مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: تقييم جودة البنية التحتية التعليمية من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا (دراسة ميدانية في كلية الآداب جامعة تشرين)
اسم الكاتب: د. مادلين محمد جنبلاط
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/5552
تاريخ الاسترداد: 2026/11/03 22:36 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

تقييم جودة البنية التحتية التعليمية من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا (دراسة ميدانية في كلية الآداب بجامعة تشرين)

الدكتورة مادلين محمد جنبلاط*

(تاريخ الإيداع 7 / 12 / 2020. قُبِل للنشر في 4 / 2 / 2021)

□ ملخّص □

تعد البنية التحتية التعليمية العامل الهام بالنسبة لطلاب الدراسات العليا وأعضاء الهيئة التدريسية في وقتنا الحالي، إذ أنَّ توفر البنية التحية التعليمية في الجامعات يساعد بشكل ملحوظ على تطور الإنتاج العلمي لطلاب الدراسات العليا، ونظراً لأهمية الموضوع تمحورت مشكلة الدراسة في التساؤل الآتي: ما هو واقع البنية التحتية التعليمية في الكلية محل الدراسة. كما هدفت الدراسة إلى الآتي: بيان واقع المكتبات الموجودة ودرجة تلبيتها لحاجات طلاب الدراسات العليا، وبيان سوية الخدمات الالكترونية المتوفرة، إضافة إلى الكشف عن واقع المكاتب والقاعات الدراسية، وتحديد واقع الخدمات الإدارية المتوفرة، بالإضافة إلى بيان واقع الخدمات الأخرى المساندة. استخدم المنهج الوصفي التحليلي، كما تم دراسة وتحليل البيانات باستخدام الإصدار 25 من برنامج SPSS، وبعد تحليل البيانات توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها الآتي: عدم رضا طلبة الدراسات العليا عن واقع البنية التحتية التعليمية الحالية والمتمثلة بالمحاور الخمسة (المكتبات، الخدمات الالكترونية، الكتب والقاعات الدراسية، الخدمات الإدارية، الخدمات الأخرى) ، تعد خدمتي المكتبات والخدمات الالكترونية من أهم الخدمات التي يجب العمل على تطويرها بالسرعة الممكنة من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا في كلية الآداب بجامعة تشرين.

الكلمات المفتاحية: البنية التحتية التعليمية، الخدمات التعليمية، الخدمات المساندة، الخدمات الالكترونية التعليمية.

* دكتوراه – إدارة الاعمال – كلية الاقتصاد – جامعة تشرين – اللاذقية – سورية.

Evaluating The Quality Of The Educational Infrastructure From The Perspective Of Graduate Students
(Field Study At The Faculty Of Arts, Tishreen University)

Dr. Madeleine Mohamed Jumblatt*

(Received 7 / 12 / 2020. Accepted 4 / 2 / 2021)

□ ABSTRACT □

The educational infrastructure is the important factor for graduate students and faculty members today. As the availability of the educational infrastructure in universities significantly helps in the development of the scientific production of graduate students, and due to the importance of the topic, the study problem centered on the following question: What is the reality of the educational infrastructure in the college in question. The study also aimed at the following: To clarify the reality of existing libraries and the degree to which they meet the needs of postgraduate students, to indicate the level of available electronic services, in addition to revealing the reality of offices and classrooms, determining the reality of the available administrative services, in addition to explaining the reality of other support services. The descriptive analytical approach was used, and the data was studied and analyzed using version 25 of the SPSS program, and after analyzing the data, the study reached a set of results, the most important of which are the following: Postgraduate students' dissatisfaction with the reality of the current educational infrastructure represented by the five axes (libraries, electronic services, Books and classrooms, administrative services, other services). The services of libraries and electronic services are among the most important services that must be developed as quickly as possible from the viewpoint of graduate students at the Faculty of Arts at Tishreen University.

Key words: Educational Infrastructure, Educational Services, Support Services, Educational Electronic Eervices.

***Phd , Business Administration, Faculty Of Economic, Tishreen University , Lattakia,Syria.**

مقدمة:

تسعى المنشآت التعليمية إلى تحسين جودة التعليم وتقديم كل ما هو جديد في مجال العلم والمعرفة، بحيث يغني خبرات ومعارف الطلبة، ويحسن من مهاراتهم وإمكانياتهم، ويطور إنجازاتهم العلمية والعملية من خلال البحث العلمي والاستقصاء حول العلوم والمعرفة. كما أصبح تقييم الطلبة لجودة البنية التحتية في مؤسسات التعليم العالي من النقاط الهامة التي يؤخذ بها من أجل تطوير العملية التعليمية ككل ورفع سوية جودة مدخلاتها وعملياتها ومخرجاتها.

إن تقييم واقع البنية التحتية التعليمية في الجامعات والمؤسسات التعليمية يمثل أحد أهم الاتجاهات التي تسعى العديد من الابحاث الحديثة لتناولها وقياسها، ذلك أن تقييم البنية التحتية التعليمية يمّكن الجامعات من اكتشاف مواطن القوة والضعف في حاجات الطلبة بشكل عام وطلبة الدراسات العليا بشكل خاص.

تشير الجودة في المجال التعليمي إلى مجموعة من المعايير والمؤشرات التي تصب في فعاليات الأنشطة والإجراءات التي تهدف إلى جودة المنتج التعليمي والتحسين المستمر فيه، وتعد البنية التحتية التعليمية من النقاط الأساسية التي تركز عليها الجودة في تطوير العملية التعليمية في الجامعات.

الدراسات السابقة:

دراسة (طرابلسية،2008) بعنوان: (إدارة جودة الخدمات التعليمية والبحثية في مؤسسات التعليم العالي في سورية)

لقد تضمنت مشكلة الدراسة التساؤلات الآتية: ما هو مدى توفر مجالات التقويم الذاتي في مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي، ما هو مدى التزام مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي بعملية التقويم الذاتي بصورة دورية. كما هدفت الدراسة إلى الآتي: تقويم أداء مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي، التعرف إلى معايير الجودة المتوفرة في مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي، تحديد آثر إنشاء الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، اقتراح إطار عام لضمان وتطوير جودة الخدمة التعليمية والبحثية في مؤسسات التعليم العالي. وقد توصلت الرسالة إلى مجموعة من النتائج أهمها: عدم نجاح السياسة الإدارية المتبعة في معظم الكليات وذلك لعدم توفر الإمكانيات المادية اللازمة لتفعيلها، لا تبذل الكلية جهود حثيثة لتطوير الكفاءات والمهارات البحثية لأعضاء الهيئة التدريسية. أن النظام التدريسي الذي تتبعه الكلية غير مناسب، لا تتوفر مراجعة وتحديث للمناهج الدراسية للتخصصات في الكلية. لا تتبع الكلية سياسة واضحة تخص البحث العلمي وأساليب فعالة لتنمية المهارات العلمية. إن نظام الإدارة المالية والمحاسبية المطبق في الكلية غير مناسب لتحقيق رسالتها. وجود اختلافات جوهرية بين آراء أعضاء الهيئة التدريسية حول مدى توفر مجالات التقويم الذاتي المتعلقة(الإدارة، شؤون الهيئة التدريسية، التعليم، الموارد، الإنفاق).

تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة في التركيز على جودة الخدمات التعليمية، وتختلف الدراستان بمجتمع البحث والموضوع المطروح حيث تركز الدراسة الحالية على البنية التحتية فقط في حين ركزت السابقة على الخدمات التعليمية والتي تعد البنية التعليمية جزء منها.

