مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة الآداب والعلوم الإنسانية المجلد (38) العدد (3)2016
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies - Arts and Humanities Series Vol. (38) No. (3) 2016

مستوى جودة مراكز مصادر التعلّم الجامعية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التعليمية . دراسة ميدانية في جامعة تشرين .

الدكتور خضر علي*

(تاريخ الإيداع 3 / 2 / 2016. قبل للنشر في 31 / 5 / 2016)

□ ملخّص □

هدف البحث إلى تعرّف آراء أعضاء الهيئة التعليمية بجامعة تشرين حول مستوى جودة مراكز مصادر التعلّم فيها، وإلى معرفة فيما إذا كان هناك فروق في مستوى جودة تلك المراكز تبعاً لمتغيّرات (الكلّية، والمؤهّل العلمي، والخبرة).

استُخدم المنهج الوصفي، وشملت عيّنة البحث (220) عضو هيئة تعليمية للعام الدراسي 2016/2015 من كلّيات الآداب والاقتصاد والعلوم والتربية. وصُمِّمت استبانة احتوت (80) عبارة، وزِّعت على أربعة مجالات، هي: التجهيزات الماديّة في مراكز مصادر التعلّم، والخدمات التي تقدّمها مراكز مصادر التعلّم، والتقنيات التعليمية المستخدمة فيها، والمهارات التي يمتلكها اختصاصيو مصادر التعلّم. وللحكم على صدق الاستبانة عُرِضت على مجموعة مؤلّفة من (7) محكّمين مختصّين بجامعتي دمشق وتشرين. وتمَّ التأكّد من ثباتها بتطبيقها على عيّنة استطلاعية شملت (20) عضو هيئة تعليمية من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ الذي بلغ (0.95).

بيّنت النتائج أنَّ مستوى جودة مراكز مصادر التعلّم في جامعة تشرين متوسّطة من حيث تجهيزاتها المادّية وخدماتها المقدّمة والتقنيات التعليمية المستخدمة فيها والمهارات التي يمتلكها اختصاصيّو مصادر التعلّم. كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالّة إحصائياً تبعاً لمتغيّري المؤهّل العلمي والخبرة، ووجود فروق دالّة إحصائياً تبعاً لمتغيّر الكلّية لصالح كلّية الاقتصاد والعلوم.

واقترح الباحث توفير التكنولوجيا الحديثة في مراكز مصادر التعلم في الجامعة، وإجراء دورات تدريبية للتعرّف إلى كيفية استخدامها.

الكلمات المفتاحية: الجودة، مراكز مصادر التعلّم، أعضاء الهيئة التعليمية، جامعة تشرين (سوريّة).

* أستاذ مُساعد – قسم المناهج وطرائق التدريس، كلية التربية، جامعة تشرين . اللاذقية: سورية

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة الآداب والعلوم الإنسانية المجلد (38) العدد (3)2016
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies - Arts and Humanities Series Vol. (38) No. (3) 2016

Level quality of Learning Resources University Center from the points of view of the Teaching Staff - Afield Study in Tishreen University -

Dr. Khodor Ali*

(Received 3 / 2 / 2016. Accepted 31 / 5 / 2016)

□ ABSTRACT □

The purports of the research was to study the attitudes Tishreen Universities teaching staff in the level of University Learning Resources Center quality, and to study the different of such attitudes according to variables (faculty, qualification and experience).

The present research used the descriptive analytical approach. The sample included (220) teaching staff for the academic year 2015/2016. To achieve the objective of the research a questionnaire has been included (80) items, to four areas. Validity of the questionnaire was established though a jury of (7) of the teaching staff of educational at Damascus and Tishreen. Pilot sample consisted of (20) teaching staff, Reliability was established by Cronbach – Alpha Reliability at lest (0.95).

The final results indicated that the Quality of Learning Resources Center in Tishreen University was in the middle degree, Also showed the results that are no differences in the found degree according to the qualification and experience between the opinions of sample research of teaching staff, but there are differences between teaching staff in faculty.

The research suggested to supply with modern technological in Learning Resources Center in the University, and setting the training courses about used its.

Keywords: Quality, Resources Center, Teaching Staff, Tishreen University (Syria).

* **Associate Professor at the Curriculum and Methods of Teaching Department. Faculty of Education. Tishreen University. Lattakia. Syria.**

مقدمة:

يشهد العالم المعاصر العديد من المتغيّرات والمستجدّات في الميادين التربوية، والاقتصادية والاجتماعية، والسياسية، والثقافية، والإدارية. ولعلَّ من أبرز تلك المتغيّرات على الصعيد التربوي تزايد الاهتمام بالتعليم العالي وتطويره، التي تمثّلت في تطوّر تقنيات التعليم، لذلك أصبح التعليم العالي مُطَالباً أكثر من أيِّ وقتٍ مضى بالعمل على الاستثمار البشري بأقصى طاقة ممكنة، وذلك من خلال تطوير المهارات البشرية واستحداث تخصّصات جديدة تتناسب ومتطلّبات العصر مع الحرص على تخريج كوادرٍ بشرية Sتمتلك المهارات اللازمة للتعامل مع كافّة المستجدّات والمتغيّرات التي يشهدها العصر . فمن خلال الأجهزة التقنية المختلفة التي أوجدتها التكنولوجيا الحديثة، نتيجة الانفجار المعرفي والتطّور التكنولوجي ، لم يعدْ كافياً امتلاك الطالب المهارات الأساسية في المعلوماتية، فقد أصبح لزاماً عليه امتلاك القدرة على البحث عن المعلومات وإدارتها ومعالجتها واستخدامها لحلِّ المسائل التي تعترضه أو تُطرَح عليه، وهي حاجاتٌ من نوع جديد يتطلّبها التكيّف مع البيئة التقانية الجديدة. وأصبحت المسؤولية مشتركة بين الجامعة وعضو هيئة التعليم إلى إشباع حاجات الطالب الجامعي وإرشاده إلى المراجع الأساسية لأبحاثه. وفي ظل تعدّد مصادر المعلومات وتنوّعها لابدّ من توفير الحدِّ الأعلى منها، بحيث تستطيع مراكز مصادر التعلّم أن تقدّم الخدمات والأنشطة المتنوّعة كي تحقق أهدافها، فتوفير المصادر التعليمية وقدرتها على تلبية حاجات المستفيدين من مدرّسين وطلبة تؤثّر بشكلٍ إيجابيٍّ على نشاط مراكز مصادر التعلّم، وبدون توفير هذه المصادر وفق معايير مناسبة لا يمكن النهوض بالوظائف الأخرى.

لقد تطوّرت فلسفة مصادر التعلّم بتطوّر الفلسفة التربوية ومفاهيمها، إذ أنَّ رؤية المركز وأهدافه تنطلق من فلسفة تربوية، هذه الفلسفة تعكس اعتقاد القائمين على المركز ومفاهيمهم وقيمهم واتجاهاتهم التي ينبغي أن تكون مرنة وقابلة للنمو والتعديل لمواجهة التحديات الجديدة (الصالح، 2003، 62). من ناحيةٍ أخرى، تشكّل فلسفة مصادر التعلّم في الأساس تكاملاً لعدّة فلسفاتٍ تربويةٍ، فلسفةٌ للمصادر والوسائل السمعية والبصرية والخدمات المكتبية والتربوية لتكون تحت وحدة إدارية واحدة هي مركز مصادر التعلّم. هذه الفلسفات طوّرت الرؤية القائلة بأن يخدم المركز المجتمع الأكاديمي، وذلك بإيجاد التكامل بين كلِّ أشكال المواد والمصادر التعليمية، بحيث يقدّم جميع الخدمات الضرورية من خلال وحدة إدارية واحدة، وتنظّم هذه الوحدة وتدير جميع أنواع المصادر (الموسوي، 2004، 12).

على الرغم من الاهتمام المتزايد بقضايا جودة الخدمة ومناقشتها من قبل المتخصّصين في التعليم العالي، فقد أكّدت العديد من الدراسات العالمية (Cook and Thompson, 2000)، (Kyrillidou, 2001)، (Lincoln, 2002) أنَّ مفهوم جودة الخدمة في سياق مراكز مصادر التعلم لم يَلْقَ الاهتمام الكافي، ولم يُطوّر بشكلٍ جيدٍ. في الحقيقة، إنَّ الجودة يجب أن تُحقّق لمُستخدِميها المتطلّبات والحاجات (Sahu, 2006, 188).

وقد حرصت جامعة تشرين منذ تأسيسها عام (1971) على إيلاء مراكز مصادر التعلم اهتماماً خاصّاً، تقديراً منها للدور المهمِّ الذي تقوم به في عملية تطوير التعليم العالي والبحث العلمي، ورفع المستوى الثقافي للطلبة وأعضاء هيئة التدريس والمجتمع، فأحدثت منذ إنشائها مكتباتٍ فرعية متخصّصة بالجامعة، فضلاً عن مكتبةٍ مركزيةٍ تُشرف على عمل المكتبات الفرعية، وتنظّم الخدمات المكتبية، وتتولى تزويدهم بالمراجع والدوريات وإعدادها فنياً، بحيث تقدّم أكبر خدمةٍ ممكنةٍ للأساتذة والباحثين والطلاب ، كما تعمل على تطوير المكتبات بشكلٍ متواصلٍ بما يكفل لها تأدية خدماتها الجامعية (وزارة التعليم العالي السورية، 2007– 2008، 432). ومن الأهمّية التي تشكّلها مصادر التعلّم للطلبة

وللباحثين فقد جاء هذا البحث للكشف عن مستوى جودة مراكز مصادر التعلّم في جامعة تشرين من وجهة نظر أعضاء الهيئة التعليمية.

