

البحث السادس :

تصور مقترح لتطوير الخدمات الجامعية في الجمهورية اليمنية
في ضوء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

إهداء :

أ. محمد حمود ناجي محمد النهدي
قسم الإدارة والتخطيط التربوي
طالب دكتوراه كلية التربية جامعة صنعاء اليمن

تصور مقترح لتطوير الخدمات الجامعية في الجمهورية اليمنية في ضوء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

أ. محمد حمود ناجي محمد النهمي

قسم الإدارة والتخطيط التربوي

طالب دكتوراه كلية التربية جامعة صنعاء اليمن

• المستخلص:

هدفت الدراسة إلى بناء تصور مقترح لتطوير الخدمات الجامعية في الجمهورية اليمنية في ضوء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ولتحقيق ذلك استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي التطويري، وتكون مجتمع الدراسة وعينتها من الخبراء المشاركين تم اختيارهم بطريقة قصدية، كما اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات من خلال جولات دلفي المعدل، وتكونت الأداة من (٣٠) فقرة موزعة ثلاثة على مجالات هي: الخدمات التعليمية، الخدمات البحثية، الخدمات المجتمعية، كما استخدمت الدراسة بعض الأساليب الإحصائية كالوسط المرجح، والانحرافات المعيارية، والوزن النسبي، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، أهمها: موافقة الخبراء المشاركين بدرجة كبيرة جداً تجاه عناصر بناء التصور المقترح لتطوير الخدمات الجامعية ككل بدلالة الوسط المرجح (4.61) وانحراف معياري (0.31) ووزن نسبي (٩٢٪). موافقة الخبراء المشاركين بدرجة كبيرة جداً تجاه مجال الخدمات التعليمية في الجمهورية اليمنية في ضوء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بدلالة الوسط المرجح (٤.٧٦) وانحراف معياري (٠.٣٨) ووزن نسبي (٩٥٪). موافقة الخبراء المشاركين بدرجة كبيرة جداً تجاه مجال الخدمات البحثية في الجمهورية اليمنية في ضوء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بدلالة الوسط المرجح (٤.٥٨) وانحراف معياري (٠.٣٩) ووزن نسبي (٩٢٪). موافقة الخبراء المشاركين بدرجة كبيرة جداً تجاه مجال الخدمات المجتمعية في الجمهورية اليمنية في ضوء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بدلالة الوسط المرجح (4.45) وانحراف معياري (0.30) ووزن نسبي (89٪). وفي ضوء الاستفادة من الخلفية النظرية والدراسات والأبحاث السابقة، وما كشفتها تقديرات أعضاء العينة من الخبراء المشاركين تجاه أهمية عناصر بناء التصور المقترح لتطوير الخدمات الجامعية في الجمهورية اليمنية في ضوء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، قدم الباحث تصوراً مقترحاً يتكون من رؤية ورسالة ومصادر بناء التصور، فضلاً عن عرض مكونات وآليات تطبيق التصور المقترح، وبعض التوصيات والمقترحات لتطوير الخدمات الجامعية.

الكلمات المفتاحية : الخدمات الجامعية – تكنولوجيا المعلومات والاتصالات – الجمهورية اليمنية

Title: A proposed framework for developing university services in the Republic of Yemen in light of information and communication technologies

Mohammed Hamoud Naji Mohammed Al-Nehmi,

Abstract:

This study aimed to develop a proposed framework for developing university services in the Republic of Yemen in light of information and communication technologies. The study used a descriptive developmental approach. The study population and sample consisted of expert participants

selected purposively. The study relied on a questionnaire as a data collection tool using modified Delphi rounds. The tool consisted of 30 items distributed over three domains: educational services, research services, and community services. The study used some statistical methods such as weighted mean, standard deviation, and relative weight. The study reached a number of results, most notably: The participating experts highly agreed with the elements of building the proposed framework for developing university services as a whole, with a weighted mean of 4.61, standard deviation of 0.31 and a relative weight of 92%. The participating experts highly agreed with the domain of educational services in the Republic of Yemen in light of information and communication technologies, with a weighted mean of 4.76, standard deviation of 0.38 and a relative weight of 95%. The participating experts highly agreed with the domain of research services in the Republic of Yemen in light of information and communication technologies, with a weighted mean of 4.58, standard deviation of 0.39 and a relative weight of 92%. The participating experts highly agreed with the domain of community services in the Republic of Yemen in light of information and communication technologies, with a weighted mean of 4.45, standard deviation of 0.30 and a relative weight of 89%. Based on the theoretical background, previous studies and research, and what the estimations of the expert sample members revealed about the importance of the elements of building the proposed framework, the researcher presented a proposed framework consisting of a vision, mission, and sources of the framework, in addition to presenting the components and mechanisms for applying the proposed framework, and some recommendations and proposals for developing university services.

Keywords: University services – Information and communication technologies.

• المقدمة:

تشهد نظم التعليم المعاصرة في كل بلدان العالم تقريباً صنوفاً متعددة من التحولات والتغيرات التي شملت أبعاد منظومة التعليم بلا استثناء، وتجلي ذلك في تطوير نظم تعليم وتعلم حديثة شكلاً ومضموناً، تتجاوز إلى حد بعيد - النظم التعليمية التقليدية نهجاً وأسلوباً، تنظيمياً وإدارة، أهدافاً ومحتوى، تنفيذاً وتقويماً، بطريقة وسعت مساحة التعليم، فظهرت مصطلحات ومسميات جديدة لطرق التعلم الحديث؛ منها: التعلم الإلكتروني والتعلم المباشر وغير المباشر والتعلم عن بعد والتعلم من خلال الموبايل وغيرها، وجميعها تبحث في توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملية التعليم والتعلم.

ومن هنا أصبح ينظر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنه ثورة على نظم التعليم التقليدية، فظاهرة العولمة والتطور المتنامي في مجال التقدم التكنولوجي وآلياته الرقمية والذكية المتنوعة وأساليب وتطبيقات تكنولوجيا التعليم، جعل

المؤسسات الأكاديمية تقف أمام جملة من التحديات، (Kagermann et al، ٢٠١٤، ٢٣)، فرضت على مؤسسات التعليم العالي مساندة هذا النهج التقني من خلال دمج التكنولوجيا في نظمها التعليمية والبحثية لما له من أهمية بالغة في الارتقاء بها في تصنيفات الجودة العالمية، والانتقال بها من استيراد المعرفة الجاهزة الى امتلاك أدوات ووسائل صناعة المعرفة، والتحكم بها باعتبار أن معيار تقدم الجامعات يقاس بمدى امتلاكها ترسانة معلوماتية تقنية متطورة تساعدها على تخزين وتوزيع هذه المعرفة وإدارتها بشكل عقلائي وفعال يسمح لها بمجابهة ومواكبة التغيرات العلمية والاقتصادية الحاصلة على المستوى المحلي والدولي.

وقد بات واضحاً من خلال الدراسات والأبحاث التي تطرقت لموضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كدراسة (Anunobi، ٢٠١٥) ودراسة، (عسول، ٢٠١٦)، ودراسة قطران والفقيه (٢٠١٧)، ودراسة، نسيم، (٢٠١٧) ودراسة، (Dintoe، ٢٠١٨)، والتي أكدت ضرورة تبني أساليب وطرق تكنولوجية حديثة تعتمد عليها مؤسسات التعليم الجامعي في ممارستها لمختلف وظائفها التعليمية والبحثية وخدمة المجتمع بصورة شاملة، حيث تعد عاملاً حاسماً ومهماً في الثورة المعلوماتية الراهنة التي تمخض عنها ما يسمى بـ "مجتمع المعرفة" الذي يستمد نجاعته وفعاليتته من توفر قاعدة معلوماتية ذات تكنولوجيا متطورة، كما أوصت العديد من المؤتمرات العربية والعالمية إلى ضرورة دمج مؤسسات التعليم العالي بالتكنولوجيا الحديثة، كالمؤتمر العلمي السنوي السادس والعشرين للجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية بعنوان تطوير التعليم العالي بالوطن العربي في عصر التكنولوجيا الفائقة والتنافسية، فضلاً عن المؤتمر الدولي الافتراضي (٢٠٢٠) الذي أقامه المركز الديمقراطي العربي بعنوان دور الوسائل التكنولوجية في التعليم الجامعي والبحث الأكاديميين.

مع العلم أن هناك جهود تبذل في سبيل تطوير التعليم الجامعي في الوطن العربي، إلا أنه لا زال يعاني من ضعف استخدام التكنولوجيا الحديثة، متجاهلة متطلبات العصر الرقمي الذي يعتمد على كل ما هو تقني وحديثة، (عيد، ٢٠١٨، صفحة ٢٠٨) لذا أصبح على التعليم الجامعي أن يسعى نحو التطوير والتحديث في شكله ومضمونه، لا سيما والجامعات اليوم هي المسؤولة عن إيجاد سياقات معرفية ومنهجية لتنفيذ وتطبيق الأفكار والمعارف، وتحويلها إلى قيم للعمل والإنتاج، (الحواري، الهمداني، والحاج، ٢٠١٧، صفحة ٧٥).

وعلى المستوى المحلي فإن التعليم العالي في اليمن يقف موقف العاجز، وعلى الرغم من محاولات الإصلاح والتطوير التي تبذلها الحكومة ممثلة بوزارة التعليم العالي والمجلس الأعلى للجامعات، فضلاً عن الجهود التي تقوم بها الجامعات نفسها، والتي تهدف جميعها لرفع كفاءتها وقدراتها في تحقيق أهدافها والارتقاء

بوظائفها، إلا أن واقع الحال يكشف عن العديد من الضغوط والتحديات التي يئن منها التعليم العالي، أبرزها كما أشار إليها (المجلس الأعلى لتخطيط التعليم، ٢٠١٤، ٦٣) عدم الاستقرار السياسي التي أرهقت ميزانية مؤسساته، والتي أدت بدورها إلى تدني وضعف مستوى تقديم خدماتها، إذ أنها مازالت قائمة على فلسفة روتينية، ومحاكاة تقليدية يغلب عليها الطابع الشخصي الارتجالي، مقابل الغوص في دهاليز البيروقراطية الفردية أو الجماعية قوضت الثقة بالتعليم العالي وبمؤسساته التعليمية. ناهيك عن ذلك التداعيات السياسية وتفاقمها وما ترتب عليها من تطورات، لم يسبق لها مثيل من حرب وحصار توصف بأنها الأشد خطورة والأكثر تعقيدا في تاريخ اليمن المعاصر، فضلا عن الأزمات الطبيعية والأوبئة الفتاكة (كجائحة كورونا)، (الخطيب و العواضي، ٢٠٢١، صفحة ٥) كل ذلك عرض مؤسسات التعليم الجامعي لأضرار جسيمة أخرجت بعضها عن الخدمة، وأصابت الأخرى بفقدان التوازن.

ليس هذا تهويلاً أو تخويلاً، وإنما حقائق ناصعة البيان قائمة على أدلة وبراهين، تؤكد بجلاء أن التعليم الجامعي في اليمن في الوقت الحاضر يحتاج إلى وقفة جادة وجديدة تضعه في مساره المواكب لتطلعات المجتمع اليمني وما يصبو إليه من عزة ورفعة، وذلك في ضوء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يشهدها التعليم الجامعي في مختلف بلدان العالم، وإلا فلا بقاء لجامعات بالية جامدة شكلا ومضموناً، ولا أثر لنظم غير قادرة على الفعل والانفعال في وقت قلت فيه موارد اليمن المالية، واستفحلت أوضاعها الاقتصادية والاجتماعية والسياسية.

• مشكلة الدراسة:

لما كانت الجامعات اليمنية تُعاني من تدنٍ في الأداء وتراجع في مستوى الإنجاز والتعامل مع التقنيات الحديثة، بفعل عدد من العوامل؛ يأتي في مقدمتها تقادم التقنية والفكر الإداري السائد فيها، واتباعها لأنماط وأساليب تعليمية تقليدية، وهو ما لم يعد مجدياً ولا ملائماً لتسيير شؤون الجامعات في القرن الواحد والعشرين؛ إذ تعد نظم التعليم التقليدية من أكثر الأسباب الموضوعية لذلك الواقع المتعثر والأداء المتواضع للجامعات اليمنية، مقابل ذلك تواجه تحديات وهموم عديدة ناتجة عن الثورة العلمية والتقنية والمعلوماتية والاتصالات، والعولمة، واقتصاد المعرفة، ومجتمع المعرفة، قد تعصف بوجودها إذ لم تسرع الخطى نحو تطوير خدماتها وفق رؤية شاملة، وهذا أسفرت عنه عدد من الدراسات المحلية كدراسة السماوي (٢٠٠١) ودراسة البعداني (٢٠١٥)، ودراسة، محمد، (٢٠١٦)، التي أجريت في مجال تطوير التعليم العالي والبحث العلمي أن هناك ضعفاً في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في نظمها الإدارية والبحثية، وفي خدمة المجتمع، وهذا نتاج طبيعي لتوقع الجامعات في بوتقة الأساليب التقليدية التي لا تتناسب مع عصرنا الحالي، وعلى ذلك تؤكد دراسة (السيد، ٢٠١٩)، ودراسة (آل

قاسم ويادي، ٢٠٢٠)؛ ضرورة الاستفادة من التقدم العلمي والتقني ومواكبة التسارع المذهل للثورة العلمية وتقنية المعلومات والاتصالات، وما يقتضيه ذلك من توظيف الوسائل والأدوات التعليمية والإسهام في توطئ التقنية، واستثمارها الرشيد في تحسين وتطوير الخدمات الجامعية مع الأخذ بعين الاعتبار الجهود التي بذلت وتُبذل من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في سبيل التجديد والتطوير بهذا الشأن، غير أن المتأمل في تلك الجهود يجد أنه قد أنصبَّ معظمها في الجوانب الشكلية، في حين أغفلت الجوانب الكيفية من تحديث وتطوير في أساليب العملية التعليمية التعليمية، وللأسف ظل النمط التقليدي في الجامعات كما هو عليه، ولم يحظَ بالقدر الكافي من الاهتمام؛ الأمر الذي زاد من تقادم تلك الأساليب النمطية وعجزها عن تجاوز الكثير من المشكلات، ناهيك عن عدم فاعليتها في مواكبة معطيات العصر ومتغيراته المتسارعة؛ ما أثر سلباً على الأداء الكلي للجامعات، وأدى ذلك إلى التدني والضعف في جودة مخرجاتها ونوعيتها.