دراسة (الفوال،2014) بعنوان: (آراء طلاب التعليم المفتوح (اختصاص رياض الأطفال) عن مستوى جودة الخدمات التعليمية في مركز التعليم المفتوح في جامعة دمشق) [1]

تمثلت مشكلة البحث في الآتي: ما هو مستوى جودة التعليم في مركز التعليم المفتوح في جامعة دمشق من وجهة نظر طلاب اختصاص رياض الأطفال؟ كما هدف البحث إلى استقصاء آراء الطلاب بالجودة وفقًا للمحاور الأربعة الآتية: محور الكتاب الجامعي والوسائط المساعدة، محور طرائق التعليم والأساتذة المشرفين، محور الإدارة الجامعية والخدمات الجامعية المتوافرة، محور الجانب الاقتصادي. ومن النتائج التي توصلت لها الدراسة: إعطاء الطلاب درجة جيد لمحور

طرائق التعليم والأساتذة. إعطاء الطلاب درجة مقبول لمحور الكتاب الجامعي والوسائط المساعدة. إعطاء الطلاب درجة ضعيف لمحور الإدارة والجانب الاقتصادي، إعطاء الطلاب درجة ضعيف لمحور الخدمات الجامعية المساندة، الجودة بشكل عام كانت مقبولة في مركز التعليم المفتوح، أعطت الإناث مستوى جودة أعلى من الذكور، وجد ارتباط بين عمر الطالب ومستوى الجودة المعطى في محور الكتاب الجامعي والوسائط التدريسية.

تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة في التركيز على جودة الخدمات التعليمية، وتختلف الدراستان بمجتمع البحث والموضوع المطروح حيث تركز الدراسة الحالية على البنية التحتية فقط في حين ركزت السابقة على أربع محاور أحدها البنية التحتية التعليمية.

دراسة Michalaska (2015) بعنوان:

The quality management system in education - implementation and certification

(نظام إدارة الجودة في التعليم –التطبيق والشهادة)

تمثلت مشكلة الدراسة في التساؤل الآتي: ما هي الفلسفة المطلوبة والطرق لتطبيق نظام إدارة الجودة في الجامعات الاسيوية؟ هدفت الدراسة: إلى إيجاد الطرق المناسبة لمساعدة الجامعات في تطبيق مدخل إدارة الجودة مما سيؤثر إيجاباً على مخرجاتها وعلى تطوير العملية التعليمية، كما ركزت الدراسة على معرفة إمكانية تطبيق الجامعات لنظام الأيزو 9001. و تأتي أهمية هذه الدراسة كونها ركزت على كل عنصر من عناصر نظام إدارة الجودة المفروض تطبيقه بالعملية التعليمية. وقد شمل نموذج الجودة المطبق على أربعة مقاييس للجودة وهي (المواد والتجهيزات، العنصر البشري، العمليات، النتائج) وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج الهامة منها: ضرورة تدريب الإداريين والعاملين في الجامعات. البدء بعملية تطوير النظم والعمليات الداخلية في الجامعات. تحسين مستوى ووظائف الجامعات والكوادر الموجودة. ضرورة حل المشاكل بسرعة وفاعلية، العمل قدر الإمكان على تجنب الأخطاء.

تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة في التركيز على الجودة في التعليم، وتختلف الدراستان بمجتمع البحث والموضوع المطروح حيث تركز الدراسة الحالية على البنية التحتية فقط في حين ركزت السابقة على أربع محاور أحدها المواد والتجهيزات.

دراسة(ّ Reddy،2018) بعنوان:

Evaluation of quality of education infrastructure in higher education based on Academic Quality (case study of Osmania university) .

تقييم جودة البنية التحتية التعليمية في التعليم العالي على أساس الجودة الأكاديمية [2]

هدفت الدراسة إلى قياس سوية جودة البنية التحتية التعليمية في جامعة العثمانية في ولاية حيدراباد الهندية، وتحديد سوية البنية التحتية المتوفرة في معظم كليات الجامعة، بالإضافة إلى تحديد الصعوبات التي تواجه توفر البنية التحتية التعليمية في الجامعة، اعتمدت الدراسة على النموذج الوصفي التحليلي، كما تم توزيع استبيان على طلبة الدراسات العليا في الجامعة بغية معرفة رأيهم عن واقع البنية التحتية التعليمية في الجامعة. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها الآتي: وجود رضا عالي لدى طلبة الدراسات العليا عن واقع الخدمات الالكترونية في الجامعة المتعلقة بالأنترنت والبرامج الدراسية وقاعات الانترنت، وجود رضا عالي عن واقع القاعات الدراسية والمكتبات في الجامعة، عدم وجود رضا عن بعض الخدمات المساندة في الجامعة مثل السكن الجامعي، والنقل.

تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة في التركيز على جودة البنية التحتية، وتختلف الدراستان بمجتمع البحث وبمحاور الدراسة.

دراسة(Wicks, A.M., 2019) بعنوان:

A satisfaction-based definition of quality and Academic Accreditation

(الرضا بناء على تعريف الجودة والاعتماد الاكاديمي) [3]

ركزت الدراسة على الأهداف الآتية: تحديد درجة رضا الطلبة عن جودة الخدمات التعليمية في الجامعة(البنية التحتية التعليمية والمرافق الدراسية، البرامج الاكاديمية، المناهج التخصصية، اعضاء الهيئة التدريسية، بيان فيما هل يكتفي الطالب اليوم في جودة الخدمات التعليمية فقط أم أنه يفضل الجامعات الحاصلة على اعتماد اكاديمي مرموق، تحديد الفرق ما بين جودة الخدمات التعليمية وشروط الحصول على الاعتماد الأكاديمي وإدارة الجودة الشاملة. ,واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. تم توزيع استبيان على الانترنت لمعرفة رأي الطلبة في عدة جامعات حول العالم، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج اهمها الآتي: الرأي الأول يركز على أن المهم هو الحصول على تعليم وخدمات تعليمية بسوية عالية من الجودة التي تراعي أحدث العلوم والتطورات العلمية وحاجات سوق العمل وما تبقى يبقى على الطالب من اجتهاد شخصي للمتابعة والتفوق وما فكرة الاعتماد الاكاديمي سوى فكرة تسويقية ظهرت أخيراً. أما الرأي الثاني فيركز على الاعتماد الأكاديمي للجامعة قبل التسجيل بها ويعتقد أن الاعتماد الأكاديمي يتطلب مجموعة من الشروط جودة الخدمات التعليمية جزء منها.

تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة في التركيز على الجودة في التعليم، وتختلف الدراستان بمجتمع البحث والموضوع المطروح حيث تركز الدراسة الحالية على البنية التحتية فقط في حين ركزت السابقة على الجودة والتعليم الأكاديمي.

أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في التركيز على جودة التعليم في الجامعات من وجهة نظر الطلبة، وقد ركزت بعض الدراسة السابقة على طلبة الدراسات العليا كما تركز الدراسة الحالية على ذلك، وتتشابه كذلك في التركيز على الاعتماد الأكاديمي ومعاييره والتي تعد البنية التحتية جزء منه. وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بعدة نقاط أهمها الآتي: اختلاف مجتمع الدراسة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، تركز الدراسة الحالية على واقع البنية التحتية التعليمية في جامعة تشرين من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا.