مشكلة البحث:

لقد أصبحت مراكز مصادر التعلّم ضرورة علمية لمواكبة تطوّر الكليات الجامعيّة، لاسيما مع تزايد أعداد الطلبة والتوسّع في الأقسام والاختصاصات، إذ تعدُّ نقلةً نوعيةً في تطوير مسار العملية التعليمية.

وعلى الرغم من الاهتمام الخاصّ الذي أولته جامعة تشرين لمراكز مصادر التعلّم لاسيما في السنوات الأخيرة، فإنَّ الباحث لاحظ، من خلال عمله في مجال التعليم بالجامعة، قصوراً واضحاً في مستوى أداء مراكز مصادر التعلّم في الجامعة. كما بيّنت المقابلات التي أجراها الباحث في أثناء الدراسة الاستطلاعية مع عدد من الطلبة ومدرّسيهم وجود شكوى مستمرّة من نقصٍ في الإمكانات والخدمات التي تُقدّمها لهم تلك المراكز، وفي ضوء هذه المعطيات أراد الباحث أن يستطلع آراء أعضاء الهيئة التعليمية في الجامعة بشيء من التفصيل وضمن إطار المنهج العلمي ليتعرّف واقعها ويكشف نقاط القوة والضعف في مستوى أدائها للتوصّل إلى مقترحاتٍ يُمكن أن تُسهم في تحسين وتطوير عملها.

وقد تمثّلت مشكلة البحث بالسؤال الرئيس الآتي: ما آراء أعضاء الهيئة التعليمية في جامعة تشرين حول مستوى جودة مراكز مصادر التعلّم فيها؟

أسئلة البحث:

1. ما مستوى التجهيزات المادية في مراكز مصادر التعلّم؟
2. ما مستوى الخدمات المقدّمة للطلبة من مراكز مصادر التعلّم؟
3. ما مستوى التقنيات التعليمية المستخدمة في مراكز مصادر التعلّم؟
4. ما مستوى المهارات التي يمتلكها اختصاصيّو مصادر التعلّم؟
5. هل توجد فروق بين آراء أعضاء الهيئة التعليمية حول مستوى جودة مراكز مصادر التعلّم تبعاً لمتغيّر الكلية؟
6. هل توجد فروق بين آراء أعضاء الهيئة التعليمية حول مستوى جودة مراكز مصادر التعلّم تبعاً لمتغيّر المؤهّل العلمي؟
7. هل توجد فروق بين آراء أعضاء الهيئة التعليمية حول مستوى جودة مراكز مصادر التعلّم تبعاً لمتغيّر الخبرة؟

أهمّية ابحث وأهدافه:

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى تحقيق الآتي:

1. بيان مستوى جودة مراكز مصادر التعلّم من وجهة نظر أعضاء الهيئة التعليمية في جامعة تشرين.
2. تسليط الضوء على آراء أعضاء الهيئة التعليمية في مستوى جودة مراكز مصادر التعلّم تبعاً للمتغيّرات (الكلية، المؤهل العلمي، الخبرة).

أهمّية البحث، وتكمن في الآتي:

1. المكانة التي تُشكّلها مراكز مصادر التعلّم الجامعية والأهداف التربوية التي تسعى إلى تحقيقها. إذ يُسهم البحث الحالي في توفير المعلومات عن مستوى الخدمات المقدّمة من قبل تلك المراكز من خلال استقصاء آراء أعضاء الهيئة التعليمية في جامعة تشرين، ومدى تلبيتها لاحتياجاتهم، ومعالجة القصور في الأداء المقدّم لهم.

2. قلّة الدراسات التي تناولت مستوى الخدمات التي يمكن أن تقدّمها مراكز مصادر التعلّم في جامعات القطر – في حدود علم الباحث – وقد جاء هذا البحث ليَسُدَّ العجزَ من هذه الناحية.

3. الكشف عن مستوى جودة مراكز مصادر التعلّم في جامعة تشرين، وبالتالي فقد تُسهم النتائج في تزويد إدارة الجامعة بالمقترحات التي قد تزيد من فعالية توظيف تلك المراكز بالشكل الأمثل.

حدود البحث:

- الحدود الزمنية والمكانية: اقتصر البحث على الفصل الدراسي الأول من العام 2016/2015، وطُبّق في كليات جامعة تشرين.
- الحدود البشرية: عيّنة من أعضاء الهيئة التعليمية في كلّيات جامعة تشرين.
- الحدود العلمية: تمثّلت في مستوى جودة مراكز مصادر التعلّم في جامعة تشرين من وجهة نظر أعضاء الهيئة التعليمية فيها من حيث التجهيزات الماديّة، والخدمات المقدّمة للطلبة، والتقنيات التعليمية المستخدمة فيها، والمهارات التي يمتلكها اختصاصيّو مصادر التعلّم.

منهجيّة البحث:

أُستُخدِم المنهج الوصفي الذي يُعدُّ طريقةً في البحث عن الحاضر، ويهدف إلى تجهيز بياناتٍ لإثبات فروضٍ معيّنةٍ تمهيداً للإجابة على تساؤلاتٍ محدّدةٍ بدقّةٍ تتعلّق بالظواهر الحالية، التي يمكن جمع المعلومات عنها في زمن إجراء البحث، وذلك باستخدام أدواتٍ مناسبةٍ (الأغا، 2002، 43).

وقد ساعد هذا المنهج في جمع البيانات والمعلومات، ثمَّ رصدها وتبويبها بهدف الإجابة عن مشكلة البحث ، واعتمد في معلوماته على مصادرٍ ثانويةٍ، اشتملت على: الكتب، والأبحاث العلمية، والمجلّات والدراسات والنشرات المتّصلة بالموضوع. وشكّلت هذه المعلومات الإطار النظري للبحث. أمّا المصادر الأساسية، فقد تمثّلت في تصميم استبانةٍ وجِّهَتْ إلى أعضاء الهيئة التعليمية بجامعة تشرين، واستقصت آراءهم في جودة مراكز مصادر التعلّم، وكَوَّنَ ذلك الإطار العملي للبحث.

مصطلحات البحث:

- جودة الخدمة في التعليم العالي: الفرق بين توقّعات الطالب لتلقي الخدمة وتوقعاته عن الأداء الفعلي لها (O'Neill and Palmer, 2004, 42).
- مصادر التعلّم: هي جميع أوعية المعلومات المطبوعة وغير المطبوعة، أو الوسائل، أو القنوات التي يمكن من خلالها نقل المعلومة لاستخدامها كمصدر في عملية التعليم والتعلّم لتحقيق الأهداف التربوية والتعليمية (الصوفي، 2001، 17). أي الوسائل والتقنيات التعليمية التقليدية والحديثة.
- مركز مصادر التعلّم: هو المكان الذي يتمُّ فيه تيسير التعليم الفردي والجماعي بما يتيحه للطالب من الاطلاع أو الاستماع أو المشاهدة، وبما توفره من بيئة صالحة لتوجيه العملية التعليمية التي يتمُّ تصميمها، وتنفيذها

وتقييمها في ضوء أهداف تعليمية (علي، 2015، 24). والمركز يحتوي أنواعاً متعدّدة من مصادر المعلومات يتعامل معها المعلّم والمتعلّم وغيرهم، وتتيح لهم فرصة لاكتساب المهارات أو الخبرات التعليمية وإثراء معارفهم العلمية عن طريق التعلّم الذاتي والجمعي (المقطري، 2008، 324).

- التعلّم القائم على المصادر: هو توفير بيئة تعلّم قائمة على جهد المتعلّم، لاستخدام مصادر تعلّم متعددة، مطبوعة والكترونية. وسوف يركّز البحث الحالي على مصادر التعلّم القائمة في جامعة تشرين.

الأساس النظري:

تتكوّن مصادر التعلّم بالكلّيات الجامعيّة من أربعة أقسامٍ رئيسة: المكتبة، والوسائل التعليمية والتكنولوجيّة، والقاعات التدريسية المُجهّزة بأحدثِ وسائلِ التكنولوجيا، والمخابر.

إنَّ التطوّر السريع في الجامعة وأنشطتها، وتنوع المهام واتساع الدور الذي تقوم به مراكز مصادر التعلّم والمعلومات، أدّى إلى تزايد أهمّية الجودة وإدارتها، وذلك بوصفها منهجاً علمياً ووسيلة فاعلة للتطوير والنهوض بمستويات الأداء والخدمات. وتعرّف إدارة الجودة الشاملة على أنَّها مدخلٌ يُقصَدُ به مسؤولية الجميع من الطلاب والمراجع والمكتبات ومراكز الحواسيب الإلكترونية، وتحقّق آليات هذا المدخل إستراتيجية متكاملة لتطوير التعليم الجامعي، حيث تؤمّن تلك الآليات أداء العمل الصحيح بأسلوب نموذجي مثالي من أوّلِ مرّةٍ تجنّباً لضياع الموارد وتبديدها أو سوء استغلالها (علي، 2004، 5). وتختلف الكفاية عن الجودة، باعتبار أنَّ الكفاية تعني الاستعمال الجيد للمصادر لتحقيق أهداف أي برنامج، أما الجودة فإنَّها تهتم بالأهداف والمصادر معاً، فالجودة ترتكز على التفوّق والامتياز لنوعية المنتج في أي مجال (ابراهيم،2007، 100). وازداد الاهتمام في السنوات الأخيرة من قبل المؤسسات والحكومات بأهمّية جودة الخدمة، وتُعرّف بأنَّها: رضا الموظّفين عن الخدمة المقدّمة من مزودي الخدمة، وتشتمل جودة الخدمة على البُعد الإجرائي والبُعد الشخصي كأبعاد مهمّة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية، إذ يتكوّن الجانب الإجرائي من النظم والإجراءات المحددة لتقديم الخدمة أما الجانب الشخصي للخدمة فهو كيف يتفاعل العاملون بموافقهم وسلوكاتهم وممارساتهم اللفظية مع العملاء" (الدرادكة، 2001، 18).