وبالتالي فإن الباحث واعتقاد منه، بأنه يتعذر تطوير الخدمات الجامعية دون إخضاعها للدراسة والبحث، وأن توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا يتم إلا من خلال دراستها دراسة علمية تتقصى مكوناتها وأهميتها المستقبلية، أملين أن تتمخض عن هذه الدراسة نتائج تحظى بالقيمة والفائدة التي من شأنها مساعدة الجهات ذات العلاقة في تطوير خدمات التعليم العالي، وفي ضوء ما سبق فإن مشكلة الدراسة تتبلور بالتساؤل الرئيس الآتي: ما التصور المقترح لتطوير الخدمات الجامعية في الجمهورية اليمنية في ضوء تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

• أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلى إعداد تصور مقترح لتطوير الخدمات الجامعية في الجمهورية اليمنية في ضوء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وذلك من خلال الآتي:

« التعرف على المنطلقات النظرية؛ لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، والخدمات الجامعية من خلال استقراء المصادر والدراسات العلمية والتقارير الرسمية الصادرة عن الجهات ذات العلاقة.

« التعرف على درجة أهمية مجالات عناصر إعداد تصور مقترح لتطوير الخدمات الجامعية في الجمهورية اليمنية في ضوء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من وجهة نظر الخبراء المشاركين.

« التعرف على خطوات بناء التصور المقترح لتطوير الخدمات الجامعية في الجمهورية اليمنية في ضوء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال الإجابة عن الأسئلة الآتية:

✓ ما المرتكزات الأساسية للتصور المقترح من حيث: الرؤية والرسالة والأهداف والمصادر التي تم الاعتماد عليها في إعداد التصور؟

✓ ما الوظائف والمكونات والآليات الأساسية لتطوير الخدمات الجامعية في الجمهورية اليمنية في ضوء تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

• أهمية الدراسة:

- تنبثق أهمية الدراسة من الآتي:
- ◀ أهمية الجامعات: بوصفها المؤسسة الرائدة في المجتمع، التي يقع على عاتقها تطور المجتمع وتقدمه.
- ◀ أنها تأتي استجابة علمية لتوصيات العديد من المؤتمرات والندوات العلمية وتوصيات ومقترحات الدراسات السابقة.
- ◀ أنها تعد إضافة متواضعة بما يحتويه من محتوى نظري إلى المكتبات الجامعية ومراكز البحث العلمي في الجمهورية اليمنية.

• حدود الدراسة:

تقتصر الدراسة الحالية على تقديم تصور مقترح لتطوير الخدمات الجامعية في الجمهورية اليمنية في ضوء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال الخدمات (التدريسية، البحثية، المجتمعية)، من وجهة نظر عينة من الخبراء الأكاديميين المشاركين من الجامعات اليمنية (جامعة صنعاء، جامعة عدن، جامعة تعز، جامعة إب، جامعة إقليم سبأ، جامعة ذمار، جامعة الحديدة)، خلال العام ٢٠٢٢ - ٢٠٢٣م.

• مصطلحات الدراسة:

- ◀ تكنولوجيا المعلومات والاتصال: هي الأجهزة والأدوات المنبثقة عن ثورة المعلومات والاتصال في العصر الراهن التي تستخدم في تخزين البيانات والمعلومات وتحويلها ومعالجتها وإرسالها وتوفير الحماية لها، وأهم تلك الأجهزة الحاسوب وعتاده وبرامجه وأنظمتها، والشبكات الداخلية في المؤسسات التي تربط إدارتها ببعضها البعض وقد تربطها بمؤسسات أخرى، بالإضافة إلى شبكة الإنترنت التي أحدثت تغييرات مفصلية في الاتصال بين البشر والوصول للمعلومات بجميع أشكالها، (قطران و الفقيه، ٢٠١٩، صفحة ١٢). ويعرفها الباحث إجرائياً بأنها: مجموعة الأجهزة المادية والبرمجيات والاتصالات وقواعد البيانات التي تستخدمها الجامعات اليمنية لجمع المعلومات ومعالجتها وتخزينها ونقلها واسترجاعها وترجمتها إلى معارف، هذه المعارف تساهم في تحقيق أهدافها في التدريس والبحث العلمي، وخدمة المجتمع.
- ◀ الخدمات الجامعية: بأنها مجموعة من الأنشطة أو المنافع أو الفوائد أو التسهيلات أو الجهود الأكاديمية والتنظيمية والبيئية والإدارية التي تقدمها الجامعة للمستفيدين والتي تمكنها من تحقيق أهدافها، (زقاي، ٢٠٠٥، ١٠٩). ويعرفها الباحث بأنها مجموعة من الأنشطة والإجراءات والعمليات التكنولوجية التي تستخدمها الجامعات اليمنية في التدريس، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع والتي تساعدها في تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية.

• دراسات سابقة:

تمكن الباحث من الحصول على عدد من الدراسات ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية، وتوخيا منه عدم حشو الدراسة بدراسات، لا تمثل قيمة في إطار بحثهما؛ فقد اكتفا بعرض الدراسات الآتية:

« دراسة، حسنين والشربيني، (٢٠١٧)، هدفت الدراسة إلى التعرف علي واقع الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا بجامعة الملك خالد وفقا لمقياس *SERVQUAL* وفي ضوء رؤية آفاق، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وطورت مقياس *SERVQUAL* لاستخدامه لجمع البيانات المطلوبة، ومن ثم طرحه على أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم (٣١٤) طالب وطالبة من طلاب الدراسات العليا بجامعة الملك خالد وأسفرت النتائج عن تدنى جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا بجامعة الملك خالد من وجهة نظرهم، وفي ضوء النتائج تم وضع استراتيجية مقترحة لتطوير جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا بجامعة الملك خالد .

« دراسة، نسيم، (٢٠١٧)، هدفت إلى التعرف على تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين جودة العملية التعليمية في الجامعات الجزائرية، ولتحقيق ذلك استخدم المنهج الوصفي التحليلي، حيث تمثل مجتمع الدراسة في جميع الأساتذة في مختلف التخصصات وفي كل الجامعات الجزائرية دون استثناء والذين بلغ عددهم ما يقارب (٤٨٠٠٠) استاذ تقريبا حسب إحصائية السنة الجامعية ٢٠١٥/٢٠١٤، ولكون مجتمع الدراسة كبير فقد تم اعتماد عينة عشوائية من أساتذة لسبع جامعات الأكثر استجابة على غرار باقي الجامعات الأخرى، كما استخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات والمعلومات، وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين جودة العملية التعليمية فقد أبدت الأطراف الثلاثة رأيها الايجابي في ذلك سواء ما تعلق الأمر بالعملية التعليمية في قاعة التدريس أو العملية التعليمية إداريا؛ وهذا من خلال القدرة التفسيرية لكل رأي حيث سجلنا موافقة الأساتذة بنسبة (٩٧.٧٪)، الطلبة بنسبة (٩٦.٨٪) فرغم انخفاض الإمكانيات المتوفرة إلا أن التأثير كان قويا جدا، وقدرت نسبة تأثيرها على الجانب الإداري (٨٢.٤٪) من وجهة نظر الإداريين.

« دراسة، الحاوري وآخرون، (٢٠١٧)، هدفت إلى الكشف عن واقع تسويق الخدمات الجامعية بجامعة صنعاء، وتقديم تصور مقترح لتسويق الخدمات الجامعية في ضوء بعض الاتجاهات العالمية والعربية، وقد استخدم الباحثون المنهج الوصفي والاستبيان أداة للوصول إلى معرفة، وتكون مجتمع البحث من جميع أعضاء هيئة التدريس بجامعة صنعاء، تم اختيار عينة عشوائية طبقية من ثمان كليات، اربع كلية علمية، وأربع كليات إنساني، وتم توزيع (٢٠٠) استبانة، وقد

توصلت الدراسة إلى أن واقع الدور الذي تقوم به جامعة صنعاء في تسويق خدماتها الجامعية غير محققة وفق نتائج الاستبيان، وبناءً على النتائج قام الباحثون بعمل تصور مقترح لتطوير تسويق الخدمات الجامعية بجامعة صنعاء تضمن الأهداف والمنطلقات والمكونات لاستثمار امكاناتها بكفاءة وفاعلية.

«دراسة، قطران والفقيه، (٢٠١٩)،: هدفت إلى التعرف على "توظيف تقنيات المعلومات والاتصالات في إدارة الجامعات اليمنية الواقع والمأمول من خلال تحديد مجالات توظيف تقنيات المعلومات والاتصالات (الحاسوب، الشبكات الداخلية، شبكة الإنترنت، الهاتف الجوال)، ولتحقيق ذلك استخدم المنهج الوصفي التحليلي، كما تم إعداد قائمة بمجالات توظيف تقنيات المعلومات والاتصالات تضمنت (١١٢) فقره تم توزيعها على (١٦) جامعة (٩) جامعات حكومية، و (٧) جامعات أهلية. وتوصلت نتائج الدراسة أن مستوى توظيف أدوات الإدارة الإلكترونية (الحاسوب، الشبكات الداخلية، شبكة الإنترنت، الهاتف الجوال)، كما يأتي: يوظف الحاسوب والهاتف الجوال في الجامعات الحكومية بمستوى متوسط، بينما في الجامعات الأهلية الحاسوب بمستوى عالي والهاتف الجوال بمستوى متوسط. أن توظيف الشبكات الداخلية و شبكة الإنترنت بمستوى منخفض في الجامعات الحكومية وبمستوى متوسط في الجامعات الأهلية

«دراسة، الأبرط، (٢٠١٩)، هدفت إلى وضع تصور مقترح لتطوير الأداء المهني لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات اليمنية في ضوء تكنولوجيا التعميم، ولتحقيق ذلك اتبع الباحث المنهج التحليلي التركيبي النظري كسبيل للتعرف على مفهوم وطبيعة الأداء المهني وأهميته، لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات اليمنية؛ للإفادة من تكنولوجيا التعليم في تطوير الأداء المهني لأعضاء هيئة التدريس. وقد توصل الباحث إلى بناء تصور مقترح لتطوير الأداء المهني لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات اليمنية في ضوء تكنولوجيا التعليم، كما أوصت بتطوير وتحديث البنية التحتية للجامعات في كل ما يتعلق بتكنولوجيا التعليم، من أجهزة وبرامج وشبكات التكنولوجيا.

«دراسة السيد، (٢٠١٩)، (هدف إلى: تقديم تصور مقترح لتطوير إدارات القبول والتسجيل في الجامعات اليمنية في ضوء تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛ استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي، وتحدد مجتمع البحث من القيادات الإدارية في إدارات القبول والتسجيل في الجامعات اليمنية وفروعها في الكليات، كما اختار الباحث عينة بطريقة القرعة من كافة القيادات الإدارية والعاملين في إدارات القبول والتسجيل في ثلاث جامعات (جامعة صنعاء، جامعة إب، وجامعة عدن ثم تم أخذ عينة صدفية ممن تجاوزوا مع الباحث) ولغرض جمع البيانات الميدانية استخدم الباحث الاستبانة أداة للتطبيق الميداني، وقد توصل

البحث إلى العديد من النتائج، أهمها: أن درجة توظيف تكنولوجيا المعلومات في إدارات القبول والتسجيل في الجامعات اليمنية، ضعيفة جداً؛ إذ حصلت على المتوسط الحسابي (١.٧٥)، وانحراف معياري (٠.١٧)، وهي قيمة ضمن المستوى الضعيف جداً وفقاً لمدى المقياس.

◀ حظي التصور المقترح لتطوير إدارات القبول والتسجيل في الجامعات اليمنية في ضوء تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بأهمية كبيرة على المستوى العام للأداة؛ إذ حصل على المتوسط الحسابي (٤.٣٧)، وانحراف معياري (٠.١٥) وهي قيمة ضمن المستوى الكبير جداً وفقاً لمدى المقياس. وقد خلص البحث إلى تقديم التصور المقترح.

◀ دراسة الزهراني، (٢٠٢١)، هدفت الدراسة إلى التعرف على دور التعليم الإلكتروني في تطوير التعليم في بعض كليات التربية بالمملكة العربية السعودية، مستخدماً المنهج الوصفي، وأداة الاستبيان لمعرفة ذلك، كما استخدم لذلك عينة من طلاب كلية التربية بلغ عددهم (٢٠٠) طالباً، وتوصلت الدراسة لعدد من الأدوار والمتطلبات المادية والبشرية لتعليم الإلكتروني.

◀ دراسة، دينتو (Dintoe, 2018) هدفت إلى التعرف على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم العالي من وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس في جامعة بوتسوانا، تم إجراؤه على خبراء من أعضاء هيئة التدريس من المستوى الجزئي (عازف الآلات) البالغ عددهم (٩) مشاركين من قسم تعليم الكبار بكلية التربية بجمهورية مصر العربية جامعة بوتسوانا، عن طريق الرد على مقابلة بناء على دليل المقابلة، أظهرت نتائج الدراسة أن استخدام التكنولوجيا في النهاية للتعلم عبر الإنترنت منخفضة للغاية بسبب نقص البنية التحتية في المناطق الريفية.