مشكلة البحث :

من خلال الدراسة الاستطلاعية التي قامت بها الباحثة على عدد من طلاب الدراسات العليا في كلية الآداب بجامعة تشرين البالغ عددهم 20 طالباً. وقد تمحورت أسئلة المقابلة حول واقع البنية التحتية المتوفرة في جامعة تشرين وتمثلت الأسئلة بالآتي:

- هل يوجد مكتبات متطورة تلبي حاجات طلبة الدراسات العليا؟
- هل تتوفر الخدمات الالكترونية الضرورية في الجامعة ؟
- هل تتوفر القاعات الدراسية المزودة بالمعدات والتسهيلات اللازمة للعملية التعليمية؟
- هل تتوفر الخدمات الإدارية المناسبة في الجامعة؟
- هل تزود الجامعة طلبة الدراسات العليا بخدمات اخرى أساسية في العملية التعليمية؟

وعلى ضوء تحليل إجابات الطلبة محل الدراسة تم التوصل إلى الآتي:

- عدم تلبية المكتبات الحالية لرغبات وحاجات طلبة الدراسات العليا.
- عدم توفر الخدمات الالكترونية المناسبة في الكلية.

- عدم توفر التجهيزات والمعدات اللازمة للعملية التعليمية في كافة القاعات والمكاتب.
- صعوبات كبيرة في الخدمات الإدارية التي يحتاجها طلبة الدراسات العليا.
- محدودية الخدمات المساندة الاخرى للعملية التعليمية في جامعة تشرين

وبناءً على الدراسة الاستطلاعية، وبالاعتماد على الدراسات السابقة يمكن تحديد مشكلة البحث بالتساؤل الرئيسي الآتي:
ما هو واقع البنية التحتية التعليمية في الكلية محل الدراسة. وينبثق عنها مجموعة من التساؤلات التالية:

1. ما مدى توفر المكتبات المناسبة لحاجات طلبة الدراسات العليا في كلية الآداب؟
2. ما واقع الخدمات الالكترونية الحالية في كلية الآداب في جامعة تشرين؟
3. ما درجة كفاية التجهيزات التعليمية في مكاتب وقاعات كلية الآداب في جامعة تشرين؟
4. ما واقع الخدمات الإدارية المتوفرة في كلية الآداب بجامعة تشرين؟
5. ما درجة توفر الخدمات المساندة الاخرى للعملية التعليمية في كلية الآداب بجامعة تشرين؟

أهمية البحث و أهدافه:

أهداف البحث :

يهدف البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1) بيان واقع المكتبات الموجودة في كلية الآداب في جامعة تشرين.
2) بيان سوية الخدمات الالكترونية المتوفرة في كلية الآداب جامعة تشرين.
3) الكشف عن واقع المكاتب والقاعات الدراسية في كلية الآداب بجامعة تشرين.
4) تحديد واقع الخدمات الإدارية المتوفرة في كلية الآداب بجامعة تشرين؟
5) بيان واقع الخدمات الأخرى المساندة ، بالإضافة إلى تقديم بعض التوصيات المناسبة في ضوء نتائج الدراسة، التي من المتوقع في حال الأخذ بها أن تساعد في تطوير واقع البنية التحتية التعليمية في كلية الآداب بجامعة تشرين.

فرضيات البحث:

تنطلق الدراسة من فرضيتين رئيسيتين كالآتي:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا توجد فروق جوهرية بين البنية التحتية التعليمية المتوفرة في الكلية محل الدراسة وبين البنية التحتية التعليمية الواجب توافرها. ويتفرع عنها مجموعة من الفرضيات الجزئية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق جوهرية بين المكتبات الموجودة في الكلية محل الدراسة وبين المكتبات الواجب توافرها.

الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق جوهرية بين الخدمات الالكترونية الموجودة في الكلية محل الدراسة وبين الخدمات الالكترونية الواجب توافرها.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق جوهرية بين المكاتب والقاعات الموجودة في الكلية محل الدراسة وبين لمكاتب والقاعات الواجب توافرها.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد فروق جوهرية بين الخدمات الإدارية الموجودة في الكلية محل الدراسة وبين الخدمات الإدارية الواجب توافرها.

الفرضية الفرعية الخامسة: لا توجد فروق جوهرية بين الخدمات الاخرى الموجودة في الكلية محل الدراسة وبين الخدمات الاخرى الواجب توافرها.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق جوهرية بين أبعاد البنية التحتية التعليمية من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا بجامعة تشرين.

أهمية البحث:

تكمن أهمية هذا البحث في أهمية الموضوع الذي يعالجه، فهو يركز على دراسة واقع البنية التحتية التعليمية من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا في كلية الآداب في جامعة تشرين، وبالتالي فإن أهميته تتضح في الجانبين الآتيين:

- الجانب النظري والعلمي: كونه من البحوث التي تناقش المشكلات المطروحة في جامعة تشرين، هذا بالإضافة إلى ما قدمه من مقترحات من الممكن أن تؤدي إلى المساعدة بعملية تقييم واقع البنية التحتية التعليمية.
- الجانب العملي التطبيقي: يسعى البحث إلى دراسة متغيرات البنية التحتية التعليمية في جامعة تشرين من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا في كلية الآداب، بالإضافة إلى الوصول إلى مجموعة من النتائج الهامة في تحديد الصعوبات والإشكاليات التي تواجه تحسين واقع البنية التحتية التعليمية. وتأتي الأهمية كذلك من خلال تقييم واقع المكتبات، والخدمات الالكترونية، والخدمات الإدارية والمكاتب والقاعات الدراسية والخدمات الأخرى من قبل طلبة الدراسات العليا.

منهجية البحث:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، بالاعتماد على مجموعة من الكتب والدوريات والدراسات والتقارير ذات الصلة والمتعلقة بجودة الخدمات التعليمية في التعليم العالي، كما تم تصميم استبانة وتوزيعها على عينة من طلبة الدراسات العليا في كلية الآداب، والاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي ، كما تم تحليل البيانات باستخدام الإصدار 25 من برنامج SPSS.

حدود البحث: تشمل حدود البحث الآتي:

- **الحدود الزمنية: تم** جمع البيانات عن طريق توزيع استبانة على عينة من طلبة الدراسات العليا في كلية الآداب، في عام 2020.
- **الحدود المكانية:** جامعة تشرين، كلية الآداب.

الإطار النظري للبحث:

أولاً: مفهوم البنية التحتية التعليمية:

تهدف معظم الجامعات إلى التحسين والتطوير المستمر لواقع التعليم فيها والمتمثل بالمدخلات والعمليات التعليمية والمخرجات، وكل هذا يتطلب وجود بنية تحتية مجهزة بأحدث التجهيزات والخدمات للطلاب باعتبارهم الزبائن ومصدر الدخل الرئيسي للجامعات، وأعضاء الهيئة التدريسية والكوادر الإدارية في الجامعة لتنفيذ أعمالهم بأسرع الطرق وبأقل الأخطاء والتكاليف.[4]

تتمثل البنية التحتية التعليمية في التسهيلات التعليمية بالمبنى وتجهيزاته والتي تمثل محوراً هاماً من محاور العملية التعليمية، حيث أن التسهيلات التعليمية المتمثلة بالقاعات والتهوية والإضاءة والمقاعد..وغيرها تؤثر في جودة التعليم ومخرجاته، وكذلك قدرة المبنى الجامعي على أداء المهمة المنوطة وكفاءته لاستيعاب أعداد الطلاب، ومدى استفادة أعضاء هيئة التدريس والطلاب من المكتبات الجامعية، والمختبرات وأخيراً، حجم الاعتمادات المالية المخصصة لكل مؤسسة تعليمية.[5]

وتعرف البنية التحتية التعليمية بأنها: كافة التسهيلات والتجهيزات والخدمات اللازمة لسير العملية التعليمية بالشكل الأنسب.[6]

ويمكن تعرف البنية التحتية التعليمية بالآتي: كافة الخدمات والتجهيزات والتسهيلات المادية وغير المادية التي يجب ان تتوفر بالجامعة لسير العملية التعليمية بالشكل الأفضل والحصول على مخرجات تعليمية بجودة عالية.