كما قدّم أوليفر وروست (OLIVER & Rust) جودة الخدمة كمفهوم ثلاثي الأبعاد، وتتمثّل هذه الأبعاد في: الجودة الفنية، والخدمة المقدّمة، والمحيط الذي تمَّ فيه إنتاج الخدمة. وتشير الجودة الفنية إلى الجوانب التقنية المستخدمة في إنتاج الخدمة، أمّا الجودة الوظيفية فتتمثّل في الكيفية التي يتم بها نقل الجودة الفنية، وتشير إلى العلاقات التفاعلية بين مقدّم الخدمة والزبون، أمّا المحيط الذي يتمُّ فيه إنتاج الخدمة، فيشير إلى ما يتوفّر في المكان الذي يتمُّ فيه إنتاج الخدمة من إمكانات مادية (Ramla, 2004, 154)، وميّز زيتامل Zeithaml وزملائه بين ثلاثة أنواع من جودة الخدمة: الخدمة المطلوبة، والخدمة الكافية، والخدمة المتوقعة (Zeithaml et al., 1993, 4).

تصنيف مصادر التعلّم: هناك الكثير من التصنيفات والتقسيمات لمصادر التعلّم، إذ يمكن تقسيم مصادر التعلّم حسب موضوعاتها من حيث طبيعة الموضوع الذي تعالجه، أو حسب طريقة إعدادها وإخراجها، حيث المصادر المطبوعة والمصادر غير المطبوعة، أو حسب بعد المعلومات عن المصدر، مثل المصادر الأولية والمصادر الثانوية، ... وغيرها من التصنيفات (المصادر المطبوعة: وهي العمود الفقري لخدمة مركز مصادر التعلّم والتي تؤدّي دوراً مهماً في حفظ وتسجيل المعرفة والثقافة على مر العصور والأجيال؛ فالكتب هي السجل الدائم للحضارة والثقافة، ومن أهم أنواع المصادر المطبوعة الكتب، التي يمكن اعتبارها من أهم مصادر المعرفة. المصادر غير المطبوعة: وتنقسم هذه المصادر إلى ثلاثة أنواع رئيسة: المصادر البصرية، المصادر السمعية، المصادر السمعية والبصرية

(ربيع، 2006، 45)، ومصادر المعلومات الالكترونية (المحوسبة): والتي تعرّف بأنها "مصادر المعلومات التقليدية الورقية وغير الورقية خزّنت الكترونياً على وسائط ممغنطة أو ليزرية بأنواعها أو تلك المصادر اللاورقية، والمخزنة أيضاً الكترونياً حال إنتاجها من قبل مصدريها (مؤلفين وناشرين) في ملفات قواعد بيانات وبنك معلومات متاحة للمستفيدين عن طريق الاتصال المباشر أو داخلياً في المكتبة أو مركز المعلومات عن طريق منظومة الأقراص (CD – ROM) والمتطوّرة الأخرى (النوايسة، 2000، 94).

يعكس مفهوم المكتبة الإلكترونية المعلومات المخزنة الكترونياً والمتاحة للمستفيدين من خلال نظم شبكات الكترونية ولكن دون أن يكون هناك موقع مادي فهي شبه مخزن للمعلومات ولكن لها وجود في الحقيقة الرقمية فقط، وقد يسمّيها البعض بالمكتبة الافتراضية، وهي تحقّق دون شك انخفاضا في تكاليف الإنتاج والاختزان والبث الإلكتروني في مقابل ارتفاع واضح في تكاليف إنتاج المعلومات المعتمدة على الورق، وقد صاحب ذلك انخفاض ميزانية المكتبات، مما دفع العديد من الدارسين إلى القول بأن مكتبة المستقبل هي مكتبة إلكترونية، ويرى كونوللي (Connoly) أنَّ المكتبة الإلكترونية أشبه ما تكون بمركز المعرفة حيث يعمل المهنيون في المعلومات كبوابات لمصادر المعلومات وغيرها (المالكي، 2005، 13). أما المكتبة الرقمية فتمثل الوجه المتطور للمكتبة الإلكترونية من حيث تعاملها مع المعلومات كأرقام ليسهل تخزينها وتناقلها في تقنيات المعلومات والاتصالات واستثمارها وتداولها إلكترونياً بأشكال رقمية، ونصوص ورسوم وصور متحركة بقدر عال من الدقة والاستخدام عبر مختلف مدارات العالم (القاسم، 2007، 132).

يشير (أبو السعود، 2003) إلى ثلاث مزايا للتعلم عن طريق الانترنت هي: تعليم المهارات، تعلم المواد والمقررات، تعلم اللغات). ويعرّف مركز مصادر التعلّم على أنّه "البيئة التعليمية التي تضم أنواعاً مختلفة من الأوعية ومصادر المعلومات نظمت وأُعدت بشكل معين، لكي يتعامل معها المتعلّم، وتتيح له فرصة اكتساب المهارات والخبرات وإثراء معارفه عن طريق التعلّم بشكل عام، والتعلّم الذاتي بشكل خاص" (شبيب، 1999، 60). كما يعرف التعلّم القائم على المصادر بأنه نظام تربوي يقوم على المشاركة الإيجابية من جانب المتعلّم في استخدام مصادر متعددة سواء كانت مطبوعة أو غير مطبوعة (Campbell, et al ,2002)، ويشير (Schmidt and Riech, 2000) إلى خمسة عوامل تساهم في تكوين فلسفة مركز مصادر التعلّم هي (حاجات المستفيدين، ونوعية الخدمة، وتوفر الدعم الإداري، والعلاقة مع المستفيدين، والفرص المتاحة).

يرى (Laverty, 1998) أنَّ أهمَّ مميّزات التعلّم القائم على المصادر هي مرونته بحيث يناسب أساليب تعلّم وموارد دراسية مختلفة، وتشجيعه للطالب على الاستقلال والاعتماد على النفس في عملية التعلّم. ولتطبيق التعلّم القائم على المصادر يجب أن يتعاون معلم الصف واختصاصي مصادر التعلّم في تخطيط التعلّم وتنفيذه وتقويمه، حيث يحقق هذا النوع من التعلّم أهداف المواد الدراسية بالإضافة إلى أهداف ثقافة المعلوماتية. وفي التعلّم القائم على المصادر يكون المتعلّم نشطاً، فهو يبحث في المصادر المتنوعة من كتب ومجلات ووسائط متعددة، ثم يعتمد على نفسه في عملية التعلّم، ويحقق هذا النوع من التعلّم الفوائد التربوية التالية : (يساعد التعلّم القائم على المصادر على تدريب الطلاب على مهارات ثقافة المعلوماتية اللازمة لتتبع ما يحدث في المعلومات من تغيير أو خلط، يؤدي استخدام مصادر متنوعة إلى إكساب الطلاب الكفاءة في استخدام قواعد البيانات وأدوات التكنولوجيا والمصادر الأخرى، يزيد التعلّم القائم على المصادر من دافعية الطلاب، حيث يعرفون نتائج أعمالهم عقب الانتهاء منها، يمارس الطلاب في التعلّم القائم على المصادر عملية تحليل وتركيب وتقويم المعلومات، ينمي التعلّم القائم على المصادر لدى الطلاب

مهارة حل المشكلات والمهارات العليا من التفكير، يتميز التعلّم القائم على المصادر بالمرونة حيث يمكن للطلاب العمل بطريقة فردية أو تعاونية، كما يمكن استخدام التعلّم القائم على المصادر كجزء من مشروع أو كجزء من التعلّم القائم على المشكلات (Campell,et al, 2002).

يذكر (الصالح وآخرون، 2003) مجموعة من الأهداف لمركز مصادر التعلم منها: (توفير إتاحة فكرية ومادية للمعلومات، توفير خبرات تعلّم تشجع الطلاب ليصبحوا مبتكرين للمعلومات، توفير مصادر تسهم في التعلم مدى الحياة، توفير برنامج معلوماتي من خلال تصميم موقع لنشاطات تعلم مدمجة، تنمية مهارات الثقافة المعلوماتية وتوفير فرص التطوير المهني لمواكبة الجديد في الحقل التربوي، دعم المواد التعليمية لمقابلة حاجات المستفيدين، تبني الأفكار والابتكارات التعليمية الحديثة ودمجها في العملية التعليمية).

الدراسات السابقة:

- **الدراسات العربية:**

هدفت دراسة **(الشايع، 2005)** في السعودية إلى تصميم برنامج تدريبي قائم على الكفايات المهنية اللازمة لاختصاصي مراكز مصادر التعلّم، استخدمت الدراسة أسلوب دلفي للتوصل إلى الكفايات المهنية اللازمة لهؤلاء الاختصاصيين، وتم تصميم البرنامج وفقاً لترتيب الكفايات المهنية حسب أولويات التدريب عند المتخصصين في هذا المجال، واعتمد في تصميم هذا البرنامج على نموذج "ديك وكيري" المعدل سنة (1996)، وانتهت الدراسة إلى تحديد الكفايات المهنية اللازمة لاختصاصي مراكز مصادر التعلّم، وتم تصنيفها إلى (12) محوراً، اشتمل على (162) كفاية فرعية.