◀ دراسة، نوريبور و شريفي (Nooripoor and Sharifi, 2020) : هدفت إلى تقييم جودة الخدمات الأكاديمية في جامعة ياسوج باستخدام نموذج جودة الخدمة، استخدم المنهج الوصفي، وتكون المجتمع الإحصائي من (٥٠٨)، من الطلاب الجامعيين في جامعة ياسوج في ٢٠١٨ - ٢٠١٩، تم اختيار (٢٢٠) فرداً كعينة من خلال أخذ العينات العشوائية الطبقية من حيث مجال دراستهم. تم جمع البيانات من خلال استبيان من جزأين بما في ذلك تصورات الطلاب وتوقعاتهم حول جودة الخدمات التعليمية والبحثية والرعاية الاجتماعية. وأظهرت النتائج أن الطلاب حصلوا على أدنى وأعلى رضا عن الوضع الحالي من حيث الخدمات التعليمية. أيضاً، كانت أكبر فجوة في الخدمة في الرفاهية، والبحث، والخدمات التعليمية، على التوالي.

• التعقيب على الدراسات السابقة:

استفاد الباحث من الدراسات السابقة في إثراء الإطار العام والخلفية النظرية لدراسة الحالية، في ضوء الأطر المرجعية النظرية لتلك الدراسات، فضلاً عن اختيار المنهج العلمي المناسب وتحديد إجراءاته، والتعرف على الأدوات البحثية

والخطوات المتبعة في إعدادها، كما أكدت الثقة بنوع الأداة التي قام الباحث باستخدامها في جمع بيانات بحثهم، فضلا عن طرق استخراج صدق الأداة وثباتها، والتعرف إلى أنواع الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الدراسات السابقة، وفي عرض نتائج الدراسة الحالية ومناقشتها وتفسيرها، ومن ثم صياغة استنتاجاته وتوصياته، ومن الملاحظ بأن معظم تلك الدراسات كانت متباينة في أهدافها ومناهجها وأدواتها، وبطبيعة الحال عن مجتمعاتها وعيانتها، وطبيعة إجراءاتها، فضلا عن الاختلافات في بيئاتها المجتمعية التي تنعكس بدورها على طبيعة مجتمعاتها الإحصائية وعيانتها، ومن الجدير بالقول إن معظم الدراسات قد أجمعت على ضرورة تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير التعليم العالي.

• الخلفية النظرية :

دفعت ثورة تكنولوجيا المعلومات والتي حفزتها الالكترونيات الرقمية إلى جعل جودة الخدمات من أحد أهم عوامل تكوين الثروة، إذ صار بالإمكان تقديم خدمات تعليمية ذات جودة عالية وبكلفة منخفضة تليبي حاجات ورغبات المستفيدين، الأمر الذي زاد من فرص الانتفاع بها من قبل المؤسسات على اختلاف أنواعها، لا سيما مؤسسات التعليم العالي، وفي ضوء ذلك تناولت الخلفية النظرية مبحثين أساسيين، تضمن المبحث الأول أطر تكنولوجيا المعلومات، والمبحث الثاني أطر الخدمات الجامعية، والتي تجيب عن هدف الدراسة رقم (أ) المتمثل ب: التعرف على المنطلقات النظرية؛ لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، والخدمات الجامعية من خلال استقراء المصادر والدراسات العلمية والتقارير الرسمية الصادرة عن الجهات ذات العلاقة، نتناول تحقيقه على النحو الآتي:

• المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

• مفهوم التكنولوجيا:

يترجم البعض كلمة تكنولوجيا إلى العربية تقنية والبعض تقانة، وكلمة تكنولوجيا هي تعريب للكلمة اليونانية ((Technology) قد اشتقت من كلمتين يونانيتين هما (Techno) أي الفن، المهارة الصناعة، الحرفة، أما الجزء الآخر (Logy) فهي مأخوذة من كلمة (Loges) والتي تعني العلم أو الدراسة ويترجم البعض كلمة (تكنولوجيا) إلى العربية على أنها التقنية أو تقنيات بينما يراها آخرون أنها تقانة أو تقانات (عبد العزيز، ٢٠١٩، ٣٧٩)، فيما يعرفها (Karami) بأنها عملية المعرفة وطرق تطبيقها ومعالجتها ونقلها وجعل المعلومات أكثر تطورا (Fereydoon et all, 2012, p. ٩٥)، وتعرف أيضا أنها: "مختلف أنواع الوسائل التي تستخدم لإنتاج المستلزمات الضرورية لراحة الإنسان، واستمرارية وجوده"، ويمكن تعريفها أنها: "التطبيق المنظم للمعرفة العلمية والعملية"، فيما يشير (رشوان، ٢٠١٧، ١٢) أن تكنولوجيا المعلومات "مجموعة من المكونات المادية والبشرية

والبرمجيات والاجراءات تعمل على جمع ومعالجة وخزن واسترجاع وتوزيع المعلومات بهدف دعم عملية اتخاذ القرارات والسيطرة في المؤسسة، وتعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم العالي بأنها "العلم الذي يهتم بتخزين، استرجاع معالجة، وبث المعلومات باستخدام أجهزة الحاسوب. فيما تعرفها الموسوعة الدولية لعلوم المعلومات والمكتبات بأنها التكنولوجيا الالكترونية اللازمة لتجميع، اختزان، تجهيز وتوصيل المعلومات فهي تشمل الأدوات المادية والموارد الرقمية التي يمكن توظيفها لغايات تعليمية علمية،(ضيف الله وبن زيان، ٢٠١٧، ٢٠٧)، فيما أكد تقرير اليونسكو (٢٠٠٢) أنه يمكن اعتبار تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي "مزيج من تكنولوجيا المعلومات" والتكنولوجيا الأخرى ذات الصلة خاصة تكنولوجيا الاتصالات والأنواع المختلفة من منتجات تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتاحة والتي لها صلة بالتعليم مثل عقد المؤتمرات عن بعد، التعليم عن بعد، البريد الإلكتروني والمؤتمرات الصوتية والدروس التلفزيونية، والبث الإذاعي، ونظام الرد الصوتي التفاعلي والأشرطة السمعية والأقراص المدمجة... الخ والتي تستخدم في التعليم ولأغراض مختلفة،(Manichander,2016,p.٢٠٧). كما أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى تحسين إنتاجية العاملين، والحصول على رضا العملاء، من خلال توفير خدمات ذات جودة أفضل وتكلفة ورسوم أقل،(Shannak et. Al,2021,p1358).

• مكونات تكنولوجيا المعلومات:

يرى عدد من الباحثين أن تكنولوجيا المعلومات تتكون من أربع مكونات فرعية هي: المادية، والبرمجيات، وقواعد البيانات، والاتصالات، ويميل الباحثون إلى هذا التقسيم؛ وسيتم توضيحها فيما يأتي:

◀ أولاً: الأجهزة (المكونات المادية): تمثل الأجهزة الكيان المادي الصلب التي تشتمل على الحواسيب والأجهزة الملحقة بها (الكساسة، ٢٠١١، ٥٨)، وتشمل المعدات المستخدمة في إدخال المعلومات وتخزينها ومعالجتها ونقلها وتداولها واسترجاعها واستقبالها وبثها للمستخدمين، متضمنة الحاسب الآلي وما يرتبط به من أجهزة،(اللامي والبياتي، ٢٠١٠، ١٩)، وتمثل في الحاسب الآلي: وهو "وسيلة إلكترونية صممت لاستقبال المجاميع الكبيرة من البيانات بشكل آلي، ومن ثم تخزينها ومعالجتها وتحويلها إلى شكل نتائج ومعلومات مفيدة وقابلة للاستخدام، بموجب مجموعة من التعليمات والإيعازات التي يطلق عليها اسم البرمجيات"،(قنديلجي والسامرائي، ٢٠٠٩، ١٢٨)، ويتكون الحاسوب من شقين رئيسيين هما الشق المادي الخاص بالأجهزة والمعدات،(Hardware)، وينقسم إلى (وحدات الإدخال، وحدات المعالجة المركزية، وحدات الإخراج) وآخر غير مادي يتمثل في البرمجيات.(Software)

«ثانياً: البرمجيات: وهي "مجموعة من الأوامر والتعليمات المعدة من قبل الإنسان، التي توجه المكونات المادية للحاسوب؛ لغرض أداء مهمة ما، أو للعمل بطريقة معينة على وفق تعليمات، دقيقة خطوة بخطوة للحصول على نتائج مطلوبة بشكل معين"، (السامرائي والزعبي، ٢٠٠٤، ١٤٦)، وهناك أنواع متعددة من لغات البرمجة التي يتم استخدامها، ويمكن تقسيم أنواع البرمجيات إلى نوعين هما: برمجيات النظم، وتتمثل في فئتين من النظم، (برامج إدارة النظم، برامج تطوير النظم) وبرمجيات التطبيقات، وتتمثل في فئتين هما (برمجيات الغرض العام، برمجيات الغرض الخاص)، (إدريس، ٢٠٠٧، ٣٨٦).

«ثالثاً: قواعد البيانات: تمثل قاعدة البيانات مجموعة متكاملة من الملفات والجداول وغيرها من البيانات المترابطة والمنظمة والمخزنة بأقل تكرار ممكن، (علي، ٢٠٠٦، ١٣٣)، وتتيح إمكانية مشاركة هذه البيانات لعدد كبير من المستخدمين بحسب إمكانيات الأجهزة التي يتم استخدامها (أبو عرفه وآخرون، ٢٠٦٦، ٣٠٨).

«رابعاً: الشبكات والاتصالات: تمثل شبكة الاتصالات شريان الحياة لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة، فجميع نظم المعلومات الحاسوبية اليوم هي منظومات تنتمي إلى شبكة مركزية أو موزعة، وتعتمد على تكنولوجيا الاتصالات لنقل البيانات وتبادلها فيما بين الأجهزة، لتشكل بذلك قاعدة الاقتصاد المعرفي والمعلوم، ونقطة انطلاق تطبيقات التجارة الإلكترونية، والأعمال الإلكترونية، والإدارة الإلكترونية، (الصيرفي، ٢٠٠٩، ٥٠)، ويمكن تقسيمها إلى: الإنترنت: ويمثل شبكة اتصالات داخلية خاصة بالمنظمة (المتميزون، ٢٠٠٥، ١١٨)، الإكسترنات: وهي شبكة تسمح للمنظمة بالربط مع جهات خارج المنظمة، وتسمح للإكسترنات لبعض الجهات أو الأشخاص، مثل الموردين أو الزبائن بالتولوج إلى الشبكة الداخلية للمنظمة (الأنترانت) واستخدامها، بناء على صلاحيات يتم تخويلها لهؤلاء المتعاملين مع المنظمة، الإنترنت: هي شبكة عالمية من شبكات الكمبيوتر، (Laudon & Traver, 2016, 50) وهي أضخم شبكة للمعلومات في العالم، وهي متاحة للجميع في كل الأوقات، للأفراد والمنظمات والحكومات، وبإمكان الجميع بث أي حجم من المعلومات للعالم، وكذلك يمكن لأي شخص الحصول على ما يرغب فيه من المعلومات والأخبار والدراسات والبحوث وفي كل المجالات، والتعامل مع الصوت والصورة والفيديوهات بكل سهولة ويسر، وإجراء المؤتمرات وأداء الوظائف عبر الإنترنت، محطمة لقيود الزمان والمكان، (الحسنية، ٢٠٠٥، ١٧٧).

• البحث الثاني: الخدمات الجامعية:

لقد حولت ثورة الاتصالات العالم الى قرية صغيرة، تداخلت فيها الثقافات والحضارات وكان لها تأثير على التعليم الجامعي، حيث جعلت في الإمكان تحويله من تعليم للنخبة الى أن يصبح تعليماً للجميع، إلا أن توفير الوسيلة لا يعني

تحقيق الغاية، فالأمر يتطلب إعادة النظر في جميع عناصر المنظومة التعليمية حتى يمكن تقديم برامج ذات تقنية عالية تتوافق مع حاجات الجميع ومتطلباته في القرن الحادي والعشرين، لذا أصبح تطوير التعليم العالي مسألة حيوية تتعلق بجميع البلدان العالمية، فها هي أمريكا بجلالاتها وعظمتها وجبروتها وهيمنتها وعلى لسان رئيس وزرائها "ريجان" لم تجد عضاضة أن ينشر تقرير "أمة في خطر"، ثم يأتي من بعد ريجان من يقدم أيضا تقرير "أمة مستعدة" لأن هذه هي أساسيات وأجديات التقدم والتطور في النظم التعليمية (Kammur, 2017, p. ٢) حيث ازداد مؤخرا اهتمامات الترويج وتحسين جودة الخدمات التعليمية في التعليم العالي والجامعات بشكل كبير وقد اجتذبت اهتماما دوليا في البحوث التعليمية وارتبطت التعليم الأكاديمي بتغيرات وإصلاحات داعية في تطور أنظمة التعليم العالي، والدور المتزايد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، والطلب على المعرفة، (Nooripoor & Sharifi, 2020, p. ٣٤٨).

• مفهوم الخدمات التعليمية الجامعية:

يشير، المخلافي،(٢٠٠٦)، أن مفهوم الخدمة التعليمية يتمثل في توفير الاحتياجات الأساسية للنظام التعليمي، والذي يشمل جميع أركان العملية التعليمية من: معلم، وطالب، وإدارة، وبنية أساسية... الخ، وذلك بالنظر إلى المؤسسة نظرة كلية شاملة، وتحديد جوانب القوة ومواطن الضعف، فضلا عن قياس فاعليتها وجودتها، تمهيدا لتحسين مخرجاتها، عن طريق توفير المتطلبات التي يستلزمها النظام التعليمي مثل التكنولوجيا، باعتبارها مؤسسة متكاملة، أي تقديم وتوفير الخدمات التعليمية الأساسية التي تؤدي إلى رفع كفاءة الطلبة، وإلى رضا جميع المستفيدين، وتعتمد على مبادئ الجودة الشاملة، والتي تنص على أن الجميع شركاء من أجل الجودة، لذلك نجد أن الخدمات التعليمية تعد أحد أنواع الخدمات الواسعة الانتشار وذات الأهمية الكبيرة في مختلف أنحاء العالم،(عز الدين و العرموطي، ٢٠١٦، ١١٩٩).