ثانياً: أهمية البنية التحتية التعليمية:

يجب أن تتوفر مرافق وتجهيزات كافية للوفاء باحتياجات التعليم والتعلم في الجامعات، ويجب أن تتم متابعة مدى استخدام المرافق والتجهيزات، وأن يتم التقييم بشكل منتظم لمدى كفايتها من خلال المشاورات مع هيئة التدريس والموظفين والطلبة. [7]

ويمكن تحديد أهمية فر البنية التحتية التعليمية اللازمة من خلال النقاط الآتية:[8]

- أهمية تقديم الخدمات التعليمية للطلبة بالشكل الأنسب والجودة المطلوبة.
- تؤثر البنية التحتية التعليمية إيجاباً على مخرجات التعليم في الجامعات.
- محدودية البنية التحتية التعليمية سوف يؤثر سلباً في الإنتاج العلمي للطلبة وعلى على الأداء والتدريس وسوف يجهد الطالب في أمور أخرى غير التعلم.
- تعد البنية التحتية التعليمية من المؤشرات الهامة التي يؤخذ بها في تصنيف الجامعات عالمياً.

ثالثاً: تقييم (تصنيف) البنية التحتية التعليمية:

تعددت الآراء حول مضمون وبنود البنية التحتية التعليمية في التعليم العالي ومن الممكن الاعتماد على التصنيف الآتي الذي يركز على خمسة محاور أساسية للبنية التحتية التعليمية في التعليم العالي كالآتي: [9] [10] [11]

- **المكتبات:** تتضمن المكتبات الموجودة في الكليات، إضافة إلى المكتبة المركزية للجامعة، ويجب أن تتضمن المكتبات على الكتب الحديثة والضرورية لكل اختصاص في الكلية، بالإضافة إلى الكتب الأجنبية والدوريات والإصدارات الحديثة من المجموعات الاحصائية المحلية والخارجية، بالإضافة إلى المراجع الالكترونية أو مكتبة الكترونية مناسبة، والتجهيزات المكتبية والالكترونية المناسبة. إن عامل توفر المكتبات ذات الجودة العالية من أهم العوامل التي يجب أن تتوفر في الجامعات فليس الهدف هو إجهاد الطالب في الحصول على البيانات والمراجع بقدر ما هو الهدف تامين أغلب البيانات والمراجع وتوجيه الطالب للبحث ضمنها.
- **الخدمات الالكترونية:** يقصد بها كافة الخدمات والبرمجيات الالكترونية التي تحتاجها العملية التعليمية، ويجب أن تتوفر في كافة مباني وأنحاء الجامعة، من انترنت سريع، مواقع الكترونية مرجعية، مكاتب الكترونية، برامج الكترونية اختصاصية حسب حاجة كل قسم، مواقع الكترونية داخلية لسهولة التواصل في الجامعة..الخ، من الواضح أنه في عالم اليوم قد تغير مفهوم التعليم من التعليم التقليدي إلى التعليم المدمج أو الالكتروني، وكل جامعة غير قادرة على تامين الخدمات الالكترونية اللازمة لمواكبة هذا التطور سوف تبقى بعيدة عن التغيرات الحديثة في طرق وأساليب التعليم وبالتالي سوف تنخفض سوية مخرجاتها مقارنة بمخرجات الجامعات الأخرى وخاصة في الظروف الحالية والازمة التي نعيشها.
- **المكاتب القاعات الدراسية:** ويقصد بها كافة المكاتب الإدارية والمكاتب الخاصة بأعضاء الهيئة التدريسية والفنية وطلبة الدراسات العليا، بالإضافة إلى كافة القاعات التدريسية والمدرجات الموجودة في الكليات. ويجب أن تتضمن المكاتب والقاعات التدريسية على كافة التجهيزات والتقنيات اللازمة للعملية التدريسية من انترنت وأجهزة تقنية (إسقاط،

لابتوب، لوح الكتروني..)، بالإضافة إلى توفير الجو المناسب للعملية التدريسية من إضاءة وتدفئة أو تبريد وعوامل أمان..الخ.

- **الخدمات الإدارية:** ويقصد بها كافة الخدمات الإدارية اللازمة التي تخدم الطلبة في الجامعات، بالإضافة إلى أعضاء الهيئة التدريسية والتعليمية. وقد ركزت العديد من الدراسات على هذا المحور واعتبرته من المحاور الأساسية في البنية التحتية التعليمية لكونه يوفر الجهد ويقلل من الروتين والبيروقراطية في الجامعات ولا يجهد الطالب ولا المدرس في الامور الإدارية الروتينية.
- **الخدمات الأخرى:** أو الخدمات التحتية المساندة التي يجب أن تتوفر في الجامعات وهي كثيرة يمكن حصر بعضها بالآتي: قروض الطلبة (كمبيوتر..الخ)، خدمات الطعام ودرجة توفرها في الجامعة، خدمات النقل، خدمات السكن للطلبة وللكوادر التدريسية، خدمات التأمين الصحي ...الخ. وتختلف هذه الخدمات بين بلد وأخر وجامعة وأخرى إلا انه يوجد إجماع على ضرورة تامين خدمات السكن والنقل بالشكل المناسب وبأسعار التكلفة للطلبة وللكوادر التدريسية.

رابعاً: واقع البنية التحتية التعليمية:

يمكن تحديد واقع البنية التحتية التعليمية في أغلب الجامعات الحكومية العربي كالآتي: [13] [12]

- بالنسبة للقاعات الدراسية: تعاني القاعات الدراسية من اهتلاك ملحوظ لموجوداتها وبشكل خاص للكليات التي تم افتتاحها قبل 15 أو 20 عام وهي بحاجة لصيانات كبيرة ومستمرة مع الأخذ بعين الاعتبار عدم توفر أجهزة الاسقاط أو اللوح الذكي أو جهاز لابتوب للمدرس أو مكيفات للتبريد أو تدفئة كاملة أو إنارة صحية للطلبة.
- بالنسبة لمكاتب أعضاء الهيئة التدريسية: تعاني أغلب مكاتب أعضاء الهيئة التدريسية من ازدحام لأعضاء الهيئة في المكتب الواحد قد يصل لـ 4-5 أعضاء هيئة تدريسية في مكتبة واحد مع قدم في الأثاث والتجهيزات في الكليات القديمة والحاجة لصيانات كبيرة في بعض الأحيان، بالإضافة إلى عدم توفر خدمة الانترنت، والتجهيزات الالكترونية المناسبة.
- بالنسبة للخدمات الالكترونية: عدم توفر شبكة انترنت سريعة مرتبطة بين كافة مرافق الجامعات، وعدم توفر البرامج الالكترونية الحديثة اللازمة لكل اختصاص، وعدم توفر المخابر الحاسوبية المتناسبة مع عدد الطلاب حيث يجلس أكثر من طالبين في الكثير من الأحيان خلف حاسوب واحد، بالإضافة إلى عدم توفر المراجع الاجنبية الالكترونية وعدم اشتراك العديد من الجامعات بالمواقع الالكترونية من مجلات علمية خارجية.
- بالنسبة للخدمات الإدارية: تعاني أغلب الجامعات من صعوبات في العملية الإدارية تتصف بالروتين والبيروقراطية وكثرة وقوع الأخطاء وبطئ في تنفيذ العمليات الإدارية، بالإضافة لعدم وجود برامج إدارية أو مالية متطورة تمكن الطلبة أو الكادار التدريسي من التواصل الكترونياً مع الجامعة.
- بالنسبة للخدمات الأخرى: شبه غياب لخدمات القروض الطلابية وفي حال تواجدها تكون محدودة ولا تلبي حاجة الطالب لتمويل الدراسة أو شراء لابتوب مثلاً، عدم توفر السكن المناسب للطلبة والكادر التدريسي، عدم توفر خدمات النقل المناسبة،
- بالنسبة للمكتبات: عدم توفر الكتب الحديثة، عدم توفر المراجع الالكترونية المناسبة، محدودية عدد الكتب، قدم التجهيزات، صغر المساحة..الخ.

