توفر نظام أمن معلوماتي سيراني للمحافظة على خصوصية البيانات والمعلومات الإلكترونية في الجامعة.				
42.	توفر فنيين مختصين بصيانة الأجهزة الخاصة بتكنولوجيا المعلومات.				
المجال الخامس: الخطط الدراسية					
43.	توفير الجامعة للموارد التقنية الحديثة والمتنوعة المساندة للخطط التدريسية.				

الرقم	الفقرة	درجة التطبيق			
		مرتفعة جداً	مرتفعة	متوسطة	منخفضة جداً
44.	تفعيل عرض الوسائط المتعددة من خلال تدعيم الخطط الدراسية المدججة.				
45.	استخدام (الوسائط المتعددة) مقاطع الفيديو، وعروض PPT، والرسوم المتحركة) بصفتها أدوات تعليمية مدججة في عمليات التدريس المدمج).				
46.	استخدام أساليب وطرق تدريس تناسب عمليات التدريس المدمج.				
47.	إعداد الامتحانات وإنشاء بنك لأسئلة المواد الدراسية إلكترونياً.				
48.	التحسين المستمر للخطط الدراسية للطلبة في ضوء التطورات العالمية لتطبيقات عمليات التعليم الإلكتروني.				

تصريحات ختامية:

- يصرح المؤلف/ المؤلفون بالحصول على موافقة الأشخاص المتطوعين للمشاركة في الدراسة وعلى الموافقات المؤسسية اللازمة.
- تتوفر البيانات الناتجة و/ أو المحللة المتصلة بهذه الدراسة من المؤلف المراسل عند الطلب.

Final declarations:

- The authors declare that they got the required voluntary human participants consent to participate in the study as well as the necessary institutional approvals.
- The datasets generated and/or analyzed during the current study are available from the corresponding author upon reasonable request.