وتعرف خدمة التعليم العالي بأنها مجموعة المنافع التي تقدمها الجامعات ومؤسسات التعليم العالي الأخرى، والتي تؤدي إلى إشباع حاجات ورغبات المستفيد (الطلبة - أولياء الأمور - سوق العمل... الخ) عند حصوله على الخدمة، وتمثل بخدمات التعليم والإرشاد والمساندة، والتي تؤدي إلى إحداث تغيير معرفي ومهاري وسلوكي لدى المتعلم، (محمد و والشهراني، ٢٠١٤)، لذلك فقد تم تصنيف جودة الخدمة إلى ثلاثة أقسام، القسم الأول: وهي التي ركزت على الجانب الوظيفي للخدمة والتي تعرف بأنها: قدرة الخدمة على تأدية وظيفتها وملائمتها للاستخدام، والقسم الثاني: وقد ركز على الجانب التقني، أي مطابقة الخدمة للمواصفات التي صممت من أجلها، بينما القسم الثالث: فقد ركز على التسويق والقدرة على تلبية حاجات العميل وتحقيق رضاه أي تحقيق، توقعات

العمل في الخدمة المتوقعة، وفي مجال التعليم ظهر اتجاهان في مفهوم جودة الخدمة التعليمية؛ الاتجاه الأول: يهتم بمدى تطابق المخرجات التعليمية مع المواصفات التي وضعت من قبل هيئات أو جهات متخصصة، (إبراهيم، ٢٠١٣، صفحة ١٤) أما الاتجاه الثاني: فيهتم بمدى تلبية احتياجات المستفيدين من الخدمة (أعضاء هيئة التدريس وأولياء الأمور وأصحاب الأعمال والشركات وجهات التوظيف المختلفة،...) وانطباعاتهم نحوها، (عبد الحى، ٢٠١٧، ١٢٥)، وتعرف أيضا بأنها مجمل السمات والخصائص التي تتعلق بالخدمة التعليمية، والتي تستطيع أن تضي باحتياجات المستفيدين الداخليين والخارجيين ((Mestrovit، ٢٠١٧، ٦٨)).

• مجالات الخدمات الجامعية:

إن مجالات الخدمات الجامعية تشتق من الوظائف الثلاثة للجامعة وهي التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع، وتؤكد الاتجاهات المعاصرة على ضرورة مواكبة الخدمات التعليمية لمتطلبات واحتياجات العصر، فضلا عن متطلبات المستقبل المتوقع حدوثها، وبالتالي يعد تطوير هذه المجالات الثلاثة مدخلا مهما لتحقيق أهداف الجامعة وتلبية حاجات المستفيدين من فئات المجتمع سواء أكانوا أفراد أم مؤسسات، وسوف توضح الدراسة ذلك فيما يأتي:

• مجال الخدمات التعليمية:

إن التعليم الجامعي منظومة متكاملة مكونة من الأستاذ الجامعي والطالب والمناهج الدراسية وأساليب التدريس والتقويم والبيئة التعليمية، ولاشك أن تحقيق التميز في مجال الخدمات التعليمية يتطلب تطوير كل عنصر من عناصر المنظومة التعليمية لمواكبة التطورات العالمية من خلال: ثلاثة عوامل رئيسية أولها: القوة البشرية التي تتحقق من خلالها رغبة الأفراد المشاركين في العملية التعليمية وادفعتهم باتجاه تفعيل العملية وتحسين أدائها؛ وثانيها: القوة التعليمية التي تتمثل في التزام الجامعة بتهيئة وتنفيذ متطلبات العملية التعليمية بشكل قوي ومساند للقوة البشرية؛ وثالثها: القوة التكنولوجية التي تحقق الإمكانية في إنجاز النشاطات التي تتوافق مع الأهداف المراد تحقيقها في العملية التعليمية، (السهلي، ٢٠١٩، ٧٤).

• مجال الخدمات البحثية:

يعد التميز في الخدمات البحثية من أهم مداخل ومجالات التميز الجامعي على المستوى المحلي والدولي، ولاشك أن زيادة وتميز مؤسسات التعليم العالي كان ناتجا عن النشاط البحثي المتواصل والذي جعل الجامعات بمثابة بيوت خبرة قادرة على دعم البحوث العلمية وتمويلها، وفي ظل التطور المعرفي والتكنولوجي السريع يجب على الجامعات وضع خطط شاملة للبحث العلمي تكون مرتبطة بتلبية احتياجات المجتمع وحل مشكلات قطاعات المجتمع

المختلفة (أحمد، ٢٠١٦، ١٤٢)، ومن الجدير بالذكر أن التفوق في البحث العلمي أحد معايير التصنيفات العالمية للجامعات وأحد مؤشرات الميزة التنافسية، كما يسهم في تحقيق التنمية للمجتمع ككل.

• مجال الخدمات المجتمعية:

يمكن القول أن خدمة المجتمع هي الترجمة الفعلية لوظائف الجامعة التي يتم من خلالها تمكين أفراد المجتمع، وجماعته، ومؤسساته، وهيئاته، من تحقيق أقصى استفادة مكنة من الخدمات المختلفة التي تقدمها الجامعة، بوسائل وأساليب متنوعة، تتناسب مع ظروف المستفيد وحاجاته الفعلية، (السهي، ٢٠١٩، ١٠١)، ومن أهم مجالات خدمة المجتمع، إعداد البحوث التطبيقية التي تسهم في توثيق العلاقة بين الجامعة والمجتمع من خلال تقديم الخدمات الاستشارات لكافة قطاعات المجتمع الاقتصادية والاجتماعية. فضلا عن تقديم الخدمات الإرشادية والدعم الأكاديمي والرقمي، والتوجيه المجتمعي من خلال تنظيم ندوات ومحاضرات إرشادية. وتشجيع برامج التعليم المستمر وتزويد أفراد المجتمع بالمهارات المتطورة والمعارف المستحدثة التي تواكب المتغيرات العالمية وتحقق الاستمرارية في التعلم. والمشاركة في الاحتفالات العامة والمناسبات الاجتماعية والرسومية، والتنمية الثقافية للمجتمع، (طه، ٢٠١٤، ٢٥).

• منهجية البحث وإجراءاته:

• منهج البحث:

نظرا لطبيعة الدراسة الحالية تم استخدام المنهج الوصفي بنوعية المسحي والتطويري الذي يقوم على وصف الظاهرة وتحليلها وتفسيرها واستخلاص النتائج والتوصل إلى التصور المقترح.

• مجتمع الدراسة وعينته:

بما أنه لا يوجد إطار يضم كافة الخبراء فقد قام الباحث باختيار عينه قصدية تمثل النخبة العلمية من الخبراء الأكاديميين، تم اختيار هذه العينة وفقا للخصائص الآتية: أن جميع أفراد العينة من حملة الدكتوراه، ولهم إسهامات علمية في مجال البحث العلمي، فضلا عن تنوع تخصصات أفراد العينة: (إدارة وتخطيط تربوي، التخطيط الاستراتيجي واقتصاديات التعليم، تكنولوجيا معلومات وعلوم حاسوب، القيادة التربوية، أصول تربوية، طرق تدريس، علم الاجتماع)، حيث تكون مجتمع البحث وعينة من (٢٥) خبيرا في كل من جامعة صنعاء، وجامعة عدن، وجامعة تعز، جامعة إب، وجامعة إقليم سبأ، وجامعة ذمار، وجامعة الحديدة.

• أداة الدراسة:

نظرا لطبيعة أهداف الدراسة الحالية، فقد اعتمد الباحث الاستبانة أداة لجمع البيانات والمعلومات الميدانية، حيث تم تصميمها بالاعتماد على الخلفية

النظرية للدراسة، والابحاث والدراسات السابقة ذات العلاقة، فضلاً عن مقابلة عدد من الأساتذة المتخصصين في تكنولوجيا التعليم والإدارة التربوية والإدارة العامة، وتكون الاستبانة من جزأين تضمن الجزء الأول البيانات الشخصية، بينما الجزء الثاني: مجالات الخدمات الجامعية في ضوء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتكونت الاستبانة من (٣٢) فقرة موزعة على ثلاثة مجالات (التعليمية، البحثية، المجتمعية)، وطلب منهم إبداء آرائهم من حيث صياغة الفقرات، وانتماء الفقرات إلى المجال والتعديل المقترح، والفقرات المقترح إضافتها إلى المجال.

• صدق أداة الدراسة:

تم التحقق من صدق الأداة بعرض فقرات الاستبانة، والتي تكونت من (٣٢) فقرة على مجموعة من المحكمين، بلغ عددهم (١٦) محكماً من المتخصصين ومن ذوي الخبرة من أعضاء هيئة التدريس في جامعة صنعاء، وجامعة عدن، جامعة إب، وجامعة إقليم سبأ، وجامعة ذمار، وبناءً على ملاحظات المحكمين تم تعديل صياغة بعض الفقرات من حيث البناء واللغة، كما حذفت (٤) فقرات لم تحصل على نسبة اتفاق (٨٠٪) فأعلى من آراء المحكمين، كما تم إضافة فقرتين، إذ أصبح مجموع فقرات الاستبانة (٣٠) فقرة.

• ثبات أداة الدراسة وتطبيقها:

اعتمدت الدراسة على استخراج معامل ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات الاتساق الداخلي لأداة الدراسة، حيث بلغ معامل الثبات للأداة بشكل عام (٨٨٪)، وهذا يؤكد صلاحية الأداة على التعرف على درجة أهمية بناء التصور المقترح لتطوير الخدمات الجامعية في الجامعات اليمنية في ضوء تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

• تطبيق الأداة:

بدأت إجراءات تطبيق الجولة الأولى بتقديم استمارة دلفاي لاستقصاء آراء الخبراء المشاركين، تتضمن تعريف الخبراء بعنوان البحث، وخطوات تصميم الاستمارة، والتوضيح بوجود ثلاث جولات، وإمكانية الاستمرار بهذه الجولات حتى النهاية وتم توزيع (٣٠) استمارة على عينة من الخبراء وإعطائهم الوقت الكافي، ثم قام الباحث بتجميع الاستمارات، وقد اعتذر (٥) خبراء لأسباب مختلفة، واسترجع الباحث (٢٥) استمارة للخبراء؛ حيث أبدوا استعدادهم للتعاون والمتابعة حتى نهاية الجولات، وقد صيغت جميع فقرات الاستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي المكون من خمسة بدائل هي (كبيرة جداً) (٥)، (كبير) (٤)، (متوسطة) (٣)، (ضعيفة) (٢)، غير مهمة (١).

• الاساليب الإحصائية:

تم استخدام معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha لحساب ثبات الاتساق الداخلي لفقرات ومجالات الاستبانة، كما استخدم الوسط المرجح والانحرافات المعيارية والوزن النسبي للحصول على درجة الأهمية المستقبلية لإعداد التصور المقترح.

• عرض النتائج وتفسيرها:

يتناول هذا الجزء من الدراسة عرضاً لنتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها، وذلك لتحقيق الهدف الميداني (د) المتمثل ب: التعرف على أهمية مجالات عناصر إعداد تصور مقترح لتطوير الخدمات الجامعية في الجمهورية اليمنية في ضوء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وعلى النحو الآتي:

• عرض النتائج ومناقشتها بحسب إجمالي المجالات الرئيسية:

أستخدم الباحث في تحليل بيانات بحثه، وفقاً لأهداف البحث الأساليب الإحصائية المتمثلة: بالوسط المرجح، والانحراف المعياري، والوزن النسبي لبيان درجة الموافقة لأهمية تطوير الخدمات الجامعية في ضوء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويمكن استعراضها على النحو الآتي:

جدول (١) الوسط المرجح والانحراف المعياري والوزن النسبي لأراء الخبراء المشاركين لمجالات الخدمات الجامعية

م	المجال	الوسط المرجح	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرة	الوزن النسبي	الدلالة اللفظية
1	الخدمات التدريسية	4.76	0.38	1	95%	كبيرة جداً
2	الخدمات البحثية	4.58	0.39	2	92%	كبيرة جداً
3	الخدمات المجتمعية	4.45	0.30	3	89%	كبيرة جداً
	المجالات ككل	4.61	0.31		92%	كبيرة جداً

يتضح من الجدول السابق أن أهمية مجالات الخدمات الجامعية في الجمهورية اليمنية في ضوء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كما يراها الخبراء المشاركين بشكل عام جاءت بدرجة (كبيرة جداً) بدلالة الوسط المرجح الذي بلغ (4.68)، وانحراف معياري (0.34)، ويوزن نسبي (٩٤%)، بما يشير إلى إجماع الخبراء المشاركين تجاه أهمية مجالات الخدمات الجامعية في بناء التصور المقترح، ويعزى هذا الاتفاق على درجة الأهمية لجميع المجالات، كونها على مستوى واحد من الأهمية وبدلالة لفظية كبيرة جداً؛ ليعكس إدراك عينة الخبراء وخبرتهم التراكمية والنظرة الثاقبة المستقبلية التي يتمتعون بها، ومدى حرصهم على تطبيقها في الجامعات اليمنية.