خامساً: الصعوبات التي تواجه تطوير البنية التحتية التعليمية:

يمكن تحديد أهم الصعوبات التي تواجه توفير البنية التحتية في الجامعات الحكومية بالآتي: [14]

- عدم توفر الموارد المالية اللازمة لتطوير البنية التحتية وتأمين كافة مستلزمات الطلبة من تأمين القاعات المناسبة والمراجع الالكترونية والبرامج الالكترونية المناسبة أو الخدمات الاخرى..الخ.
- الضغط الكبير على الجامعات الحكومية وزيادة عدد الطلاب المقبولين بشكل أكبر من الطاقة الاستيعابية، يؤثر سلباً على البنية التحتية المتوفرة، بالإضافة إلى أنه يصنع فجوة كبيرة بين حاجات الكم الهائل من الطلبة وإمكانية الجامعة لتقديمها.
- عدم توفر الكوادر المناسبة القادرة على نقل عملية التعليم من التعليم التقليدي إلى طريقة التعليم المدمج أو التعليم الالكتروني.
- الروتين والبيروقراطية وعدم إمكانية البعض من التعامل مع التطورات البنيوية الحديثة على مستوى التعليم.

ثامناً: الدراسة الميدانية لطلبة الدراسات العليا في كلية الآداب بجامعة تشرين:

بالاعتماد على الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع وعلى الدراسة الاستطلاعية تم تصميم نموذج استبانة لدراسة واقع البنية التحتية التعليمية من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا في كلية الآداب بجامعة تشرين. وقد بلغ عدد طلبة الدراسات العلية في كلية الآداب بجامعة تشرين كما هو موضح بالجدول رقم (1):

جدول(1) طلاب الدراسات العليا في كلية الآداب بجامعة تشرين 2020

القسم	ماجستير	دكتوراه	المجموع	العينة	العينة ذكور	العينة إناث
عربي	185	8	193	77	21	56
انكليزي	37	–	37	30	8	22
فرنسي	33	2	35	30	8	22
جغرافيا	53	4	57	30	8	22
فلسفة	40	9	49	30	8	22
علم اجتماع	28	4	32	30	8	22
تاريخ	48	9	57	30	8	22
مكتبات	–	–	–	–	–	–
المجموع	424	36	460	257	69	188

المصدر: شعبة الدراسات العليا في كلية الآداب، 2020

وكون المجتمع محدد وغير متجانس فقد تم الاعتماد على العينة الطبقية وقد اخذت نسبة 40% من كل طبقة من اجل دقة التمثيل مع الأخذ بعين الاعتبار ألا تقل كل طبقة عن 30 عينة وهو شرط تكوين الطبقات (Uma Sekran)[1]، وبعد احتساب الطبقات بما يتوافق مع الشروط السابقة فإن العينة قد بلغت 257 طالباً من طلبة الدراسات العليا موزعة بين 221 طالب ماجستير و36 طالب دكتوراه.، كما وزعت الأستبانة بنسبة 27% على الذكور وبنسبة 73% على الإناث وذلك بسبب قلة عدد الذكور من طلبة الدراسات العليا في كلية الآداب، تضمنت الاستبانة اثنان وثلاثين سؤالاً موزعة على خمسة أقسام. تبين صدق الاستبانة بعد إجراء التعديلات المقترحة عليها من قبل المحكمين من أعضاء الهيئة التدريسية في كلية الاقتصاد وكلية الآداب بجامعة تشرين، ومن ثم تم توزيع عينة أولية مؤلفة من 15 استبانة

[1] **دكتورة في اختصاص الاحصاء الاجتماعي ولها جدول مشهور حول العينات وتقسيمها، إضافة إلى العديد من الكتب والمراجع حول العينات.**

على عدد من طلبة الدراسات العليا بغية معرفة مدى وضوح الأسئلة الموجهة في الاستبانة بالنسبة لمجتمع الدراسة، وبعد استرجاعها تم إجراء التعديلات المناسبة على الأسئلة، ووزعت الاستمارة على عينة من طلبة الدراسات العليا (ماجستير ودكتوراه) مؤلفة من 257 طالب في شهر تشرين الثاني عام 2020. وقد تم استعادة 247 من الاستبيانات الموزعة، كما تم قبول 228 من الاستبانات وذلك بسبب نقص بعض الإجابات ، وقد تم إدخال هذه البيانات إلى برنامج SPSS بغية تحليل البيانات، وتم إجراء اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة مصداقية الاستبيان ودرجة الاتساق الداخلي بين الأسئلة ،وكانت نتيجة الاختبار كالآتي:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.874	32

وهذا يعني أنه إذا وزع الاستبيان بمؤشراته المختلفة على عينة أخرى من الطلاب غير عينة الدراسة في أوقات مختلفة فإن هناك احتمال قدره 87% للحصول على النتائج التي تم التوصل إليها.

تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي في الإجابة على الأسئلة الموجهة لعينة الدراسة كالآتيً:

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

إن الوسط الحسابي لمقياس لكرت 1+2+3+4+5=15/3=**3** **وهو** القيمة التي يقارن بها الوسط الحسابي لكل سؤال أو بعد من أبعاد جودة البنية التحتية التعليمية.

1. نتائج التحليل الإحصائي لبعد المكتبات: تم توجيه مجموعة من الأسئلة المتعلقة ببعد المكتبات على طلبة الدراسات العليا في كلية الآداب بجامعة تشرين وكانت النتائج كالآتي:

جدول(2) نتائج إجابة طلاب الدراسات العليا عن الأسئلة المتعلقة ببعد المكتبات

الأسئلة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
تتوفر في الكلية مكتبة مزودة بأحدث الكتب حسب الاختصاص.	2.72	0.875
يوجد أكثر من نسخة ورقية للكتب في المكتبة تمكن أكثر من طالب استعارة الكتب اللازمة.	1.84	0.584
تتوفر الكتب الأجنبية الضرورية لكل اختصاص حسب الحاجة والاهمية.	2.31	0.774
يتم تزويد المكتبة بالكتب والإصدارات الحديثة سنوياً	1.94	0.847
تتوفر الدوريات والمجموعات الاحصائية والنشرات الاحصائية الاقليمية والدولية في المكتبة.	2.41	0.682
المكتبة مزودة بخدمات التدفئة والتبريد والمفروشات المناسبة.	2.98	0.927
العاملون بالمكتبة على دراية تامة بالمحتويات وترتيبها حسب كل اختصاص.	2.45	1.021
تتوافر الكتب والمراجع الالكترونية الحديثة في المكتبة.	1.77	0.767
المجموع	**2.30**	**....**

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم(2) أن المتوسط الحسابي لبعد المكتبات (2.30)، وهذا يبين عدم رضا طلاب الدراسات العليا في كلية الآداب بجامعة تشرين عن واقع المكتبات الحالية المتوفرة في الجامعة كون الوسط الحسابي أصغر من (3). حيث لم تركز الجامعة بالشكل الكافي على عملية تطوير وتحديث المكتبات والمراجع العلمية كأحد أهم مؤشرات البنية التحتية التعليمية في الجامعات.