وجاءت دراسة **(الغامدي، 2006)** في السعودية بهدف التعرف على مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية. وكان من أبرز نتائجها أن رضا المستفيدات والمستفيدين من خدمات المكتبات الجامعية عن المرافق الخدمية فيها كان متوسطاً. أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الخدمات المقدمة في مكتبات جامعة الملك عبد العزيز تعزى لمتغيري الرتبة العلمية، والمستوى الدراسي. أوصت الدراسة بضرورة وجود نظام معلومات يستطيع أن يقدم تقارير وبيانات مفصلة عن تكاليف الجودة وأداءها، وضرورة توفير الدعم الكافي للمكتبات الجامعية وزيادة والاعتمادات المالية المخصصة لها.

وهدفت دراسة **(ربيع، 2006) في البحرين** إلى الوقوف على دور مراكز مصادر التعلّم وأهميتها في تطوير العملية التعليمية، والكشف عن النشاطات والاستخدامات والخدمات التي يقدمها مركز مصادر التعلّم والعلاقة بينها، مع التركيز على علاقة الإنترنيت بمصادر التعلّم. وكذلك تقييم واقع توظيف خدمة الإنترنيت في مجال التعلّم من خلال مراكز مصادر التعلّم، وتقييم فعالية أداء اختصاصي مصادر التعلّم، ومدى أهليته لإدارة أنشطة مراكز مصادر التعلّم وتوظيف الإنترنيت في التعليم. وتوصلت آراء وعينة الطلبة والمعلمين على أهمية مركز مصادر التعلّم في العملية التربوية، وركزت على أهمية الإنترنيت

وعلاقته بمصادر التعلّم، وفاعلية اختصاصي مصادر التعلّم ودوره في توظيف الإنترنيت.

وتناولت دراسة **(العمران، 2007)** في السعودية واقع مراكز مصادر التعلّم في السعودية، توصلت الدراسة إلى أن مراكز مصادر التعلّم تقدم معظم الخدمات، وأن معظم المراكز يتم تزويدها مركزياً بالمصادر، كما أن غالبية مراكز مصادر التعلّم لم تستكمل مرحلة فهرسة بيانات مقتنياتها، وعدم تلقي العاملون في مراكز مصادر التعلّم تدريباً في مجال

عملهم، وعدم وجود ميزانية خاصة بالمركز. أوصت الدراسة بضرورة تصميم برنامج أكاديمي لتخريج متخصصين في مجال مراكز مصادر التعلّم.

وأظهرت دراسة (**كليب، 2008**) في الأردن مدى تطبيق مكتبات الجامعات الخاصة لمعايير وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية. كشفت النتائج أن هذه المكتبات تطبق المعايير بدرجات تتراوح بين الكاملة والجيدة والمتوسطة من حيث المساحة والأثاث، والمقتنيات، والموظفين المتخصصين في علم المكتبات، والخدمات المعلوماتية المتطورة. وبدرجات تتراوح بين الوسط والضعيفة لتطبيقها للإجراءات الفنية وفق المعايير الدولية لجودة المكتبات الجامعية. كما أظهرت النتائج عدم وجود العدد الكافي من أجهزة الحاسوب لاستخدامها كفهارس آلية. وعدم توفر النسخ الورقية لمقالات الدوريات الالكترونية.

وهدفت دراسة (**العمران، 2008**) في السعودية إلى التعرف على مدى تأهيل اختصاصيات مراكز مصادر التعلّم في مجال عملهن. بينت نتائج الدراسة أن (14%) من الاختصاصيات يحملن مؤهلاً في مجال المكتبات، وأن (47%) منهن لديهن خبرة من سنة إلى أقل من ثلاث سنوات، وأنهن يملكن الكفايات المرتبطة بإنتاج التقنيات التعليمية والكفايات المرتبطة بمجال التصميم التعليمي بنسبة (49%)، كما أظهرت أن (64%) يملكن الكفايات المرتبطة باستخدام الأجهزة التعليمية، و(70%) في مجال خدمات مراكز مصادر التعلّم.

وهدفت دراسة (**الشعار، 2008**) في الأردن إلى التعرف على مدى إمكانية تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية في الأردن. ومن أهم نتائجها وجود بعض المعوقات تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، وعدم مشاركة العاملين في صنع واتخاذ القرارات وعدم توفر فرص الترقية الوظيفية والحوافز المادية والمعنوية وعدم استخدام فرق العمل بين العاملين. وبينت نتائج الدراسة وجود فروق دالة تعزى لعوامل (العمر، المؤهل العلمي، التخصص، الخبرة) وعدم وجود فروق تعزى لعاملي (الجنس، والمستوى الوظيفي).

- **الدراسات الأجنبيّة:**

جاءت دراسة هايدون (**Hayden, 2000**) في أمريكا لمعرفة توقعات واعتقادات معلمي ما قبل الخدمة مع ذوي الخبرات بالمدارس المتوسطة فيما يخص دور اختصاصيي مراكز مصادر التعلّم. أكدت الدراسة على ضرورة امتلاك اختصاصي مراكز مصادر التعلّم مهارات الحاسب الآلي، وقيامه بتدريسها للمعلمين والمتعلّمين، وذلك لمساعدتهم في الوصول لمصادر المعلومات، وقد بينت نتائج البحث وجود فروق تجاه ما إذا كان ينبغي أن يقوم الاختصاصيون بكل المهام التي يطلبها منهم المعلمون والمتعلّمون، كما أكدت الدراسة على دور الجامعات في زيادة معرفة المعلمين بدور اختصاصي مراكز مصادر التعلّم.

ألقت دراسة كيسلوسكا (**Kisilowska, 2003**) الضوء على مبادئ ضبط الجودة والتي تتمثل في تحديد عناصر تقييم عمليات التعليم والتعلّم، وتعيين موظفين أكّفاء في هذا المجال، وتصميم نظام لضبط الجودة في مؤسسات التعليم، وإجراء عمليات تقييم دورية لمنتجات عملية التعليم، وضرورة مواكبة معايير ضبط الجودة مع القواعد والتعليمات والأنظمة المتبعة، والعمل على توفير أحدث المراجع والمصادر التعليمية، وإجراء الأبحاث لمعرفة نتائج وآثار تطبيق معايير ضبط الجودة في المكتبات الجامعية، وضرورة توفير أحدث وسائل الاتصال لمعرفة أحدث الأبحاث العلمية في مختلف التخصصات.

وفي دراسة دالتون ومكنيكول (**Dalton; Mcnicol, 2004**) حول أهمية تقييم جودة خدمات المعلومات الإلكترونية، استخدم الباحثان أداة (EVALUED) لقياس جودة مصادر المعلومات الإلكترونية. وأظهرت الدراسة أن

المكتبات يجب أن تأخذ بعين الاعتبار المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية لتستخدم طرقاً تقييمية حديثة لخدماتها، وهي لا تزال بحاجة إلى المزيد من الخبرة والمهارات في استخدام الطرق المختلفة لتقييم جودة استخدام المصادر الإلكترونية، وأن أداة (EVALUED) مناسبة للمكتبات الجامعية في عملية تقييم جودة المصادر الإلكترونية.

وتوصل الباحثان كيرلردو وغيرسش **(Kyrillrdou; Giersch, 2004)** في دراستهما حول تقييم مقاييس مصادر المعلومات والخدمات الإلكترونية عبر الشبكات لجمعية المكتبات البحثية (ARL) استناداً إلى معايير الجودة، إلى أنه لا بد للأنظمة التي يمكن أن تطور تقييم فاعلية مصادر المعلومات الإلكترونية التي يحتاجها المستفيدون من أن تكون متعددة الأغراض لتتمكن من قياس مختلف جوانب الجودة المكتبية.

وهدفت دراسة وانغ **(Wang, 2006)** إلى إ عطاء نظرة عامة لإدارة الجودة الشاملة في سياق موضوع الخدمات المكتبية، وقد توصلت الدراسة إلى أن عملية إعداد تنفيذ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات تتضمن تغيراً فكرياً لدى أخصائي المكتبات، وتغيير في الثقافة وفي العمليات التنظيمية دون التفكير والالتزام طويل المدى، كما أن فرق العمل مهمة للتطبيق الناجح لإدارة الجودة الشاملة، وأن كل خطوة في هذه العملية تعتمد على الدعم المستمر للإدارة العليا.

وقامت دراسة شين **(Chen, 2009)** بتصميم وتطبيق نظام مكتبي عقلاني. في هذه الدراسة تم الدمج بين نظام المكتبة التقليدي مع نظام مكتبي جديد، أضيفت له تقنية تسهل الحصول على المعلومات بمدة زمنية أقصر، عبر الاتصال بشبكة الانترنيت. في ظل تطوّر تقنيات الاتصال اقترحت تقنية فعالة لتحويل نظام المكتبة التقليدي إلى نظام مكتبة عقلاني، دقيق، وموثوق به من قبل القارئ، يقدم خدمات عالية الجودة باستخدام أدوات نقالة للبحث عبر الاتصال بالإنترنيت، وهذه الخدمة غير متوفرة في النظام التقليدي للمكتبة. ولاختبار هذا النظام تم اختيار (300) قارئ، وأجريت المقارنة مع النظام التقليدي. وقد أبدى (64%) من القراء استياؤهم من النظام التقليدي، وبيّن (93%) من القراء رضاهم عن نظام المكتبة المطور.