• عرض النتائج ومناقشتها بحسب كل مجال على حدة:

• المجال الأول: الخدمات التدريسية:

يتضح من نتائج التحليل الإحصائي لموافقة الخبراء المشاركين في البحث تجاه أهمية إعداد التصور المقترح لتطوير الخدمات الجامعية في ضوء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما يتعلق بفقرات مجال: الخدمات التدريسية، قد حظيت بدرجة كبيرة جداً من الأهمية؛ إذ حصلت جميع فقرات المجال على الوسط المرجح الذي بلغ (4.76)، وانحراف معياري بلغ (0.38)، ووزن مئوي بلغ (95%) وهي قيمة أكبر من نسبة الموافقة المعيارية لأسلوب دلّفاي المعدل المحددة ب(٦٨%)،

جدول (٢) الوسط المرجح والانحراف المعياري والوزن النسبي لأراء الخبراء المشاركين في مجال الخدمات التدريسية

م	الفقرة	الوسط المرجح	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرة	الوزن النسبي	الدلالة اللفظية
١.	توفر الجامعة الأنظمة الإلكترونية، والمقررات التفاعلية، والمصادر الرقمية لتحقيق الاستخدام الأمثل للتقنية المعرفية في دعم التعليم والتعلم كماً ونوعاً.	4.84	0.37	3	97%	كبيرة جدا
٢.	توفر الجامعة موقع إلكتروني تعليمي تفاعلي يسهل عملية الاتصال والتواصل بين أطراف العملية التعليمية للتخصص الواحد.	4.76	0.52	6	95%	كبيرة جدا
٣.	تسمى الجامعة إلى بناء منظومة تقنية تجعل منها منظومة متجهت للمعرفة.	4.88	0.33	2	98%	كبيرة جدا
٤.	توفر الجامعة البرمجيات العالمية المتخصصة التي تخدم العملية التعليمية الإلكترونية بكافة محاورها.	4.80	0.50	4	96%	كبيرة جدا
٥.	توفر الجامعة شبكة الإنترنت في معظم القاعات الدراسية على المستوى المحلي والإقليمي.	4.76	0.60	7	95%	كبيرة جدا
٦.	توفر الجامعة تسهيلات تقنية واسعة وشاملة لعرض المقررات عبر الإنترنت.	4.64	0.70	8	93%	كبيرة جدا
٧.	توفر الجامعة الدعم الفني وصيانة الأجهزة والشبكة بصورة دائمة أثناء استخدام أعضاء هيئة التدريس للتقنية في التعليم.	4.52	0.65	10	90%	كبيرة جدا
٨.	توفر الجامعة مجموعة من البدائل والخيارات التعليمية أمام الطالب، وتمثل هذه الخيارات في الأنشطة التعليمية، والمحتوى التعليمي والاختبارات، وموايد التقدم لها.	4.80	0.82	5	96%	كبيرة جدا
٩.	تطور الجامعة البنية التحتية التكنولوجية بشكل دوري يعزز فاعليتها استخدامها في ظل أزمة كورونا.	4.92	0.28	1	98%	كبيرة جدا
١٠.	تنمي الجامعة قدرات أعضاء هيئة التدريس في استخدام التكنولوجيا الحديثة لاستخدامها في ظل الأزمات الطارئة.	4.92	0.28	1	98%	كبيرة جدا
١١.	توفر الجامعة نظام تقني وطني لإيداع المعرفة يدعم متطلبات بناء مجتمع واقتصاد المعرفة في مواقع العمل والإنتاج في إطار شراكة محلية وإقليمية وعالمية لتوطين المعرفة.	4.56	0.58	9	91%	كبيرة جدا
	المجال ككل	4.76	0.38		95%	كبيرة جدا

أما على مستوى الفقرات فيظهر الجدول (٢) أن جميع الفقرات حصلت على درجة موافقة كبيرة جدا، بحسب تقديرات أعضاء لجنة الخبراء، إذ تشير نتائج التحليل الإحصائي أن الفقرتين (٩، ١٠) التي مضاد الفقرة (٩)؛ تطور الجامعة البنية التحتية التكنولوجية بشكل دوري يعزز فاعلية استخدامها في ظل أزمة كورونا، بينما مضاد الفقرة (١٠)؛ تنمي الجامعة قدرات أعضاء هيئة التدريس في استخدام التكنولوجيا الحديثة لاستخدامها في ظل الأزمات الطارئة، قد احتلتا المرتبة الأولى من بين فقرات المجال الأول، إذ حصلتا على الوسط المرجح (4.92)، وانحراف معياري (0.28)، كما حصلت على (الوزن النسبي) ٩٨٪، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن أزمة كورونا أسهمت في أضعاف القدرات المؤسسية للجامعات في تقديم خدماتها (ماليا وإداريا وتقنيا وبشرياً)، وزادت الأعباء على الإدارات الجامعية، وظهورها بمظهر العاجز عن القيام بمسؤولياتها تجاه المجتمع، وضعف قدرتها على مواجهة الكارثة، حيث إن الجامعات اليمنية ليست جاهزة بما يكفي للتحويل الرقمي واستخدام التكنولوجيا أسوة بمعظم البلدان، أو انتقالها لأنظمة

التعليم الإلكتروني، فمن الناحية التعليمية لا تزال أنظمة التعليم العالي السائدة في اليمن هي الأنظمة التقليدية، والتي تعتمد على حضور الأساتذة والطلبة معا إلى الجامعة، ومن الناحية الإدارية أيضا لا تزال الكثير من الإدارات الجامعية اليمنية تعتمد على الأساليب التقليدية في معظم الجوانب والعمليات الإدارية المختلفة.

كما يتضح من الجدول أيضا أن أقل قيمة من متوسطات استجابات أعضاء لجنة الخبراء، كانت للفقرة (٧) التي مفادها؛ توفر الجامعة الدعم الفني وصيانة الأجهزة والشبكة بصورة دائمة أثناء استخدام أعضاء هيئة التدريس للتقنية في التعليم.؛ إذ حصلت على الوسط المرجح (٤.٥٢)، وانحراف معياري (٠.٦٥)، والوزن النسبي (٩٠٪)، ويعزو الباحث ذلك إلى أهمية الدعم الفني والتقني وعمليات التحديث والصيانة، وتتضمن ديمومة المحتوى عبر الإنترنت، والتحديث، والتعديل، وإضافة الاجراءات، ونقل المنتج، والتغطية التقنية.

وهذا الترتيب لا يقلل من أهمية الفقرة كونها تقع في المستوى نفسه لبقية فقرات المجال، الذي حضي بدرجة أهمية كبيرة جدا حسب تقديرات عينة الخبراء، وإنما يعبر عن منطقية الترتيبه لفقرات هذا المجال.

• المجال الثاني: الخدمات البحثية

يتضح من نتائج التحليل الإحصائي لموافقة الخبراء المشاركين في البحث تجاه أهمية إعداد التصور المقترح لتطوير الخدمات الجامعية في ضوء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما يتعلق بفقرات مجال: الخدمات البحثية قد حظيت بدرجة كبيرة جدا من الأهمية؛ إذ حصلت جميع فقرات المجال على الوسط المرجح الذي بلغ (4.58)، وانحراف معياري بلغ (0.39)، ووزن مئوي بلغ (92٪) وهي قيمة أكبر من نسبة الموافقة المعيارية لأسلوب دلفاي المعدل المحددة ب(٦٨٪)

أما على مستوى الفقرات فيظهر الجدول (٣) أن جميع الفقرات حصلت علي درجة موافقة كبيرة جدا، بحسب تقديرات أعضاء لجنة الخبراء، إذ تشير نتائج التحليل الإحصائي أن الفقرة (٤) التي مفادها؛ توظف الجامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال لربط البحث العلمي بقضايا المجتمع ومتطلبات التنمية، قد احتلت المرتبة الأولى من بين فقرات المجال الثاني، إذ حصلت على الوسط المرجح (4.80)، وانحراف معياري (0.58)، كما حصلت على الوزن النسبي (٩٦٪)، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى مدى إدراك أعضاء لجنة الخبراء لربط البحث العلمي بقضايا التنمية المجتمعية، التي لا يمكن للمجتمع أن يرتقي أو يتطور إلا من خلال اتباع أساليب البحث العلمي، وتطبيق نتائجه في الواقع، ويدركون ذلك من خلال أن معظم الرسائل العلمية والابحاث التي قد أجريت بعيدة عن قضايا المجتمع ومتطلبات التنمية. كما يتضح من الجدول أيضا أن أقل قيمة من متوسطات استجابات أعضاء لجنة الخبراء، كانت للفقرة (٧) التي مفادها؛ توفير القوانين التي تضمن الحرية الأكاديمية للباحثين في الجامعات ومراكز البحث

العلمي ليقول البحث العلمي كلمته؛ إذ حصلت على الوسط المرجح (٤.٤٤)، وانحراف معياري (٠.٧٧)، والوزن النسبي (٨٩%)، جدول (٣) يوضح الوسط المرجح والانحراف المعياري والوزن النسبي لأراء الخبراء المشاركين لجمال الخدمات البحثية

م	الفقرة	الوسط المرجح	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرة	النسبة النسبية	الدلائل اللفظية
١.	توفر الجامعة موقع إلكتروني خاص لنشر البحوث المنجزة والترويج لتطبيق نتائجها.	4.56	0.51	5	91%	كبيرة جدا
٢.	توفر الجامعة أجهزة الحاسوب ذات وسائل متعددة، وإيصال خدمة الإنترنت للباحثين.	4.72	0.46	2	94%	كبيرة جدا
٣.	توظف الجامعة التقنيات الحديثة لعقد المؤتمرات والندوات العلمية المتعلقة بتطبيق نتائج البحوث، وتشجيع الباحثين على حضورها والمشاركة فيها .	4.60	0.65	4	92%	كبيرة جدا
٤.	توظف الجامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال لربط البحث العلمي بقضايا المجتمع ومتطلبات التنمية.	4.80	0.58	1	96%	كبيرة جدا
٥.	تستخدم الجامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال للقيام بالدورات التدريبية للباحثين لإكسابهم ثقافة الجودة البحثية والمعايير العالمية في جودة البحث العلمي.	4.60	0.58	3	92%	كبيرة جدا
٦.	تعمل الجامعة على توفير تقنيات حديثة لتسهيل وصول المجلات والدوريات العلمية الخاصة بنشر البحث العلمي والاستفادة منها.	4.48	0.59	8	90%	كبيرة جدا
٧.	توفير القوانين التي تضمن الحرية الأكاديمية للباحثين في الجامعات ومراكز البحث العلمي ليقول البحث العلمي كلمته.	4.44	0.77	9	89%	كبيرة جدا
٨.	توفر الجامعة بيئة تحتية لتقنية المعلومات والاتصالات، تربط الجامعات ومراكز البحث داخل اليمن مع مثيلاتها خارج اليمن.	4.56	0.58	6	91%	كبيرة جدا
٩.	توفير الاعتمادات المالية اللازمة لتجميع البحوث والمعلومات الحديثة، والاشتراك في الدوريات العلمية المحترمة الأجنبية قبل العربية، وفي مقدمتها الكتب العلمية الحديثة، فضلا عن الموسوعات ودوائر المعارف.	4.52	0.65	7	90%	كبيرة جدا
١٠.	توفر الجامعة نظام شامل يربط بين منظومة العلم والتقنية في عمليات متداخلة ترتبط بين نشر المعرفة وبين اكتساب المعرفة والبحث العلمي في الجامعات ومراكز البحوث، ومرورا بربط هذه المنظومة بالمنظومة العالمية للعلم والتقنية.	4.56	0.58	6	91%	كبيرة جدا
	المجال ككل	4.58	0.39		92%	كبيرة جدا

ويعزو الباحث ذلك إلى أنه لأبد من مراجعة وتحديث القوانين واللوائح والنظم الإدارية بما يتماشى مع التكنولوجيا الحديثة، حتى تعطي للبحث العلمي حقه ليقول كلمته، بحيث يكون الميدان التربوي قبلة يقصدها كل من أراد أن يطور في مجاله، وقدوة لبقية الأنظمة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية وغيرها، وهذا ما ينبغي أن يكون.

• المجال الثالث: الخدمات المجتمعية

جدول (٤) الوسط المرجح والانحراف المعياري والوزن النسبي لأراء الخبراء المشاركين لمجال الخدمات المجتمعية

م	الفقرة	الوسط المرجح	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرة	نسبة الاتفاق	الدلالة اللفظية
١١	تتظر الجامعة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها الوسيلة المثلى لتحقيق مسؤولياتها الوظيفية نحو التنمية المجتمعية المستدامة.	4.40	0.76	6	88%	كبيرة جدا
١٢	تخصص الجامعة موقعا لها على الانترنت لعرض خدماتها التي تقدمها للمجتمع أولا بأول.	4.48	0.59	5	90%	كبيرة جدا
١٣	توفر قواعد معلومات عن سوق العمل وحاجاتها المستقبلية لتكون في متناول الطلبة المتحقين في مؤسسات التعليم العالي.	4.52	0.51	3	90%	كبيرة جدا
١٤	توظف الجامعة ما لديها من تقنيات وبرامج حديثة لإقامة الندوات العلمية الهادفة إلى ترسيخ قيم المواطنة والتعايش وبما يحقق الوحدة الوطنية بين أوساط المجتمع.	4.56	0.65	1	91%	كبيرة جدا
١٥	تعمل الجامعة على الموازنة بين الثقافة التنظيمية في الجامعة والثقافة السائدة في المجتمع ضمن تقنيات وبرامج حديثة.	4.36	0.76	8	87%	كبيرة جدا
١٦	تستخدم الجامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم استشاراتها في المشاريع التنموية بما يساعد على تطور المجتمع وتقدمه.	4.36	0.70	7	87%	كبيرة جدا
١٧	تستخدم الجامعة التقنيات المتطورة لدراسة البيئة المحيطة من حيث التعرف على احتياجات سوق العمل بما يسهم في حل قضايا المجتمع ولبى متطلباته.	4.32	0.80	9	86%	كبيرة جدا
١٨	توظف الجامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بما يساعد المجتمع على مواجهة التغيرات ويحافظ على كيان المجتمع واستقراره.	4.52	0.59	4	90%	كبيرة جدا
١٩	توظف الجامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تساعد على التنمية المستدامة، وتحقيق أهداف التعليم المشتقة من المجتمع بظروفه وفلسفته	4.56	0.65	2	91%	كبيرة جدا
	المجال ككل	4.45	0.30		89%	كبيرة جدا

يتضح من نتائج التحليل الإحصائي لموافقة الخبراء المشاركين في البحث تجاه أهمية إعداد التصور المقترح لتطوير الخدمات الجامعية في ضوء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما يتعلق بفقرات مجال: الخدمات المجتمعية قد حظيت بدرجة كبيرة جدا من الأهمية؛ إذ حصلت جميع فقرات المجال على الوسط المرجح الذي بلغ (4.45)، وانحراف معياري بلغ (0.30)، ووزن مئوي بلغ (89%) وهي قيمة أكبر من نسبة الموافقة المعيارية لأسلوب دلزاي المعدل المحددة ب(٦٨%).