ولاختبار الفرضية الفرعية الأولى تم أجراء الاختبار الآتي:

جدول (3) One Sample Test

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
المكتبات	-17.016-	227	.000	-.52212-	-.5826-	-.4616-

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

من الجدول السابق نلاحظ الآتي: إن قيمة احتمال الدلالة P=0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة a=0.05 وبالتالي نرفض الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على: لا توجد فروق جوهرية بين المكتبات الموجودة في الكلية محل الدراسة وبين المكتبات الواجب توافرها. ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: وجود فروق جوهرية بين المكتبات الموجودة في الكلية محل الدراسة وبين المكتبات الواجب توافرها. وهذه الفروق معنوية تتوافق مع وجهة نظر طلبة الدراسات العليا التي كانت أقل من الوسط الحسابي المقارن 3.

2. نتائج التحليل الإحصائي لبعد الخدمات الالكترونية: تم توجيه مجموعة من الأسئلة المتعلقة ببعد الخدمات الالكترونية على طلبة الدراسات العليا في كلية الآداب بجامعة تشرين وكانت النتائج كالآتي:

جدول(4) نتائج إجابة طلاب الدراسات العليا عن الأسئلة المتعلقة ببعد الخدمات الالكترونية

الأسئلة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
تتوفر بالجامعة المختبرات الحاسوبية بما يتناسب مع عدد الطلبة	2.75	0.655
كافة المكاتب والقاعات الدراسية والمكتبات مزودة بخدمات الانترنت.	1.83	0.728
تتوفر في الجامعة خدمات انترنت مجانية لطلبة الدراسات العليا	1.88	0.817
تشترك الجامع بمواقع ومجلات عالمية مجانية لخدمة طلبة الدراسات العليا	1.62	0.582
تتوفر البرامج الالكترونية اللازمة في كل كلية حسب الاختصاص	2.30	0.937
تستخدم إدارة الجامعة برامج حديثة لمتابعة أمور الطلبة وشؤونهم.	1.95	0.791
يستطيع الطالب التواصل الكترونياً مع شؤون الطلاب في كليته.	2.88	0.857
المجموع	**2.17**	**...**

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم(3) أن المتوسط الحسابي لبعد الخدمات الالكترونية (2.17)، وهذا يبين عدم رضا طلاب الدراسات العليا في كلية الآداب بجامعة تشرين عن واقع الخدمات الالكترونية الحالية المتوفرة في الجامعة كون الوسط الحسابي أصغر من (3). حيث لم تركز الجامعة بالشكل الكافي على عملية توفير الخدمات الالكترونية التي تعد في من العوامل الهامة لتطور التعليم الحالي والمستقبلي.

ولاختبار الفرضية الفرعية الثانية تم أجراء الاختبار الآتي:

جدول (5) One Sample Test

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الخدمات الالكترونية	-11.211-	227	.000	-.43462-	-.5110-	-.3582-

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

من الجدول السابق نلاحظ الآتي: إن قيمة احتمال الدلالة P=0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة a=0.05 وبالتالي نرفض الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على: لا توجد فروق جوهرية بين الخدمات الالكترونية الموجودة في الكلية محل الدراسة وبين الخدمات الالكترونية الواجب توافرها. ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: وجود فروق جوهرية بين الخدمات الالكترونية الموجودة في الكلية محل الدراسة وبين الخدمات الالكترونية الواجب توافرها. وهذه الفروق معنوية تتوافق مع وجهة نظر طلبة الدراسات العليا التي كانت أقل من الوسط الحسابي المقارن 3.

3. نتائج التحليل الإحصائي لبعد المكاتب والقاعات الدراسية: تم توجيه مجموعة من الأسئلة المتعلقة ببعد المكاتب والقاعات الدراسية على طلبة الدراسات العليا في كلية الآداب بجامعة تشرين وكانت النتائج كالآتي:

جدول(6) نتائج إجابة طلاب الدراسات العليا عن الأسئلة المتعلقة ببعد المكاتب والقاعات الدراسية

الأسئلة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
تتوفر المكاتب الإدارية المجهزة بكافة الخدمات اللازمة للكوادر التدريسية.	2.45	0.662
تتوفر خدمات التدفئة والتبريد في كافة انحاء الجامعة بشكل دائم.	2.20	0.872
تتوفر في القاعات الدراسية أجهزة اسقاط ومعدات مناسبة للعملية التعليمية	2.60	1.112
تتحقق في مرافق الجامعة شروط الصحة والامان.	3.20	0.571
يتوفر التيار الكهربائي بشكل دائم داخل مرافق الجامعة.	3.40	0.992
المجموع	**2.77**	**...**

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم(6) أن المتوسط الحسابي لبعد المكاتب والقاعات الدراسية (2.77)، وهذا يبين عدم رضا طلاب الدراسات العليا في كلية الآداب بجامعة تشرين عن واقع المكاتب والقاعات الدراسية الحالية المتوفرة في الجامعة كون الوسط الحسابي أصغر من (3). ولاختبار الفرضية الفرعية الثالثة تم أجراء الاختبار الآتي:

جدول (7) One Sample Test

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
المكاتب والقاعات الدراسية	-28.487-	227	.000	-.74359-	-.7951-	-.6921-

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

من الجدول السابق نلاحظ الآتي: إن قيمة احتمال الدلالة P=0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة a=0.05 وبالتالي نرفض الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على: لا توجد فروق جوهرية بين المكاتب والقاعات الموجودة في الكلية محل الدراسة وبين لمكاتب والقاعات الواجب توافرها. ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: وجود فروق جوهرية بين المكاتب والقاعات الموجودة في الكلية محل الدراسة وبين لمكاتب والقاعات الواجب توافرها. وهذه الفروق معنوية تتوافق مع وجهة نظر طلبة الدراسات العليا التي كانت أقل من الوسط الحسابي المقارن 3.

4. نتائج التحليل الإحصائي لبعد الخدمات الإدارية: تم توجيه مجموعة من الأسئلة المتعلقة ببعد الخدمات الإدارية على طلبة الدراسات العليا في كلية الآداب بجامعة تشرين وكانت النتائج كالآتي:

جدول(8) نتائج إجابة طلاب الدراسات العليا عن الأسئلة المتعلقة ببعد الخدمات الإدارية

الأسئلة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
تركز إدارة الجامعة على جودة العمليات الإدارية.	2.80	.457
تستخدم الجامعة برامج إدارية متطورة.	2.30	0.876
يتم إنجاز العمليات الإدارية في الجامعة بسرعة وبدون أخطاء.	1.95	0.627
تتوفر خدمة متابعة الامور الإدارية عن طريق الشبكة الداخلية في الجامعة.	1.60	0.731
تساعد نظم الأتمتة الموجودة بالجامعة على سرعة الانجاز.	2.40	0.691
تركز إدارة الجامعة على السرعة والنزاهة في تسجيل الطلاب والحصول على الأوراق التي يحتاجونها.	3.20	0.943
المجموع	**2.38**	**....**

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم(8) أن المتوسط الحسابي لبعد الخدمات الإدارية (2.38)، وهذا يبين عدم رضا طلاب الدراسات العليا في كلية الآداب بجامعة تشرين عن واقع الخدمات الإدارية الحالية المتوفرة في الجامعة كون الوسط الحسابي أصغر من (3). ولاختبار الفرضية الفرعية الرابعة تم أجراء الاختبار الآتي:

جدول (9) One Sample Test

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الخدمات الإدارية	-31.423-	227	.000	-.74465-	-.7842-	-.6933-

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

من الجدول السابق نلاحظ الآتي: إن قيمة احتمال الدلالة P=0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة a=0.05 وبالتالي نرفض الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على: لا توجد فروق جوهرية بين الخدمات الإدارية الموجودة في الكلية محل الدراسة وبين الخدمات الإدارية الواجب توافرها. ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: وجود فروق جوهرية بين الخدمات الإدارية الموجودة في الكلية محل الدراسة وبين الخدمات الإدارية الواجب توافرها. وهذه الفروق معنوية تتوافق مع وجهة نظر طلبة الدراسات العليا التي كانت أقل من الوسط الحسابي المقارن 3.