تناولت الدراسات السابقة جودة مراكز مصادر التعلّم، ومدى الإفادة منها وتقويمها، والكفايات التي يمتلكها اختصاصيو مراكز مصادر التعلّم، ودعت بعضها إلى استقصاء احتياجاتهم ورغباتهم، واستفاد البحث من الدراسات السابقة في بعض مضامينها في وضع أسسها النظرية وإعداد أدواتها وإجراءاتها. وهي جديدة في بحثها عن مستوى جودة مراكز مصادر التعلّم، بجامعة تشرين. وفي استطلاعها آراء أعضاء الهيئة التعليمية في مستوى جودة مراكز مصادر التعلّم في جامعتهم.

إجراءات البحث:

1 – عيّنة البحث وتوزيعها: يتكوّن مجتمع البحث من أعضاء الهيئة التعليمية في جامعة تشرين للعام 2016/2015، وبلغ عددهم (2809) عضواً وعضوة في جامعة تشرين. وقد تمَّ اختيار عيّنة عشوائية بلغ عددها عند تطبيق الاستبانة (253)، بنسبة (9%) من المجتمع الأصلي، تم استعادة (232) استبانة، واقتصر عددها بعد حذف الاستبانات غير الصالحة للتحليل الإحصائي على (220) استبانة، أي بنسبة (7.8%) من المجتمع الأصلي. ويشير الجدول (1) إلى توزع أفراد عينة البحث بحسب المتغيرات المدروسة ونسبتها المئوية.

جدول (1): توزع عينة البحث للعام الدراسي 2016/2016 بحسب متغيرات البحث ونسبتها المئوية

المتغير			كليات جامعة تشرين				
			الآداب	الاقتصاد	العلوم	التربية	المجموع
الجنس	ذكور	العدد	14	34	41	15	104
		%	25.5	55.7	70.7	32.6	47.27
	إناث	العدد	41	27	17	31	116
		%	74.5	44.3	29.3	67.4	52.73
المؤهل العلمي	إجازة جامعية	العدد	18	17	28	17	80
		%	32.7	27.9	48.3	37	36.36
	ماجستير	العدد	24	25	13	14	76
		%	43.6	41	22.4	30.4	34.55
	دكتوراه	العدد	13	19	17	15	64
		%	23.6	31.1	29.3	32.6	29.09
الخبرة	أقل من5 سنوات	العدد	28	31	26	21	106
		%	50.9	50.8	44.8	45.7	48.18
	5 . 10 سنوات	العدد	17	19	9	14	59
		%	30.9	31.1	15.5	30.4	26.82
	أكثر من 10 سنوات	العدد	10	11	23	11	55
		%	18.2	18	39.7	23.9	25
المجموع			55	61	58	46	220
النسبة المئوية			25	27.73	26.36	20.91	100

2 – إعداد الإستبانة وتطبيقها: قام الباحث ببناء أداة البحث، بعد الإطلاع على الدراسات الأدبيات السابقة المتعلقة بجودة مصادر التعلّم، فحدّد الأبعاد الرئيسية للاستبانة، وتضمنت مقدّمة تبيّن الهدف من الاستبانة، وطريقة الإجابة عن عباراتها. والبيانات الأساسية كاسم عضو الهيئة التعليمية، وجنسه، ومؤهله العلمي، وعدد سنوات التدريس في الجامعة، وأعطي لكل فقرة من فقرات الاستبانة وزناً مدرجاً، لتقدير مستوى جودة مراكز مصادر التعلّم، على الشكل الآتي: متوافر بدرجة (عالية: أعطيت الدرجة 3، متوسطة: أعطيت الدرجة 2، منخفضة: أعطيت الدرجة 1). وطبقت الاستبانة على أفراد العينة خلال الفصل الأول للعام 2015/2016، واستخدمت قوانين إحصائية كمعامل كرونباخ، والنسب المئوية، واختبار (t) المقارنات للثنائية، وتحليل التباين الأحادي، واختبار (LSD) للمقارنات البعدية.

3 – صدق وثبات الإستبانة:

أ – **صدق الإستبانة:** قام الباحث بعرض الاستبانة على مجموعة من الخبراء والمختصين مؤلفة من (7) محكمين مختصين في كلية التربية بجامعتي دمشق وتشرين، بهدف تعرف آرائهم حول الخدمات التي يقدمها مركز مصادر التعلّم، وذلك للتأكد من مدى اتفاق كل بند من بنود الاستبانة مع كل مجال من مجالاتها الأربعة. وقد شملت الاستبانة (86) فقرة. وبعد إجراء التعديلات التي أوصى بها المحكمون، تم حذف بعض الفقرات من الاستبانة، وتعديل وإضافة وإعادة صياغة لفقرات أخرى، وأصبح عدد فقرات الاستبانة بعد التعديل (80) فقرة.

ب- ثبات الإستبانة: تم التحقق من ثبات الاستبانة من خلال تطبيقها على عينة مكونة من (20) عضو هيئة تعليمية في جامعة تشرين، وتم حساب قيم معامل الثبات بطريقة التناسق الداخلي باستخدام معادلة ألفا كرونباخ Alpha Cornpach-، فبلغ (0.91)، و(0.9) و(0.82) و(0.91) للمجالات الأربع على التوالي. كما بلغ (0.95) للاستبانة ككل. والقيم المذكورة عالية ومقبولة إحصائياً كمؤشر على ثبات بنود الاستبانة.

النتائج والمناقشة:

- **السؤال الأول:** ما مستوى التجهيزات المادية في مراكز مصادر التعلّم؟

يشير الجدول (2) إلى آراء أعضاء الهيئة التعليمية حول مستوى جودة مراكز مصادر التعلّم في جامعة تشرين من حيث تجهيزاتها المادّية. ومن قراءته يتبين أن نسب الإجابات تختلف من بند إلى آخر، ففي مدى متوافر بدرجة عالية تراوحت الإجابات بين (28.6%) و(55.5%)، وفي مدى متوافر بدرجة متوسطة توزعت الإجابات بين (25%) و(41.8%)، وفي مدى متوافر بدرجة منخفضة توزعت الإجابات بين (18.2%) و(40.9%). كما بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا المجال (2.13) وهو يقع ضمن الدرجة المتوسطة، و أن جميع البنود هذا المجال جاءت ضمن الدرجة المتوسطة، باستثناء عبارة مساحة مركز مصادر التعلّم كافية للاطلاع الداخلي، حيث جاءت بموافقة أكثر من نصف أفراد العينة على توافرها بمستوى جودة مرتفع. كما تقاربت الإجابات من مدى إلى أخر، ففي مدى متوافر بدرجة عالية بلغ (39.26%)، وفي مدى متوافر بدرجة متوسطة (34.65%)، وفي مدى متوافر بدرجة منخفضة (26.12%) وذلك وفقاً لآراء عينة جامعة تشرين. تدل هذه النتائج على أنَّ اهتمام إدارة الجامعة ينصبُّ على توفير المساحات اللازمة لمباني مراكز مصادر التعلّم أكثر من التجهيزات والمعدّات الضروريّة لهذه المراكز كالمقاعد والطاولات والخزائن، وتأمين أوعية المعلومات المطبوعة والإلكترونية كالمراجع والدوريات والحواسيب وشبكة الإنترنت، والفهارس الإلكترونية، وتأمين شروط السلامة والصحّة العامّة (إنارة، تهوية، تدفئة)، وأعمال الصيانة لأجهزة المركز. وهذا يتطلّب الحاجة الماسة لإعادة النظر في التجهيزات الموجودة في مراكز مصادر التعلم للارتقاء بمستوى جودة الخدمات التي تقدمها الجامعة.

جدول (2): إجابات عينة البحث في جامعة تشرين حول آرائهم في مستوى جودة التجهيزات المادية في مراكز مصادر التعلّم ممثلة النسب المئوية والمتوسط الحسابي

الرقم	العـــبارات	النسبة المئوية لمدى التوافر			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
		بدرجة عالية	بدرجة متوسطة	بدرجة منخفضة			
.1	مساحة مركز مصادر التعلّم كافية للاطلاع الداخلي.	55.5	25	19.5	2.36	0.79	مرتفعة
.2	يتوافر العدد الكافي من المقاعد والطاولات للإطلاع الداخلي.	34.1	41.4	24.5	2.1	0.76	متوسطة
.3	يتوافر في المركز أجهزة وتجهيزات مناسبة لكافة التخصصات بشكل كاف.	35.9	36.8	27.3	2.09	0.79	متوسطة
.4	تزويد المركز بالتجهيزات والمعدات الحديثة (خزائن – رفوف).	41.4	34.5	24.1	2.17	0.79	متوسطة