أما على مستوى الفقرات فيظهر الجدول (٣) أن جميع الفقرات حصلت على درجة موافقة كبيرة جدا، بحسب تقديرات أعضاء لجنة الخبراء، إذ تشير نتائج التحليل الإحصائي أن الفقرة (٤) التي مفادها: توظف الجامعة ما لديها من تقنيات وبرامج حديثة لإقامة الندوات العلمية الهادفة إلى ترسيخ قيم المواطنة والتعايش وبما يحقق الوحدة الوطنية بين أوساط المجتمع، قد احتلت المرتبة

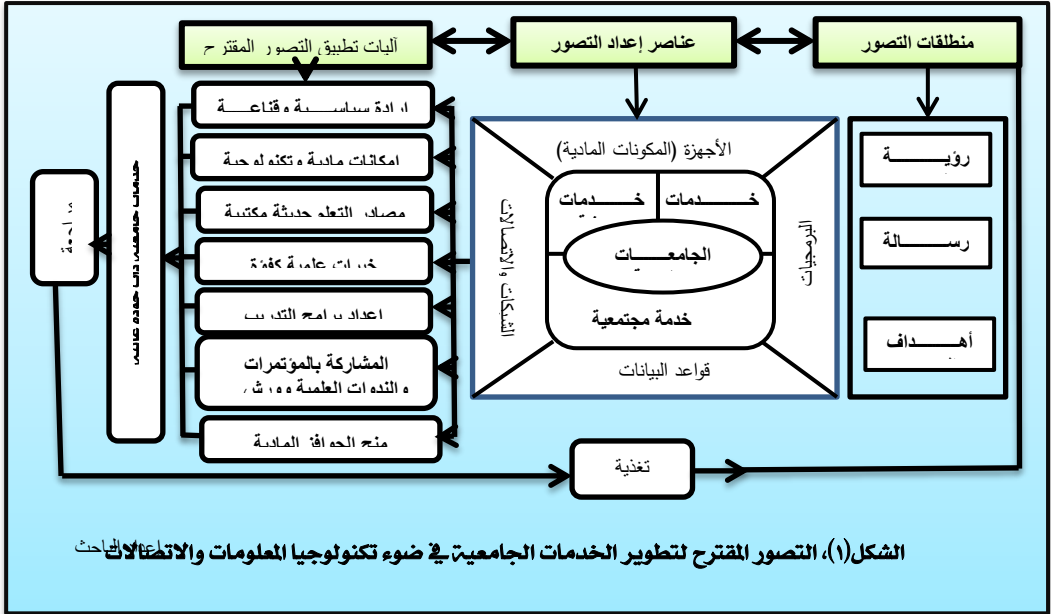
الأولى من بين فقرات المجال الثاني، إذ حصلت على الوسط المرجح (4.56)، وانحراف معياري (0.65)، كما حصلت على الوزن النسبي (91%)، ويعزو الباحث هذه النتيجة في تقديرات عينة الخبراء إلى أن الجامعات المتميزة هي التي توظف ما لديها من تقنيات وبرامج حديثة لإقامة الندوات العلمية، وتحرص على ترسيخ قيم المواطنة والتعايش وغرس بذور المحبة والانتماء وبما يحقق الوحدة الوطنية بين أوساط المجتمع، وهي نتيجة منطقية تفرضها طبيعة الوظيفة الثالثة للجامعات في خدمة المجتمع.

كما يتضح من الجدول أيضاً أن أقل قيمة من متوسطات استجابات أعضاء لجنة الخبراء، كانت للفقرة (٧) التي مفادها؛ تستخدم الجامعة التقنيات المتطورة لدراسة البيئة المحيطة من حيث التعرف على احتياجات سوق العمل بما يسهم في حل قضايا المجتمع ويلبي متطلباته؛ إذ حصلت على الوسط المرجح (٤.٣٢)، وانحراف معياري (٠.٨٠)، والوزن النسبي (٨٦%)، ويعزو الباحث ذلك إلى أن الفجوة بين تقديم الخدمات الجامعية وجودتها، هي فجوة معرفية تكنولوجية بالدرجة الأولى، لذلك لا بد من أن تسعى الجامعات دوماً إلى دراسة البيئة المحيطة بها بأساليب وأدوات تكنولوجية حديثة لتعرف على احتياجات السوق، حتى تصبح الجامعة نافذة المجتمع التي يطل منها على التقدم ويستشرف بها المستقبل ويعبر بها إلى القرن الحادي والعشرين بثقة واقتدر.

• التصور المقترح:

تهدف الدراسة الحالية إلى إعداد تصور مقترح لتطوير الخدمات الجامعية في الجمهورية اليمنية في ضوء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الذي يعكس النتيجة العامة لهدف الدراسة الرئيس، وحتى يتسنى للباحث تحقيق هدف الدراسة، فقد عمداً بعد اطلاعه الواسع على الأدبيات النظرية والعلمية ودراسات وأبحاث سابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، وتشخيص واقع الخدمات الجامعية في الجمهورية اليمنية في ضوء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبناءً على النتائج الدراسة الميدانية التي تمخضت عن عملية التحليل الإحصائي لاستجابة أفراد عينة الخبراء المشاركين، والذي تم من خلال مراحل وخطوات علمية تعكس الترابط والتكامل بين مباحث الدراسة. وفي هذا الجزء يتضمن تحقيق هدف الدراسة رقم (د) المتمثل بـ: التعرف على خطوات بناء التصور المقترح لتطوير الخدمات الجامعية في الجمهورية اليمنية في ضوء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وذلك وفق خطوات مترابطة يمكن عرضها على النحو الآتي:

يعرف الباحث التصور المقترح بأنه: رؤية استشرافية لما ستكون عليه الخدمات الجامعية من تطور مواكب للتطورات التكنولوجية الحديثة، والتي يجعل من الجامعة منظمة منتجة، قام الباحث بإعداد التصور المقترح لتطوير الخدمات الجامعية بالجامعات اليمنية، وفقاً للشكل (١):



يتضح من الشكل (1) أن التصور المقترح يستند إلى إطار فكري يعتمد التكامل والترابط ويلتزم منطق التفكير المنظومي؛ الذي يرى من الجامعات اليمينية منظومة متكاملة من العلاقات المتبادلة، تتفاعل عناصرها وتتشابك آلياتها، ومن ثم تكون مخرجاتها محصلة لجودة خدماتها (التعليمية، البحثية، المجتمعية) 1، وذلك بتحويل المنظومة إلى نظام تقني (تكنولوجي) معاصر من خلال مكوناته: المادية، البرمجيات، قواعد البيانات، الشبكات والاتصالات، والتي يمكن تحقيقها من المؤشرات الوظيفية لعناصر إعداد التصور، والتي حظيت بأهمية كبيرة من قبل أفراد العينة الخبراء، بحيث تخضع هذه المؤشرات لآليات تطبيقية ضمن أولويات موضوعية، مما يجعل من المؤشرات خدمات متميزة تتسم بالتفرد وعلى مستوى عالي من الجودة؛ إذا ما توافرت تكنولوجيا حديثة، فإنه من المتوقع أن تقدم خدمات متنوعة بأقل تكلفة وجودة أعلى، وبما يلائم الحاجات المتجددة للمستفيدين، وحتى يتسنى لها تقديم الخبرات والاستشارات العلمية لبقية المنظمات المجتمعية أو الإنتاجية، كما يتضح من المخطط أن له نهاية، والمراجعة المستمرة القائمة على التغذية المرتدة، لكل مراحل إعداد التصور بدءاً بمنطلقات التصور وانتهاءً بخدمات جامعية متميزة ذات جودة عالية، وذلك للحيلولة دون الوقوع بالإخفاقات المحتملة وغير المحتملة.

¹ تم التركيز في الدراسة الحالية على الخدمات (التدريس، البحث العلمي، خدمة المجتمع) كونها تمثل النشاط والعمليات والإجراءات والتدابير الكفيلة لتحقيق أهداف الجامعات اليمينية، كما أنها تأتي من الأهداف وتنعكس السياسة التعليمية المتبعة.

• مصادر بناء التصور المقترح:

تم بناء التصور المقترح لتطوير الخدمات الجامعية في الجامعات اليمنية في ضوء تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالاعتماد على العديد من المصادر العلمية، وهي:

◀ الأطر النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال المعتمدة في المؤسسات التعليمية المعاصرة.

◀ الأطر النظرية للخدمات الجامعية؛ من حيث مفهوماتها وأهدافها، ومتطلباتها ومعوقاتنا.

◀ الدراسات والبحوث العلمية التي أُجريت على المستوى المحلي والعربي والأجنبي المتعلقة بموضوع البحث.

◀ الاستراتيجيات الوطنية لتطوير التعليم العالي والتوصيات الصادرة عن المؤتمرات والندوات والورش والدراسات المتخصصة في تطوير الخدمات الجامعية وتسويقها على المستوى المحلي والإقليمي والدولي.

◀ التقارير الرسمية الصادرة عن المؤسسات التعليمية المحلية والخارجية والمتعلقة بموضوع البحث.

• رؤية التصور المقترح:

تقديم خدمات تعليمية وبحثية ومجتمعية عالية الجودة تحقق التميز للجامعات اليمنية على المستوى المحلي والعربي والإقليمي.

• رسالة التصور المقترح:

الارتقاء بتقديم الجامعات اليمنية لخدماتها بمستوى عال من الكفاءة والفاعلية، من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة الخدمات المقدمة، وتطوير البرامج التعليمية، وتحقيق رضا المستفيدين، وتطوير أدائها لتحقيق ميزة تنافسية تضمن للجامعات سمعة أكاديمية متميزة على المستوى المحلي والعالمي.

• أهداف التصور المقترح:

يهدف التصور المقترح إلى ما يأتي :

◀ هدف معلوماتي: يتمثل في توفير معلومات استراتيجية لمكونات الخدمات الجامعية وتطويرها على المستوى التكنولوجي، وتقديمها لمتخذي القرار.

◀ هدف تخطيطي: ويتضمن تحديد رؤية واضحة للجامعات من أجل الاستمرار في التجديد والتطوير لخدماتها، وتعزيز قدراتها التنافسية .

◀ هدف علمي: تشجيع البحث والابتكار للانتقال بالخدمات الجامعية من النمط التقليدي إلى النمط الحديث المعاصر؛ بما يحقق التميز الجامعي.

◀ هدف منهجي: ويتضمن توظيف أحدث الأساليب العلمية للاستفادة من التقنيات الحديثة لضمان تحقيق مستوى جودة الخدمات الجامعية.

« هدف اقتصادي: تقديم خدمات جامعية متنوعة بوسائل تكنولوجية حديثة بأقل تكلفة وأعلى جودة، بحيث تحقق أكبر عائد مع المحافظة على مستويات الجودة.

• مكونات التصور المقترح وآليات إمكانية تطبيقه:

يتكون التصور المقترح من ثلاثة مجالات أساسية منبثقة عن نتائج الدراسة الميدانية، وتمثل عناصر بناء التصور المقترح، والتي خضعت للمناقشات والمداولات بين أعضاء لجنة الخبراء، والتي تضمنت (٣٠) فقرة، وفي ضوء نتائج التحليل الإحصائي للبيانات الميدانية للدراسة الحالية، اعتمد الباحث على نتائج الجولة الأولى التي جاءت بدرجة موافقة كبيرة جدا من قبل الأساتذة الخبراء أفراد عينة الدراسة؛ إذ حصلت على وسط مرجح (4.61)، وانحراف معياري (0.31)، ويوزن نسبي (92%) على مستوى إجمالي مجالات الأداة ككل، وهي نتائج تشير إلى نسبة الاتفاق من قبل الخبراء على المجالات ذاتها، وعلى ما تضمنته من فقرات، وفي ضوء ذلك؛ فقد اعتمد الباحث مجالات الاستبانة عناصر بناء التصور، وفي ما يأتي عرض موجز لمكونات التصور المقترح، وآلية تطويرها، وعلى النحو الآتي: -

• **أولاً: مجال الخدمات التدريسية:** يتضمن هذا المجال العبارات الآتية، التي تمثل مؤشرات، ينبغي ممارستها؛ بما يمكن الجامعات اليمنية من تطوير خدماتها التدريسية وهي:

« تطور الجامعة البنية التحتية التكنولوجية بشكل دوري يعزز فاعلية استخدامها في ظل أزمة كورونا.

« تنمي الجامعة قدرات أعضاء هيئة التدريس في استخدام التكنولوجيا الحديثة لاستخدامها في ظل الأزمات الطارئة.

« تسعى الجامعة إلى بناء منظومة تقنية تجعل منها منظمة منتجة للمعرفة.