5. نتائج التحليل الإحصائي لبعد الخدمات الأخرى: تم توجيه مجموعة من الأسئلة المتعلقة ببعد الخدمات الأخرى على طلبة الدراسات العليا في كلية الآداب بجامعة تشرين وكانت النتائج كالآتي:

جدول(10) نتائج إجابة طلاب الدراسات العليا عن الأسئلة المتعلقة ببعد الخدمات الأخرى

الأسئلة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
توفر الجامعة صندوقا لقروض الطلبة والمساعدات المالية	1.75	.753
توفر الجامعة الخدمات اللازمة لذوي الاحتياجات الخاصة	3.10	0.953
يتوفر بالجامعة مطاعم تقدم الطعام بجودة وسعر مناسب للطلبة	3.20	0.837
يتوفر السكن الجامعي المناسب لكافة طلبة الدراسات العليا	2.80	0.826
تتوفر الخدمات اللازمة لكافة الكوادر التدريسية من سكن وانترنت ..الخ.	2.20	0.673
توفر الجامعة خدمات النقل الملائمة بالطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية.	2.10	0.617
المجموع	**2.53**	**...**

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم(10) أن المتوسط الحسابي لبعد الخدمات الأخرى (2.53)، وهذا يبين عدم رضا طلاب الدراسات العليا في كلية الآداب بجامعة تشرين عن واقع الخدمات الاخرى المساندة الحالية المتوفرة في الجامعة كون الوسط الحسابي أصغر من (3). ولاختبار الفرضية الفرعية الخامسة تم أجراء الاختبار الآتي:

جدول (11) One Sample Test

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الخدمات الأخرى	-12.137-	227	.000	-.42167-	-.5212-	-.3674-

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

من الجدول السابق نلاحظ الآتي: إن قيمة احتمال الدلالة P=0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة a=0.05 وبالتالي نرفض الفرضية الفرعية الخامسة التي تنص على: لا توجد فروق جوهرية بين الخدمات الأخرى الموجودة في الكلية محل الدراسة وبين الخدمات الأخرى الواجب توافرها. ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: وجود فروق جوهرية بين الخدمات الأخرى الموجودة في الكلية محل الدراسة وبين الخدمات الأخرى الواجب توافرها. وهذه الفروق معنوية تتوافق مع وجهة نظر طلبة الدراسات العليا التي كانت أقل من الوسط الحسابي المقارن 3.

وللتأكد من صحة الفرضية الثانية تم إجراء اختبار التحليل العاملي: كما هو مبين بالجداول الآتية:

طريقة المكوّنات الأساسية Principal Components Method : إن طريقة المكوّنات الأساسية هي واحدة من أهم طرق التحليل العاملي و تأتي في مقدمة الطرق لبساطتها.

إن المكون الأساسي (أو العامل) هو عبارة عن تركيب من متغيرات الاستجابة . باعتبار أنّ لدينا P من متغيرات الاستجابة فأن المكون الأساسي الأول يعبّر عنه كما يلي :

$$Z1 = a11x1 + a21x2 + \ldots\ldots\ldots + ap1xp$$

حيث أن aij تمثل تشبعات Loadings متغيرات الاستجابة بالعامل الأول . أما المكون الأساسي الثاني فيعبر عنه كما يلي:

$$Z2 = a12x1 + a22x2 + \ldots\ldots\ldots\ldots + ap2xp$$

إن المكون الأول له أعظم تباين Variance (يفسر أكبر نسبة من هيكل التباينات لمتغيرات الاستجابة) يليه المكون الثاني .....وهكذا. وإن هذه المكونات تكون متعامدة فيما بينها ويمكن حساب المكونات بطريقتين :

- استعمال مصفوفة التباين المشترك Variance – covariance matrix لمتغيّرات الاستجابة و في هذه الحالة فإن المتغيّرات تكون مُقاسة بالانحرافات عن الوسط الحسابي.
- استعمال مصفوفة الارتباط Correlation matrix لمتغيّرات الاستجابة وفي هذه الحالة تُستعمل المتغيّرات المعياريّة ويكون ذلك ضرورياً في حالة اختلاف وحدات القياس لمتغيرات الاستجابة. والجدول الآتي يوضّح مصفوفة كفاية لجودة البنية التحتية التعليمية:

جدول (12) Communalities

Communalities

	Initial	Extraction
المكتبات	1.000	.185
الخدمات الالكترونية	1.000	.468
المكاتب والقاعات الدراسية	1.000	.428
الخدمات الإدارية	1.000	.422
الخدمات الأخرى	1.000	.425

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

الجدول السابق يمثّل القيم الأوليّة والمستخلصة للاشتراكيات Communalities حيث أن القيم الأوليّة للاشتراكيات (Initial) تُؤخذ مساوية للواحد في طريقة المكونات الأساسية في حالة اعتماد مصفوفة الارتباطات وتؤخذ الاشتراكيات مساوية لتباين كل متغير في حالة اعتماد مصفوفة التباينات .

جدول (13) Total Variance Explained

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1.082	66.055	66.055	1.082	66.055	66.055
2	.984	12.805	78.860			
3	.934	11.020	89.880			
4	.845	9.110	98.990			
5	.423	1.011	100.000			

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

يبيّن الجدول السابق الجذور الكامنة لمصفوفة الارتباطات (تباين المكونات) ومجموعها يساوي رتبة المصفوفة ويساوي 5 بقدر عدد المتغيرات حيث أن المكون الرئيسي الأول له أكبر جذر كامن (التباين المكون) ويساوي 1.082 و يفسر 66.055% من التباينات الكلية للبنية التحتية التعليمية.

جدول (14) Component Matrix[a]

Component Matrix[a]

	Component
	1
المكتبات	.330
الخدمات الالكترونية	.286
المكاتب والقاعات الدراسية	.190
الخدمات الإدارية	.124
الخدمات الأخرى	.070

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

الجدول السابق يمثل مصفوفة المكونات التي تتضمن تشبعات المكون الأول الذين تمّ استخلاصه. مع العلم أن التشبّع هو عبارة عن معامل الارتباط البسيط بين المكون (أو العامل) و المتغير .إن أقوى المتغيّرات ارتباطاً بالعامل الأول هو متغير المكتبات ومن ثم الخدمات الالكترونية وبعده المكاتب والقاعات الدراسية والخدمات الإدارية وأخيراً الخدمات الأخرى.

وبمتابعة الجدول(14) السابق الناتج عن تطبيق اختبار التحليل العاملي بطريقة المكونات الأساسية: نلاحظ أن الأوزان النسبية للمتغيرات حسب رأي عينة الدراسة كالآتي:

البنية التحتية التعليمية = 0.330 المكتبات + 0.286 الخدمات الالكترونية + 0.190 المكاتب والقاعات الدراسية + 0.124 الخدمات الإدارية + 0.070 الخدمات الأخرى.

أي يعد طلبة الدراسات في كلية الآداب إن المكتبات والخدمات الالكترونية أهم خدمتين تعليميتين يجب توفرهما بالشكل المطلوب كمرحلة أولى لتطوير البنية التحتية التعليمية ومن ثم باقي البنية التحتية.

ومنه نرفض الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق جوهرية بين أبعاد البنية التحتية التعليمية من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا بجامعة تشرين. ونقبل الفرضية البديلة: وجود فروق جوهرية بين أبعاد البنية التحتية التعليمية من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا بجامعة تشرين. حيث تبين وجود اختلافات بأهمية توفر البنود الخمسة حسب رأي طلاب الدراسات العليا في كلية الآداب بجامعة تشرين.