.5	يتوافر في المركز شروط السلامة والصحة العامة من (إنارة ، تهوية ، تدفئة).	45	35.9	19.1	2.26	0.76	متوسطة
.6	يتوافر صيانة لأجهزة المركز وتجهيزاته للحفاظ على جودة أدائه باستمرار.	33.2	32.3	34.5	1.99	0.83	متوسطة
.7	تستخدم سجلات إلكترونية لعمليات الصيانة والحفظ للأجهزة التعليمية.	31.8	27.3	40.9	1.91	0.85	متوسطة
.8	الإجراءات الفنية في المركز منظمة وفق معايير دولية (التسجيل،الفهرسة، التصنيف)	37.3	32.7	30	2.07	0.82	متوسطة
.9	يستخدم المركز أحدث الأنظمة الحاسوبية لمواكبة مستجدات تكنولوجيا المعلومات.	28.6	32.3	39.1	1.9	0.82	متوسطة
.10	يتم إمداد المركز بالمراجع والدوريات بما يتلاءم مع عدد الطلبة.	41.4	33.2	25.5	2.16	0.8	متوسطة
.11	يوفر المركز المراجع والدوريات الحديثة بحيث تشمل كافة التخصصات.	38.2	34.1	27.7	2.1	0.82	متوسطة
.12	المواد المتوافرة في المركز متنوعة وملبية لاحتياجات المستخدمين.	31.4	37.3	31.4	2	0.79	متوسطة
.13	يتوافر في المركز التجهيزات التالية (حواسيب– أجهزة عرض– برمجيات).	40.9	36.4	22.7	2.18	0.78	متوسطة
.14	يتوافر في المركز التجهيزات التالية (تلفزيونات– فيديوهات– أجهزة تسجيل).	42.3	36.4	21.4	2.21	0.77	متوسطة
.15	يتوافر مكان للتعلّم الذاتي.	38.2	41.8	20	2.18	0.74	متوسطة
.16	تستبعد المواد والأجهزة القديمة غير المستخدمة في المركز.	44.1	30.9	25	2.19	0.81	متوسطة
.17	يتوافر نظام آلي لتنظيم وإعارة المصادر التعليمية في المركز.	43.2	34.1	22.7	2.2	0.79	متوسطة
.18	يتوافر شبكة حاسوبية (الانترنيت) في المركز توفر الخدمات المعلوماتية.	39.5	34.1	26.4	2.13	0.8	متوسطة
.19	يتوافر في مركز مصادر التعلّم خدمات بحث غير مباشرة (أقراص وحزم وقواعد بيانات)	41.8	35.9	22.3	2.2	0.78	متوسطة
.20	تتوافر في المركز برمجيات ملبية لاحتياجات المتخصصين.	41.4	40.5	18.2	2.23	0.74	متوسطة
	المتوسط الحسابي ومتوسط النسب للمجال الأول	39.26	34.65	26.12	2.13		متوسطة

- **السؤال الثاني:** ما مستوى الخدمات المقدّمة للطلبة من مصادر التعلّم؟

يلاحظ من الجدول (3) أن نسب الإجابات بالموافقة على توافر الخدمات المقدمة للطلبة من مصادر التعلّم تختلف من بند إلى آخر، ففي مدى متوافر بدرجة عالية تراوحت الإجابات بين (34.1%) و(59.1%)، وفي مدى

متوافر بدرجة متوسطة جاءت الإجابات متقاربة بين (24.5%) و(41.8%)، وفي مدى متوافر بدرجة منخفضة تقاربت الإجابات بين (15.5%) و(31.8%).

كما بلغ المتوسط الحسابي العام (2.15) وهو يقع ضمن الدرجة الوسطى، و أن جميع البنود الواردة في هذا المجال جاءت ضمن الدرجة المتوسطة، باستثناء عبارة إعلان المركز عن كافة الخدمات التي يقوم بها (لوحات إرشادية أو إعلانات)، حيث جاءت بموافقة أكثر من نصف أفراد العينة على تحققها بمستوى جودة مرتفع. كما بلغ متوسط نسب بنود هذا المجال في مدى متوافر بدرجة عالية (40.32%)، وفي مدى متوافر بدرجة متوسطة (34.54%)، وفي مدى متوافر بدرجة منخفضة (25.14%) وفقاً لآراء أفراد عينة جامعة تشرين.

إذاً، يتبيّن من هذه النتائج أن مستوى الخدمات التي تُقدّمها مراكز مصادر التعلّم هو بدرجة متوسّطة من حيث الإعارة الخارجيّة والداخلية، وخدمات التصوير، وشبكة الإنترنت، فضلاً عن إقامة الندوات والمؤتمرات والمعارض. وقد يعود السبب في ذلك إلى ضعف تجهيزات تلك المراكز، وهذا ما أشارات إليه نتائج السؤال الأول، ويعود أيضاً إلى قلّة توافر العدد الكافي من أخصائيي مصادر التعلّم العاملين في تلك المراكز، وهذا ما أشار إليه البند (39) في الجدول (3).

وبناءاً عليه، يتوجّب على إدارة الجامعة توفير خدمات وخبرات أكبر للباحثين والطلبة، لما لها من أهمية في خدمة الأهداف التعليمية في الجامعة.

جدول (3): إجابات عينة البحث بجامعة تشرين حول آرائهم في مستوى جودة الخدمات المقدمة للطلبة من مصادر التعلّم ممثلة بالنسب المئوية والمتوسط الحسابي

الرقم	العـــبارات	النسبة المئوية لمدى التوافر			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
		بدرجة عالية	بدرجة متوسطة	بدرجة منخفضة			
.21	يقدم المركز خدمات المعلومات للإطلاع الداخلي فقط.	45.9	31.4	22.7	2.23	0.8	متوسطة
.22	يقدم المركز خدمات المعلومات للإعارة الخارجية والداخلية.	35.9	35.9	28.2	2.08	0.8	متوسطة
.23	إعلان المركز عن كافة الخدمات التي يقوم بها (لوحات إرشادية أو إعلانات).	59.1	24.5	16.4	2.43	0.76	مرتفعة
.24	يتم تقديم خدمات إرشادية للمستفيدين من مصادر التعلّم.	44.1	40.5	15.5	2.29	0.72	متوسطة
.25	يقدم مركز مصادر التعلّم خدمة تبادل الإعارة بين المكتبات.	27.3	41.8	30.9	1.96	0.76	متوسطة
.26	يسمح المركز بالاستعارة الخارجية للكتب الدراسية.	39.5	35	25.5	2.14	0.8	متوسطة

.27	يسمح المركز بالاستعارة الخارجية للكتب غير الدراسية.	45.5	38.6	15.9	2.3	0.73	متوسطة
.28	يسمح المركز بالاستعارة الخارجية للمصادر المرجعية (القواميس مثلاً).	40.9	33.6	25.5	2.2	1.04	متوسطة
.29	يسمح المركز بالاستعارة الخارجية للدوريات والمجلات.	44.5	37.3	18.2	2.26	0.75	متوسطة
.30	يسمح المركز بالاستعارة الخارجية لأقراص(CD) ولأفلام الفيديو.	42.3	34.5	23.2	2.19	0.79	متوسطة
.31	يسمح المركز بالاستعارة الخارجية للأشرطة السمعية والشرائح المجهرية.	46.4	30	23.6	2.23	0.82	متوسطة
.32	مدة الاستعارة الخارجية التي يسمح بها المركز هي كافية.	37.3	33.2	29.5	2.08	0.82	متوسطة
.33	يوفر المركز خدمة التصوير للمواد التي يطلبها المستفيدين.	34.5	35	30.5	2.04	0.82	متوسطة
.34	يتم تزويد أعضاء الهيئة التدريسية بخدمة الإنترنيت.	36.4	36.8	26.8	2.1	0.79	متوسطة
.35	يتم تزويد الطلبة بخدمة الإنترنيت.	37.7	32.7	29.5	2.08	0.82	متوسطة
.36	يتوافر الاشتراك في قواعد البيانات الإلكترونية في مجال التخصص.	42.3	30.9	26.8	2.15	0.82	متوسطة
.37	يقدم المركز أنشطة علمية (ندوات . مؤتمرات).	37.7	35	27.3	2.1	0.8	متوسطة
.38	يقدم المركز أنشطة ثقافية (معارض،عروض أفلام، حفلات موسيقية).	34.5	33.6	31.8	2.03	0.82	متوسطة
.39	يوجد في المركز عدد كاف من الاخصائيين الذين يطلبون المساعدة.	34.1	36.4	29.5	2.05	0. 8	متوسطة
.40	تجد ترحيباً ومعاملة حسنة من قبل الأخصائيين في مركز مصادر التعلّم.	40.5	34.1	25.5	2.15	0.8	متوسطة
المتوسط الحسابي ومتوسط النسب للمجال الثاني		40.32	34.54	25.14	2.15	متوسطة	

- **السؤال الثالث:** ما مستوى التقنيات التعليمية المستخدمة في مراكز مصادر التعلّم؟

يشير الجدول (4) إلى أن بنود مجال التقنيات التعليمية المستخدمة في البيئة التعليمية جاءت بدرجة متوسطة، وبمتوسط حسابي (1.8)، وهو أقل متوسط تم التوصل إليه بين المجالات الأربع المدروسة. كما أن جميع عبارات هذا

المجال وقعت ضمن الدرجة الوسطى باستثناء عبارتي (استخدام السبورة الذكية ، وجهاز عرض الصور المعتمة) فقد وقعت العبارتان ضمن الدرجة المنخفضة . وحصلت عبارات هذا المجال على أدنى متوسط مقارنة بمتوسط عبارات المجالات الأخرى. كما يتبيّن أن نسب الإجابات بالموافقة على توافر جودة الوسائل التعليمية المستخدمة في البيئة التعليمية بدرجة عالية جاءت متقاربة في المدى نفسه وتراوحت نسب الإجابات بين (19.5%) و(35.5%)، وفي مدى متوافر بدرجة متوسطة توزعت بين (18.2%) و(34.5%)، وفي مدى متوافر بدرجة منخفضة توزعت بين (35.9%) و(61.4%). كما يشير إلى أن متوسط النسب المئوية للعبارات هو (26.05%) متوافر بدرجة عالية، و(28.13%) متوافر بدرجة متوسطة، و(45.82%) متوافر بدرجة منخفضة. وهذا يعني أن ما يقرب من نصف أفراد العينة يجدون أن التقنيات التعليمية المستخدمة في البيئة التعليمية هي دون مستوى الجودة المطلوب.