« توفر الجامعة الأنظمة الإلكترونية، والمقررات التفاعلية، والمصادر الرقمية؛ لتحقيق الاستخدام الأمثل للتقنية المعرفية في دعم التعليم والتعلم كماً ونوعاً.

« توفر الجامعة البرمجيات العالمية المتخصصة التي تخدم العملية التعليمية الإلكترونية بكافة محاورها.

« توفر الجامعة مجموعة من البدائل والخيارات التعليمية أمام الطالب، وتمثل هذه الخيارات في الأنشطة التعليمية، والمحتوى التعليمي والاختبارات، ومواعيد التقدم لها.

« توفر الجامعة موقع إلكتروني تعليمي تفاعلي يسهل عملية الاتصال والتواصل بين أطراف العملية التعليمية للتخصص الواحد.

« توفر الجامعة شبكة الإنترنت في معظم القاعات الدراسية على المستوى المحلي والاقليمي.

« توفر الجامعة تسهيلات تقنية واسعة وشاملة لعرض المقررات عبر الإنترنت.

- « توفر الجامعة نظام تقني وطني لإبداع المعرفة يدعم متطلبات بناء مجتمع واقتصاد المعرفة، في مواقع العمل والإنتاج في إطار شراكة محلية وإقليمية وعالمية لتوطين المعرفة .
- « توفر الجامعة الدعم الفني وصيانة الأجهزة والشبكة بصورة دائمة أثناء استخدام اعضاء هيئة التدريس للتقنية في التعليم.
- ثانياً: الخدمات البحثية: يتضمن هذا المجال العبارات الآتية، التي تمثل مؤشرات، ينبغي ممارستها؛ بما يمكن الجامعات اليمنية من تطوير خدماتها البحثية وهي:
- « توظف الجامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال لربط البحث العلمي بقضايا المجتمع ومتطلبات التنمية.
- « توفر الجامعة أجهزة الحاسوب ذات وسائط متعددة، وإيصال خدمة الإنترنت للباحثين.
- « توظف الجامعة التقنيات الحديثة لعقد المؤتمرات والندوات العلمية المتعلقة بتطبيق نتائج البحوث، وتشجيع الباحثين على حضورها والمشاركة فيها .
- « تستخدم الجامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال للقيام بالدورات التدريبية للباحثين لإكسابهم ثقافة الجودة البحثية والمعايير العالمية في جودة البحث العلمي.
- « توفر الجامعة موقع إلكتروني خاص لنشر البحوث المنجزة والترويج لتطبيق نتائجها.
- « توفر الجامعة بنية تحتية لتقنية المعلومات والاتصالات، تربط الجامعات ومراكز البحث داخل اليمن مع مثيلاتها خارج اليمن.
- « توفر الجامعة نظام شامل يربط بين منظومة العلم والتقنية في عمليات متداخلة ترتبط بين نشر المعرفة وبين اكتساب المعرفة والبحث العلمي في الجامعات ومراكز البحوث، ومرورا بربط هذه المنظومة بالمنظومة العالمية للعلم والتقنية.
- « توفير الاعتمادات المالية اللازمة لتجميع البحوث والمعلومات الحديثة، والاشتراك في الدوريات العلمية المحترمة الأجنبية قبل العربية، وفي مقدمتها الكتب العلمية الحديثة، فضلا عن الموسوعات ودوائر المعارف.
- « تعمل الجامعة على توفير تقنيات حديثة لتسهيل وصول المجالات والدوريات العلمية الخاصة بنشر البحث العلمي والاستفادة منها.
- « توفير القوانين التي تضمن الحرية الأكاديمية للباحثين في الجامعات ومراكز البحث العلمي ليقول البحث العلمي كلمته.
- ثالثاً: مجال الخدمات المجتمعية: يتضمن هذا المجال العبارات الآتية، التي تمثل مؤشرات، ينبغي ممارستها؛ بما يمكن الجامعات اليمنية من تطوير خدماتها المجتمعية وهي:
- « توظف الجامعة ما لديها من تقنيات وبرامج حديثة لإقامة الندوات العلمية الهادفة إلى ترسيخ قيم المواطنة والتعايش وبما يحقق الوحدة الوطنية بين أوساط المجتمع.

- « توظف الجامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تساعد على التنمية المستدامة، وتحقق أهداف التعليم المشتقة من المجتمع بظروفه وفلسفته
- « توفر قواعد معلومات عن سوق العمل وحاجاتها المستقبلية لتكون في متناول الطلبة الملتحقين في مؤسسات التعليم العالي.
- « توظف الجامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بما يساعد المجتمع على مواجهة التغيرات ويحافظ على كيان المجتمع واستقراره.
- « تخصص الجامعة موقعا لها على الانترنت لعرض خدماتها التي تقدمها للمجتمع أولا بأول.
- « تنظر الجامعة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها الوسيلة المثلى لتحقيق مسؤوليتها الوظيفية نحو التنمية المجتمعية المستدامة.
- « تعمل الجامعة على المواءمة بين الثقافة التنظيمية في الجامعة والثقافة السائدة في المجتمع ضمن تقنيات وبرامج حديثة.
- « تستخدم الجامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم استشاراتها في المشاريع التنموية بما يساعد على تطور المجتمع وتقدمه.
- « تستخدم الجامعة التقنيات المتطورة لدراسة البيئة المحيطة من حيث التعرف على احتياجات سوق العمل بما يساهم في حل قضايا المجتمع ويلبي متطلباته.
- ويقترح الباحث آلية تمثل تطوير الخدمات الجامعية في ضوء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال عدد من الإجراءات أو الخطوات التي يمكن حصرها بنقاط مستقلة، تجنباً للحشو والتكرار إذا ما تحدد لكل مكون آلية مستقلة، علماً بأن الخطوات أو الإجراءات التي يمكن من خلالها توظيف مكون معين من مكونات إعداد التصور هي مناسبة لجميع مكونات التصور متى ما تم تطبيقه، وفيما يأتي عرض لآلية مكونات التصور:
- « تعيين لجنة من الاساتذة الخبراء المتخصصين، والمفكرين الأكاديميين من قبل قيادات الجامعات تكون مسؤولة عن إعداد إستراتيجية واضحة لتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات التعليمية الجامعية؛ بحيث تحقق الأهداف المجتمعية المرجوة منها، وتواكب التطورات التقنية، والمعلوماتية الحالية، وتلبي احتياجات سوق العمل.
- « توافر إرادة سياسية لدى القيادة العليا ومتخذي القرار، بتبني مشروع الاستراتيجية كضرورة تملئها التحديات الوطنية والعربية والدولية، والبدء باتخاذ الترتيبات، لدراسة هذا المشروع، تمهيدا لإقراره .
- « رصد الأموال اللازمة لتنفيذ الاستراتيجية وتأمين مصادر دائمة لتمويل مراحل تنفيذ الاستراتيجية .
- « حشد الجهد الرسمي والشعبي لدعم وتنفيذ الاستراتيجية، وتذليل الصعاب التي تواجه مؤسسات التعليم العالي، وما يرافق ذلك ويسنده حملة توعية في

كل وسائل الإعلام؛ لتكوين رأي عام يتقبل التغيير ويدعمه، ويضمن توافر
الإمكانات والتجهيزات اللازمة، وفي مقدمتها تقنيات التعليم الحديثة،
والمختبرات والمعامل.

◀ إصدار مجموعة من التشريعات المسهلة لتنفيذ الاستراتيجية، وتطوير وتفعيل
ما هو قائم.

◀ وضع مجموعة من البرامج التفصيلية لتدريب وإعادة تدريب القيادات التربوية
والكوادر الإشرافية والتنفيذية المنوط بهم تنفيذ الاستراتيجية ومتابعتها
وتقويتها.

◀ تفعيل ومتابعة التنفيذ بصورة مستمرة، لمواجهة ما يعترض التنفيذ من عوائق
ومشكلات، وإيجاد تغذية مستمرة لتصحيح مسارات التنفيذ.

◀ تشخيص المشكلات التي تواجه توظيف التكنولوجيا الحديثة في تطوير
الخدمات الجامعية، والعمل على الحد منها، أو التغلب عليها، أو التقليل من
آثارها، وكذا تهيئة الأجواء والظروف التي تسهل عملية التنفيذ .

◀ تطبيق مبادئ الحوكمة والتي تشمل الشفافية والمساءلة والمحاسبية، والتأكيد
على مراقبة الجودة في الخدمات الجامعية المقدمة، والتقييم المؤسسي،
والمراجعة الأكاديمية الداخلية والخارجية من قبل مؤسسات أخرى.

◀ جعل هدف التطوير عملية مستمرة، وسياسة مجتمعية ثابتة.

• معوقات تطبيق النموذج المقترح:

هناك صعوبات ومعوقات تجاه إحداث التغيير الهادف لتطوير الخدمات
الجامعية في الجمهورية اليمنية، بفعل إرث الماضي الثقافي والمجتمعي، فضلاً عن
التداعيات السياسية وتفاقمها، وما يترتب عليها من حرب وحصار الحق الضرر
بالمجتمع اليمني اقتصادياً وثقافياً واجتماعياً.. الخ، الأمر الذي يجعل من
التجديد والتطوير أمراً في غاية الصعوبة؛ لذا فإن صعوبات عديدة قد تحول من
الاستفادة من التصور المقترح فيما لو تطلع المعنيين بالأمر لتطبيقه، ولعل الباحث
يرون أن الصعوبات والمعوقات التي قد تحول دون تطبيق التصور المقترح، تتمثل
بالآتي:

◀ ضعف الوعي بأهمية تطبيق التصور المقترح من قبل القيادات الإدارية
والأكاديمية العليا.

◀ عدم توفير الوسائل والتقنيات الحديثة لتنفيذ التصور المقترح، فضلاً عن ضعف
توافر الخبراء المتخصصين في هذا المجال.

◀ ضعف الفهم لإجراءات وأدوات التطبيق والمعرفة في توظيف تكنولوجيا
المعلومات والاتصالات وأهميتها في تطوير الخدمات الجامعية.

◀ ضعف الانترنت وارتفاع تكاليفه وانقطاع الكهرباء.

◀ ضعف البنية التحتية فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

◀◀ حاجة الموظف الإداري إلى راتب رسمي يفي بمتطلبات معيشته، لا سيما في ظل ظروف معيشية يغلب عليها غلاء الأسعار والفوز المادي، فضلا عن انقطاع الراتب بفعل الحرب.

• **النتائج: استخلص الباحث النتائج الآتية:-**

◀◀ أن هناك تأييدا واضحا وكبيراً للخبراء تجاه أهمية عناصر بناء التصور المقترح لتطوير الخدمات الجامعية في الجامعات اليمنية في ضوء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ إذ حظيت بدرجة أهمية كبيرة جدا، على المستوى العام للأداة، وعلى مستوى كل مجال من مجالات الأداة على حدة.

◀◀ ترتيب عناصر بناء التصور المقترح المتمثلة بمجالات الاستبانة، وفقا لقيمتها الإحصائية من الوسط المرجح، ونسب الموافقة لأهميتها من قبل أعضاء عينة الخبراء على النحو الآتي: الخدمات التعليمية، الخدمات البحثية، الخدمات المجتمعية.

◀◀ أن الجهود التي تبذلها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي لتطوير الخدمات الجامعية في الجامعات اليمنية محدودة وبعيدة كل البعد عن المواصفات القياسية الدولية في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

◀◀ تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم المحددات الرئيسة لجودة الخدمات الجامعية في مؤسسات التعليم العالي.

◀◀ نقص الكوادر البشرية المؤهلة في مجال الرقمنة واستخدام التكنولوجيا المتطورة في مؤسسات التعليم العالي اليمني.

◀◀ ندرة الأبحاث والدراسات الموضوعية التي تتناول الخدمات الجامعية في ضوء تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجامعة اليمنية.

• **التوصيات:**

◀◀ تبني ودعم التصور المقترح الذي من شأنه تحسين وتطوير الخدمات الجامعية بالجامعات اليمنية في ضوء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما يجعلها قادرة على التميز والمنافسة.

◀◀ العمل على تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال تطبيق التصور المقترح؛ لأن ذلك سيمثل تحولا جذريا في تقديم الخدمات الجامعية من الاتجاه التقليدي إلى الاتجاهات الحديثة.

◀◀ البدء في التحول التدريجي لتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين الخدمات الجامعية وتجويدها.

◀◀ تطوير الموقع الإلكتروني الرسمي للجامعات، وحساباتها الرسمية على مواقع التواصل الاجتماعي من أجل تسويق الخدمات التي تقدمها الجامعة بأسعار تنافسية.

◀◀ استقطاب العقول والخبرات الوطنية في مجال تكنولوجيا المعلومات وعلوم الحاسوب، خاصة المهاجرة.

• المقترحات:

في ضوء معطيات الدراسة، يقترح الباحث إجراء المزيد من البحوث والدراسات المتعلقة بموضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوظيفها في تطوير الخدمات الجامعية، من حيث الجوانب الآتية:

- ◀ استراتيحية مقترحة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تجويد الخدمات الجامعية.
- ◀ أنموذج مقترح لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تجويد الخدمات الجامعية في الجمهورية اليمنية.
- ◀ برنامج تدريبي مقترح لتنمية مهارة أعضاء هيئة التدريس على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تجويد الخدمات الجامعية.
- ◀ معوقات توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات الجامعية.
- ◀ متطلبات توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات الجامعية" دراسة ميدانية نوعية".