النتائج و المناقشة:

- عدم رضا طلاب الدراسات العليا في كلية الآداب بجامعة تشرين عن واقع المكتبات الحالية المتوفرة في الجامعة كون الوسط الحسابي أصغر من (3)، حيث لا تتوفر في المكتبات الكتب الحديثة ولا المراجع الالكترونية..الخ..
- عدم رضا طلاب الدراسات العليا في كلية الآداب بجامعة تشرين عن واقع الخدمات الالكترونية الحالية المتوفرة في الجامعة كون الوسط الحسابي أصغر من (3)، حيث لا تتوفر الخدمات الالكترونية اللازمة للعملية التعليمية في الجامعة.
- عدم رضا طلاب الدراسات العليا في كلية الآداب بجامعة تشرين عن واقع المكاتب والقاعات الدراسية الحالية المتوفرة في الجامعة كون الوسط الحسابي أصغر من (3)، حيث لا تتوفر المكاتب والقاعات التدريسية المناسبة للعملية التعليمية في الجامعة.

- عدم رضا طلاب الدراسات العليا في كلية الآداب بجامعة تشرين عن واقع الخدمات الإدارية الحالية المتوفرة في الجامعة كون الوسط الحسابي أصغر من (3)، حيث تعاني الخدمات الإدارية من الروتين والبيروقراطية والبطء وكثرة الأخطاء في الجامعة.
- عدم رضا طلاب الدراسات العليا في كلية الآداب بجامعة تشرين عن واقع الخدمات الاخرى المساندة الحالية المتوفرة في الجامعة كون الوسط الحسابي أصغر من (3)، حيث لا تتوفر خدمات النقل والسكن بالشكل المطلوب.
- يركز طلبة الدراسات في كلية الآداب على أهمية المكتبات والخدمات الالكترونية يجب توافرهما بالشكل المطلوب كمرحلة أولى لتطوير البنية التحتية التعليمية ومن ثم باقي محاور البنية التحتية.
- توجد فروق جوهرية بين أبعاد البنية التحتية التعليمية من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا بجامعة تشرين. حيث تبين وجود اختلافات بأهمية توفر البنود الخمسة حسب رأي طلاب الدراسات العليا في كلية الآداب بجامعة تشرين.

التوصيات:

تعد البنية التحتية من أهم المتطلبات الواجب توفيرها بشكلٍ كافٍ في الجامعة وفي هذا الإطار يتم اقتراح الآتي:

- زيادة الاهتمام بالمكتبات وتحسين وضعها الحالي ومن الممكن ان يتم ذلك وفق الآتي:

– توفير المكاتب الالكترونية في المرحلة الحالية من خلال تفعيل دور مكتبة شيراز وربطها بكافة مكتبات الكليات

– من الممكن أن تقوم الجامعة بتنزيل مواقع مجلات كاملة على الشبكة الداخلية أو إعادة الاشتراك بالعديد من المجالات العلمية العالمية أو تأمين مواقع البحث الممكنة للطلاب.

– توفير نسخ الكترونية عن كافة الرسائل في مكتبات الكليات وتوفير أجهزة كمبيوتر تساعد الطلاب في البحث عن المراجع.

– زيادة مخصصات المكتبات المالية والعمل على شراء الكتب الحديثة الهامة بناء على توصيات أعضاء الهيئة التدريسية في كل قسم.

- تحسين واقع الخدمات الالكترونية في الجامعة ومن الممكن أن يتم ذلك وفق الخطوات الآتية:

– تزويد كافة مرافق الجامعة بالخدمات الالكترونية اللازمة.

– توفير شبكة انترنت سريعة في كافة المكتبات ومكاتب أعضاء الهيئة التدريسية والمرفقات الأخرى.

– توفير البرامج الالكترونية بنسخها الأصلية إن أمكن وفقاً لحاجة كل قسم وزيادة عدد المخابر وصيانة الأجهزة الموجودة فيها.

- تزويد كافة قاعات الدراسات العليا في الكليات والمدرجات الكبيرة بأجهزة إسقاط كمرحلة أولى على أن يتم تزويد كافة القاعات الأصغر لاحقاً وتوفير التدفئة والتهوية والتكييف المناسب في الجامعة .
- تسهيل العمليات الإدارية والتقليل من الخطأ وتدريب العاملين وربط هذه الخدمات الكترونياً لتخفيف الضغط عن العاملين من جهة وعن الطلبة من جهة أخرى.
- زيادة الاهتمام بالخدمات الأخرى وبشكل خاص سكن الطلبة والعمل على زيادة عدد وحدات السكن الجامعة وتوفير النقل لأعضاء الهيئة التدريسية.

قائمة بالبحوث العلمية المقترحة:

- أثر الخدمات الالكترونية على جودة التعليم في الجامعات السورية.
- صعوبات تطبيق التعليم الالكتروني في الجامعات الحكومية السورية.

References:

1. Fawal.M. Opinions of open education students (kindergarten specialization) on the quality of educational services in the Open Education Center at the University of Damascus, Damascus University Journal, Vol 3, No 2.2014.
2. ReddyK.Evaluation of quality of education infrastructure in higher education based on Academic Quality (case study of Osmania university) .Jurnal of Social Economic research, Vol2. No3.2018.
3. Wicks, A.M. A satisfaction-based definition of quality and Academic Accreditation . Journal of Business and Economic Studies, Vol11.No2.2019.
4. Rabee.T.Quality of educational service at the university institution - among the indicators of excellence and accreditation standards, Faculty of Economic Sciences, Business Sciences and Management Sciences, University of Tebessa, Algeria.44.2016.
5. Altahayneh, Z. L. Implementation of Total Quality Management in colleges of physical education in Jordan. International Journal of Business and Social Science, Vol5.No3. p8-11.2014
6. Vinni, R.Total Quality Management and paradigms of public administration, International Public Review,Vol 8, No1. P312.2011.
7. Bokraa.R. Assessing the Quality Assurance of Educational Services for the LMD System from the Students' Point of View: Case Study of a Sample of Master Students of the Faculty of Economic, Business and Management Sciences at the University of Messila, Algeria, the Fourth Arab International Conference on Quality Assurance of Higher Education, p8-11.2014.
8. Almurshidee K A. The Implementation of TQM in Higher Education Institutions in Saudi Arabia: Marketing Prospective, Global Journal of Management and Business Research: A Administration and Management. Volume 17 Issue 1 Version 1.0.p24-33.2017
9. Zabadi M. Implementing Total Quality Management (TQM) on the Higher, Education Institutions – A Conceptual Model, Journal of Finance & Economics, Volume 1, Issue 1.p21-27.2013.
10. Pushpa L .Implementation of Total Quality Management in Higher Education Institutions, International Journal of Scientific Engineering and Research (IJSER), ISSN (Online).p11-18.2015
11. Murad A. & Rajesh K. S. Implementation of Total Quality Management in Higher Education. Asian Journal of Business Management, 2(1).p8-17.2010.
12. Taroghee.A. Application of Total Quality Management in Higher Education Institutions, Benefits and Constraints, The Fourth Arab International Conference on Quality Assurance in Higher Education.p18.2014.
13. Saleh.A.Total Quality Management in Higher Education Institutions "Presentation of some Arab and international models and experiences in the application of Total Quality Management in Higher Education, the Eighth Arab International Conference for Quality Assurance in Higher Education.p7-9.2012.
14. Bedeaf.A.The reality of applying total quality management in Arab higher education institutions, Guelma University, Algeria.p33.2012.