جدول (4): إجابات عينة البحث في جامعة تشرين حول آرائهم في مستوى جودة التقنيات التعليمية المستخدمة في البيئة التعليمية ممثلة بالنسب المئوية والمتوسط الحسابي

الرقم	العـــبارات	النسبة المئوية لمدى التوافر			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
		بدرجة عالية	بدرجة متوسطة	بدرجة منخفضة			
.41	جهاز الحاسب الآلي.	26.8	30.9	42.3	1.85	0.82	متوسطة
.42	شبكة الإنترنيت.	25.9	30.9	43.2	1.83	0.82	متوسطة
.43	الحقائب التعليمية.	28.2	30	41.8	1.86	0.83	متوسطة
.44	التلفزيون التعليمي.	28.6	34.5	36.8	1.92	0.81	متوسطة
.45	أشرطة الفيديو التعليمية.	25	30.9	44.1	1.81	0.81	متوسطة
.46	أفلام الصور المتحركة الناطقة.	24.5	32.7	42.7	1.82	0.8	متوسطة
.47	أفلام الصور المتحركة غير الناطقة.	30.5	33.6	35.9	1.95	0.82	متوسطة
.48	الصور الفوتوغرافية.	29.1	26.4	44.5	1.85	0.85	متوسطة
.49	النماذج والمجسمات.	30.5	24.1	45.5	1.85	0.86	متوسطة
.50	الرسوم البيانية والخرائط والرسومات التوضيحية.	35.5	25.5	39.1	1.96	0.87	متوسطة
.51	جهاز عرض البيانات (Data Show).	28.2	30	41.8	1.86	0.83	متوسطة
.52	جهاز العرض البصري/ الكاميرا الوثائقية (Visualizer).	23.2	28.6	48.2	1.75	0.81	متوسطة
.53	السبورة الذكية (Smart Bord).	19.5	26.8	53.6	1.66	0.79	منخفضة
.54	الجهاز التعليمي للوسائط المتعددة (CD-I).	23.6	28.6	47.7	1.76	0.81	متوسطة

.55	جهاز عرض الأقراص المدمجة (DVD).	25.5	28.6	45.9	1.8	0.82	متوسطة
.56	أجهزة العرض المتزامنة (Video Conference).	23.6	28.2	48.2	1.75	0.81	متوسطة
.57	جهاز العارض فوق الرأس لعرض الشفافيات (OHP).	24.1	26.4	49.5	1.75	0.82	متوسطة
.58	جهاز عرض الصور المعتمة (Opaque).	20.5	18.2	61.4	1.59	0.81	منخفضة
.59	جهاز عرض الشرائح الشفافة (Slide).	21.8	24.5	53.6	1.68	0.81	متوسطة
.60	جهاز المسجل التعليمي، والتسجيلات السمعية.	26.4	23.2	50.5	1.76	0.85	متوسطة
المتوسط الحسابي ومتوسط النسب للمجال الثالث		26.05	28.13	45.82	1.8	متوسطة	

- **السؤال الرابع:** ما مستوى المهارات التي يمتلكها اختصاصيو مصادر التعلّم؟

يتبيّن من الجدول (5) أن المتوسط الحسابي للعبارات الواردة في مجال المهارات التي يمتلكها اختصاصيو مصادر التعلّم جاء بواقع (2.16). وأن أغلب البنود الواردة ضمنه جاءت بمتوسط يقع ضمن الدرجة الوسطى باستثناء عبارة اختيار التقنيات التعليمية الملائمة لأهداف المناهج الدراسية ، وهي تقع ضمن الدرجة المنخفضة. ومن قراءته أيضاً يتبيّن أن نسب الإجابات بالموافقة على توافر المهارات التي يمتلكها اختصاصيو مصادر التعلّم في الجامعة جاءت متباعدة في المدى نفسه وتراوحت نسب الإجابات بين (24.1%) و(49.5%)، وفي مدى متوافر بدرجة متوسطة توزعت الإجابات بين (17.7%) و(40.9%)، وفي مدى متوافر بدرجة منخفضة توزعت الإجابات بين (19.1%) و(58.2%). وأن متوسط نسب البنود الواردة ضمن هذا المجال في مدى متوافر بدرجة عالية بلغ (40.93%)، وفي مدى متوافر بدرجة متوسطة (34%)، وفي مدى متوافر بدرجة منخفضة (25.07%) وذلك وفقاً لآراء أفراد عينة البحث من أعضاء الهيئة التعليمية في جامعة تشرين. وهذا يدل على أن المهارات التي يمتلكها اختصاصيو مصادر التعلّم في الجامعة هي مهارات في مستوى جودة بدرجة متوسطة.

جدول (5): إجابات عينة البحث من أعضاء الهيئة التعليمية في جامعة تشرين حول آرائهم في مستوى المهارات التي يمتلكها اختصاصيو مصادر التعلّم ممثلة بالنسب المئوية والمتوسط الحسابي

الرقم	العـــبارات	النسبة المئوية لمدى التوافر			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
		بدرجة عالية	بدرجة متوسطة	بدرجة منخفضة			
.61	تحديد الاحتياجات الضرورية من التقنيات التعليمية لمراكز مصادر التعلّم.	48.2	29.1	22.7	2.25	0.81	متوسطة

.62	تحديد مراحل النموذج العام للتصميم التعليمي وعملياته ومخرجاته.	44.5	33.6	21.8	2.23	0.78	متوسطة
.63	تحديد المواصفات الفنية لإنتاج التقنيات التعليمية.	39.1	39.5	21.4	2.18	0.76	متوسطة
.64	تصميم موقعاً لمراكز مصادر التعلّم على شبكة الإنترنيت.	35.9	40.9	23.2	2.13	0.76	متوسطة
.65	تصمم برمجيات الوسائط التعليمية التفاعلية.	42.3	37.7	20	2.22	0.76	متوسطة
.66	اختيار التقنيات التعليمية الملائمة لأهداف المناهج الدراسية.	24.1	17.7	58.2	1.66	0.84	منخفضة
.67	اختيار التقنيات التعليمية الملائمة لخصائص المتعلّمين والبيئة التعليمية.	40	35.5	24.5	2.15	0.79	متوسطة
.68	الإلمام بمهارات تنظيف الأجهزة التعليمية.	41.4	36.8	21.8	2.2	0.77	متوسطة
.69	متابعة إجراءات الصيانة الدورية للأجهزة التعليمية.	45.5	30	24.5	2.21	0.81	متوسطة
.70	امتلاك مهارات إنتاج التقنيات التعليمية (رسم خرائط، لوحات تعليمية، رسوم بيانية)	39.5	35.9	24.5	2.15	0.79	متوسطة
.71	الإلمام بمعايير إنتاج التقنيات التعليمية.	40	32.3	27.7	2.12	0.82	متوسطة
.72	الإلمام بمهارات إنتاج الوسائط المتعددة التفاعلية للأغراض التعليمية.	36.8	32.3	30.9	2.06	0.82	متوسطة
.73	الإلمام بمهارات إنتاج العروض الحاسوبية.	38.6	38.2	23.2	2.15	0.77	متوسطة
.74	امتلاك مهارة عرض الأفلام التعليمية بوساطة الفيديو.	44.5	34.1	21.4	2.23	0.78	متوسطة
.75	الإلمام بمهارة استخدام الوسائط الإلكترونية وتشغيل أجهزتها المختلفة.	49.5	27.3	23.2	2.26	0.81	متوسطة
.76	استخدام معايير علمية لتقويم محتويات المركز من المصادر التعليمية.	45.5	35.5	19.1	2.26	0.76	متوسطة
.77	استخدام نظام آلي لتنظيم وإعارة المصادر التعليمية في المركز.	42.7	34.5	22.7	2.2	0.79	متوسطة
.78	امتلاك مهارات إدارة الوقت.	40	37.7	22.3	2.18	0.77	متوسطة
.79	استخدام أجهزة العرض (المتزامنة، الأقراص المدمجة، عرض البيانات، الشفافيات)	41.4	36.8	21.8	2.2	0.77	متوسطة
.80	امتلاك مهارات تقديم الخدمات المعلوماتية للمستفيدين.	39.1	34.5	26.4	2.13	0.8	متوسطة

المتوسط الحسابي ومتوسط النسب للمجال الرابع	40.93	34	25.07	2.16	متوسطة
المتوسط الحسابي ومتوسط النسب للمجالات الأربعة	36.64	32.83	30.54	2.06	

كما تبين من الجدول (5) أن متوسط نسب البنود ككل حول مدى متوافر بدرجة عالية بلغ (36.64%)، وفي مدى متوافر بدرجة متوسطة (32.83%)، وفي مدى متوافر بدرجة منخفضة (30.45)، وذلك وفقاً لآراء أفراد عينة البحث من أعضاء الهيئة التعليمية في جامعة تشرين. وهذا يدل على أن المهارات التي يمتلكها اختصاصيو مصادر التعلّم في الجامعة هي مهارات في مستوى جودة بدرجة متوسطة. توافقت هذه النتيجة مع دراسة كل من (الغامدي، 2006) و(كليب، 2008) التي أظهرت أن درجة التوافر جاءت بدرجة متوسطة.