• قائمة المراجع:

- الأبرط ، نايف علي صالح،(٢٠١٩). تصور مقترح لتطوير الأداء المهني لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات اليمنية في ضوء تكنولوجيا التعليم، مجلة جامعة البيضاء للبحوث، العدد(1)، جامعة البيضاء، الجمهورية اليمنية.
- أبو عرفة، عدنان، ومحمد، عبد الباعث، وعامر، إيهاب،(٢٠٠٦). مقدمة في تقنية المعلومات، دار جريب للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- أبو لبهان، منة الله محمد لطفي. (يناير، ٢٠١٩). تصور مقترح للإنتقال بالجامعات المصرية إلى جامعات الجيل الرابع في ضوء الثورة الصناعية الرابعة. مجلة كلية التربية(١٨١)، صفحة ٣٦٦.
- أحمد ، سماح،(٢٠١٦). المتطلبات التربوية للارتقاء بترتيب الجامعات المصرية في التصنيفات العالمية، رسالت ماجستير غير منشورة ، كمية التربية ، جامعة المنصورة .
- أحمد علي الحاج محمد. (٢٠١٤). التعليم الجامعي في اليمن. صنعاء: جامعة صنعاء.
- إدريس، ثابت عبد الرحمن،(٢٠٠٥)، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر .
- أسماء، الهادي أبراهيم عبد الحي. (٢٠١٧). جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا بكلية التربية جامعة المنصورة"دراسة ميدانية". مجلة تطوير الأداء الجامعي، الصفحات ١١٥ - ١٥٦.
- آل قاسم، جميل أحمد علي، ويادي، صفاء عبد الحكيم أحمد. (نوفمبر، ٢٠٢٠). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير البحث العلمي. مجلة المؤتمرات العلمية الدولية(4)، صفحة ٥١٢: ٥٤٨.
- إياد عبد العزيز حسن أطف. (إبريل، ٢٠١٩). أثر التعلم الرقمي باستخدام الأجهزة الذكية على التحصيل العلمي للطلاب في مقرر الوسائل التعليمية واتجاههم نحو استخدام الأجهزة الذكية في التعلم والتعليم. مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية، (٢)١٠، صفحة ٢٨١: ٣١٢.
- إيديو ليلي. (٢٠١٨). تقنية التعليم الرقمي وتطبيقاتها في العملية التعليمية(القصص الرقمية والألعاب الحاسوبية نماذجاً). مجلة الإناسة وعلوم المجتمع، ٥، صفحة ٢٨ : ٥١.

- البعداني، عفاف عبدالله علي، (2015)، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة إب من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والإدارية. رسالتة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة إب، اليمن.
- بغداد باي عبدالقادر، و طيلىب نسيمته، (يناير، 2019). أجهزة التعليم المتطورة في التعليم العالي بين آليات التعليم الرقمي وميكانيزم لتجويد التعليم. المجله العربيه للتربيه النوعيه، 6، صفحه 37: 58.
- بوفالطه عبدالحميد مهري، و محمد وزهيوه كريم. (2019). اقع وآفاق مشروع التعليم الرقمي بجامعة قسنطينيه. المجله العربيه للاداب والدراسات الانسانيه (6)، صفحه 125: 146.
- جرنيت جونز. (2006). اقتصاديات التعليم. (أنور غالب السعيد، المترجمون) عمان: الجامعه الأردنيه.
- الحسينيه، سليم، (2006). نظم المعلومات الإداريه، ط2، مؤسسه الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- حسنين، منى محمود عبد المولى و الشربيني، غاده حمزه محمد، (2017)، استراتيجيه مقترحه لتطوير الخدمات التعليميه المقدمه لطلاب الدراسات العليا بجامعة الملك خالد وفقا لمقياس SERVQUAL وفي ضوء رؤيه آفاق، المجله الدوليه التربويه المتخصصه، المجلد (6)، العدد (10)، الجامعه الأردنيه لعلم النفس، ص 141: 157.
- الخطيب، خليل محمد مطهر، و العواضي علي عبدالله. (2021). تداعيات جائحه كورونا على قطاع التعليم العالي بالجمهوريه اليمنيه ومتطلبات مواجهتها. مجله الدراسات الاجتماعيه، 1.
- الدباغ، سمر يونس، عبدالله، ميسون شاكر، (2005)، دور التقنيات الحديثه في تطور البحث العلمي في الوطن العربي، دراسه مقدمه للملتقى العربي الثاني للتربيه والتعليم، التعليم العالي رؤى مستقبليه، مؤسسه الفكر العربي، بيروت، لبنان.
- رشوان، عبد الرحمن، (2017)، تحليل العلاقه بين تطبيق حوكمه الشركات و حوكمه تكنولوجيا المعلومات وأثرها على زياده جوده المعلومات المحاسبية، مجله الدراسات الماليه والمحاسبية والإداريه، المجلد (4)، العدد (2)، جامعه أم البواقي، الجزائر.
- الزهراني، سلمان يحي أحمد، (2021)، دور التعليم الإلكتروني في تطوير التعليم في بعض كليات التربيه بالملكه العربيه السعوديه، دراسات عربيه في التربيه وعلم النفس (ASEP)، العدد (133)، ص 195: 212.
- زيتون، محيا، (2018). التعليم في الوطن العربي في ظل العولمه وثقافه السوق، رؤيه تنمويه، ندوة بدائل التنميه العربيه، الجمعيه العربيه لمبحوث الاقتصاديه، القاهره، مصر.
- السامرائي، إيمان فاضل، والزعبي، هيثم محمد، (2004)، نظم المعلومات الإداريه، دار صفاء للنشر. والتوزيع، عمان، الأردن.
- السعيد حماده. (2017). أثر استخدام تكنولوجيا التعليم في تدريس مادة اللغه العربيه على تحصيل تلاميذ الصف التاسع نهايه مرحله التعليم الاساسي في إماره دبي. رسالتة ماجستير غير منشورة.
- سلسله المتميزون الإداريه، (2005)، إدارة المعرفة، الشركه المصريه العالميه للنشر، لونغمان، القاهره، مصر.
- سلمان، محمد إبراهيم. (يناير، 2013). مستوى جوده الخدمات الج امعيه كما يدركها طلبه جامعه الأقصى بغزه طبقا لمقياس جوده الخدمه SERVPERF. مجله جامعه الأقصى - سلسله العلوم الانسانيه، الصفحات 1- 50.
- السماوي، عبد الرقيب علي قاسم، (2011)، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعه تعز من وجهه نظر القيادات الإداريه والأكاديميه. بحث منشور، مجله الباحث الجامعي، جامعه تعز، تعز، الجمهوريه اليمنيه.

- سمر الدباغ، و عبدالله ميسون. (٢٠٠٥). دور التقنيات الحديثة في تطوير البحث العلمي في الوطن العربي، دراسة مقدمة للملتقى العربي الثاني للتربية والتعليم، التعليم العالي رؤى مستقبلية، بيروت: مؤسسة الفكر العربي.
- السهلي، محمد بن علي بن محمد آل عون، (٢٠١٩)، تطوير السياسات التربوية في الجامعات السعودية في ضوء متطلبات القدرة التنافسية "استراتيجية مقترحة"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة الملك سعود، السعودية.
- السوسى ، يوسف. (٢٠١٥). جودة ممارسة الكميات التقنية في محافظات غزة لإدارة التميز وعلاقتها بالميزة التنافسية، رسالت ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الإسلامية.
- السيد، صالح. (٢٠١٩). تصور مقترح لتطوير إدارات القبول والتسجيل في الجامعات اليمنية في ضوء تكنولوجيا المعلومات والاتصال. رسالت ماجستير غير منشورة. كلية التربية، جامعة إب، الجمهورية اليمنية.
- الصالح ، عثمان. (٢٠١٢). بناء الميزة التنافسية في الجامعات الحكومية السعودية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى.
- الصيرفي ، محمد ، (٢٠٠٩)، إدارة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية
- ضيف الله، نسيمة، بن زيان، ايمان، (٢٠١٧)، معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية من وجهة نظر أساتذة عينت من الجامعات الجزائرية، مجلة معارف، العدد (٢٢)، الجزائر.
- طه ، سهام. (٢٠١٤). رؤية مستقبلية لوحدة خدمة المجتمع في ضوء معايير الجودة ، مجلته كلية رياض الأطفال، جامعة اسكندرية، مجلد (٦)، العدد (٢١).
- عبد العزيز، يسرى محمد، (٢٠١٩)، تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على فاعلية المنظمة دراسة ميدانية في جامعة الفلوجة، مجلة الدنانير، كلية الادارة والاقتصاد، العراق.
- عبد الغني أحمد علي الحاوري، فتحية محمد الهمداني، و نجوى أحمد علي الحاج. (٢٠١٧). تصور مقترح لتطوير تسويق الخدمات الجامعية بجامعة صنعاء في ضوء الاتجاهات العالمية والعربية. مجلة الدراسات الاجتماعية، 3، الصفحات ٧٥- ٩٩.
- العبدلي، حمود علي عبده، (٢٠١٨)، واقع توظيف أعضاء هيئة التدريس في جامعة الحديدة لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أدائهم التدريسي والبحثي، ورقة علمية مقدمة للمؤتمر العلمي الأول للتطوير الأكاديمي وضمان الجودة تحت شعار: الجودة...الطريق نحو مجتمع المعرفة المنعقد في الفترة من ٢٨ - ٢٩ نوفمبر، دراسات في التعليم الجامعي وضمان الجودة، مجلد (٦)، العدد (١١)، ص ص ٥١٠: ٥٥١.
- عسول، محمد الأمين. (٢٠١٦). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي دراسة حالة لبعض المؤسسات الجامعية. أطروحة دكتوراه غير منشورة. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.
- علي، رياض سلطان، (٢٠٠٦)، نظم المعلومات الإدارية وتطبيقاتها في الصناعة، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- القاضي، جمال عبدالله مرشد. (٢٠١٤). تقويم برنامج إعداد معلم اللغة العربية في المعهد العالي للمعلمين باب في ضوء معايير الجودة الشاملة. رسالت ماجستير غير منشورة.
- قشقىش ، خالد. (٢٠١٤). إدارة رأس المال الفكري وعلاقته بتعزيز الميزة التنافسية، رسالت ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة .
- قطران، يحيى عبدالرزاق محمد والفقيه عبدالباسط سعيد. (أكتوبر -ديسمبر، ٢٠١٩). توظيف تقنيات المعلومات والاتصالات في إدارة الجامعات اليمنية الواقع والمأمول. مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية، (6) 26، الصفحات ٨-٥٠.
- الكساسبة، وصفي، (٢٠١١)، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، دار

- اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى.
- المجلس الأعلى لتخطيط التعليم، (2014). مؤشرات التعليم في الجمهورية اليمنية، الأمانة العامة، الجمهورية اليمنية.
 - محمد، عبدالعزيز هزاع، (2016). واقع استخدام القيادات الأكاديمية والإدارية بجامعة عدن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقتها بالإنتاجية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة عدن، عدن، الجمهورية اليمنية.
 - المخلافي، حنان. (2007). مدى امتلاك هيئة التدريس بجامعة تعز لمهارات الإنترنت واتجاهاته نحوها. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة تعز، الجمهورية اليمنية.
 - مدثر حسن عز الدين، و مصطفى العرموطي. (2016). درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية: دراسة حالة على جامعة أبو ظبي- فرع العين. دراسات، العلوم التربوية، 41(3)، الصفحات 1197-1212.
 - مرسى، شيرين عيد. (2018). دور التعليم المدمج في تحقيق تكافؤ الفرص التعليمية في التعليم الجامعي المصري "تصور مستقبلي". مجلة كلية التربية ببنها، 113.
 - مضايي الراشد. (2017). درجة امتلاك معلمة الروضة التعلم الرقمي واتجاهها نحو استخدامه. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، 3(26)، صفحة 407: 432.
 - وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. (2007). تقرير الانجاز السنوي لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي في الجمهورية اليمنية، صنعاء.
 - ولاء محمود عبد الله محمود. (2018). مقومات تنمية الموارد البشرية الأكاديمية بجامعة بنها في العصر الرقمي. (جامعة بنها، المحرر) مجلة كلية التربية، 1.
 - Anunobi, V. N. (2015). A Study of the Information and Communication Technology Use among Student-Teachers in Universities in North Central Nigeria. *Information and Knowledge Management*, 5(1).
 - Dintoe, S. S. (2018). Information and communication technology use in higher education: Perspectives from faculty. *International Journal of Education and Development using Information and Communication Technology*, 2, pp. 121 - 166.
 - Fereydoon, A, Mostafapour, M, Rezaei, H, (2012). The application of information technology and its relationship with organizational intelligence, *Procedia Technology journal*, Vol 1.
 - Kagermann, H., Riemensperger, F., Hoke, D., Ag, S., Helbig, J., Stocksmeier, D., Bosch GmbH, R. (2014). - **Impressum Herausgeber Arbeitskreis Smart Service Welt Englische -bersetzung Layout und Satz Logogestaltung Grafiken. Berlin.** Retrieved from https://www.acatech/wpcontent/uploads/2014/03/Bericht_SmartService_final_barrierefrei_DE.df
 - Kammur, A. A. (2017, January). The Quality of Educational Services and its Effect on Students Satisfaction an Empirical Study on Students of Alrifaa Private University in Libya.

- Nooripoor, M., & Sharifi, Z. (2020). Assessment of the Quality of Academic Services at Yasouj University: Application of SERVQUAL Model. *International Journal of Agricultural Management and Development* Available online on: www.ijamad.iaurasht.ac.ir.
- Manichander, T. (2016), *Emerging Trends in Digital Era Through Educational Technology*, publisher lulu.com, Paris.
- Shannak R. O.; Almajali D.; Obeidat B.; and Masa'deh R., (2010), *Information Technology Investments: A Literature Review*. Published in the book: *Business Transformation through Innovation and Knowledge Management: An Academic Perspective- Proceedings of the 14th International Business Information Management Association Conference, IBIMA*, p. 1356-1368.