- **السؤال الخامس:** هل توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (a = 0.05) بين آراء أعضاء الهيئة التعليمية في مستوى جودة مراكز مصادر التعلّم تعزى لمتغير الكلية؟

للإجابة عن هذا السؤال حسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة البحث من أعضاء الهيئة التعليمية في جامعة تشرين لمعرفة آرائهم في مستوى جودة مراكز مصادر التعلّم تبعاً للكية التي يعملون فيها (الاقتصاد، العلوم، الآداب والعلوم الإنسانية، التربية) وأدرجت النتائج في الجدول (6).

جدول (6): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والخطأ المعياري لإجابات عينة البحث من أعضاء الهيئة التعليمية في جامعة تشرين حول آرائهم في مستوى جودة مراكز مصادر التعلّم تعزى لمتغير (الكلية)

المجال	الكلية	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	مجال الثقة 95%		القيمة الصغرى	القيمة الكبرى
						أدنى قيمة	أعلى قيمة		
التجهيزات المادية في مراكز مصادر التعلّم	اقتصاد	61	43.07	9.239	1.183	40.70	45.43	24	60
	علوم	58	43.36	5.234	0.687	41.99	44.74	22	56
	آداب	55	42.82	10.400	1.402	40.01	45.63	20	60
	تربية	46	40.89	10.991	1.621	37.63	44.16	20	55
الخدمات المقدمة للطلبة من مصادر التعلّم	اقتصاد	61	44.26	9.013	1.154	41.95	46.57	26	60
	علوم	58	43.76	5.446	0.715	42.33	45.19	23	60
	آداب	55	43.25	10.222	1.378	40.49	46.02	20	60
	تربية	46	40.48	8.280	1.221	38.02	42.94	25	56
الوسائل التعليمية المستخدمة في البيئة التعليمية	اقتصاد	61	39.69	9.376	1.201	37.29	42.09	22	60
	علوم	58	40.34	7.837	1.029	38.28	42.41	27	60
	آداب	55	33.44	6.212	0.838	31.76	35.12	20	45
	تربية	46	28.91	4.421	0.652	27.60	30.23	22	38
المهارات التي يمتلكها اختصاصيو مصادر التعلّم	اقتصاد	61	43.69	9.962	1.276	41.14	46.24	21	60
	علوم	58	43.62	5.489	0.721	42.18	45.06	27	60
	آداب	55	43.42	10.331	1.393	40.63	46.21	20	60
	تربية	46	41.63	8.913	1.314	38.98	44.28	22	60

كافة المجالات جودة مراكز مصادر التعلّم	اقتصاد	61	170.70	26.743	3.424	163.86	177.55	108	230
	علوم	58	171.09	15.218	1.998	167.08	175.09	122	206
	آداب	55	162.93	27.959	3.77	155.37	170.49	89	218
	تربية	46	151.91	18.612	2.744	146.39	157.44	104	181

للإجابة عن السؤال الخامس، وللتحقق من صحة عدم وجود فروق دالة في مستوى جودة مصادر التعلّم تبعاً لمتغير الكلية، استُخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للمقارنات المتعددة، وأدرجت النتائج في الجدول (7). ومن قراءته يتبين وجود فروق دالة بين إجابات من أعضاء الهيئة التعليمية لكليات (اقتصاد، علوم، تربية) على المستوى الإجمالي لجودة مصادر التعلّم.

جدول (7): تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمستوى جودة مصادر التعلّم لدى إجابات العينة تبعاً لمتغير الكلية

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات (التباين)	قيمة F	قيمة الاحتمال	القرار
التجهيزات المادية في مراكز مصادر التعلّم	بين المجموعات	183.664	3	61.221	0.736	0.53	غير دال
	داخل المجموعات	17959.773	216	83.147			
	المجموع	18143.436	219				
الخدمات المقدمة للطلبة من مصادر التعلّم	بين المجموعات	425.020	3	141.673	2.001	0.115	غير دال
	داخل المجموعات	15292.339	216	70.798			
	المجموع	15717.359	219				
الوسائل التعليمية المستخدمة في البيئة التعليمية	بين المجموعات	4596.181	3	1532.060	28.189	0.000	دال*
	داخل المجموعات	11739.365	216	54.349			
	المجموع	16335.545	219				
المهارات التي يمتلكها اختصاصيو	بين المجموعات	140.600	3	46.867	0.595	0.619	غير دال

مصادر التعلّم	داخل المجموعات	17010.836	216	78.754			
	المجموع	17151.436	219				
المجالات كافة	بين المجموعات	12247.359	3	4082.453	7.741	0.000	دال*
	داخل المجموعات	113912.619	216	527.373			
	المجموع	126159.977	219				

***عند مستوى دلالة 0.05.**

وللكشف عن طبيعة هذه الفروق في مجالات مستوى جودة مصادر التعلّم لدى إجابات أعضاء الهيئة التعليمية في جامعة تشرين، استخدم اختبار (Scheffe) للمقارنات المتعدّدة على النحو الموضح في الجدول (8)، الذي بيّن أنَّ مصدر هذا الفرق كان بين أعضاء الهيئة التعليمية في كليتي الاقتصاد والتربية لصالح كلية الاقتصاد على المستوى الإجمالي لمستوى جودة مصادر التعلّم، وبين كلّيتي العلوم والتربية لصالح كلّية العلوم، وذلك بدلالة المتوسطات الحسابية.

جدول (8): نتائج اختبار (Scheffe) للفروق بين الكليات بحسب إجابات أعضاء الهيئة التعليمية في جامعة تشرين

المجال	(I)الكلية التي يدرس فيها	(J)الكلية التي يدرس فيها	الفروق في المتوسط	الخطأ المعياري	قيمة الاحتمال	القرار
الوسائل التعليمية المستخدمة في البيئة التعليمية	اقتصاد	آداب	6.252(*)	1.371	0.000	دال
		تربية	10.775(*)	1.44	0.000	دال
	علوم	آداب	6.908(*)	1.388	0.000	دال
		تربية	11.432(*)	1.456	0.000	دال
	آداب	تربية	4.523(*)	1.473	0.026	دال
المجالات كافة	اقتصاد	تربية	18.792(*)	4.484	0.001	دال
	علوم		19.173(*)	4.534	0.001	دال

***اختلاف المتوسط عند مستوى دلالة 0.05.**

- **السؤال السادس:** هل توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (a = 0.05) بين آراء أعضاء الهيئة التعليمية في مستوى جودة مراكز مصادر التعلّم تعزى لمتغير المؤهل العلمي؟

للإجابة عن هذا السؤال حسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة البحث من أعضاء الهيئة التعليمية في جامعة تشرين لمعرفة آرائهم في مستوى جودة مراكز مصادر التعلّم تبعاً لمؤهلهم العلمي (إجازة جامعية، ماجستير، دكتوراه) وأدرجت النتائج في الجدول (9).

جدول (9): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والخطأ المعياري لإجابات عينة البحث من أعضاء الهيئة التعليمية في جامعة تشرين حول آرائهم في مستوى جودة مراكز مصادر التعلّم تعزى لمتغير (المؤهل العلمي)

المجال	المؤهل العلمي	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	مجال الثقة 95%		القيمة الصغرى	القيمة الكبرى
						أدنى قيمة	أعلى قيمة		
التجهيزات المادية في مراكز مصادر التعلّم	إجازة جامعية	80	42.50	8.313	0.929	40.65	44.35	21	60
	ماجستير	76	43.03	9.391	1.077	40.88	45.17	20	60
	دكتوراه	64	42.31	9.799	1.225	39.86	44.76	20	60
الخدمات المقدمة للطلبة من مصادر التعلّم	إجازة جامعية	80	41.43	7.289	0.815	39.80	43.05	20	60
	ماجستير	76	43.70	8.768	1.006	41.69	45.70	20	60
	دكتوراه	64	44.44	9.248	1.156	42.13	46.75	22	60
الوسائل التعليمية المستخدمة في البيئة التعليمية	إجازة جامعية	80	36.34	8.661	0.968	34.41	38.26	22	60
	ماجستير	76	36.57	8.853	1.016	34.54	38.59	20	60
	دكتوراه	64	35.06	8.397	1.050	32.97	37.16	22	58
المهارات التي يمتلكها اختصاصيو مصادر التعلّم	إجازة جامعية	80	40.38	7.799	0.872	38.64	42.11	20	60
	ماجستير	76	43.72	9.133	1.048	41.64	45.81	20	60
	دكتوراه	64	46.02	8.842	1.105	43.81	48.22	27	60
كافة المجالات جودة مراكز مصادر التعلّم	إجازة جامعية	80	160.6	22.847	2.554	155.55	165.72	101	218
	ماجستير	76	167	25.702	2.948	161.14	172.89	89	228
	دكتوراه	64	167.8	22.900	2.862	162.11	173.55	120	230

وللكشف عن الفروق التي ظهرت بين إجابات أفراد عينة البحث في درجة تقديرهم لمستوى جودة مصادر التعلّم في الجامعة تبعاً للمؤهل العلمي، استُخدام تحليل التباين (ANOVA)، وأدرجت النتائج في الجدولين (10)، (11).

جدول (10): تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمستوى جودة مصادر التعلّم لدى إجابات العينة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات (التباين)	قيمة F	قيمة الاحتمال	القرار
التجهيزات المادية في مراكز مصادر التعلّم	بين المجموعات	19.739	2	9.869	0.118	0.889	غير دال
	داخل المجموعات	18123.697	217	83.519			
	المجموع	18143.436	219				
الخدمات المقدمة للطلبة من مصادر التعلّم	بين المجموعات	366.020	2	183.010	2.587	0.078	غير دال
	داخل المجموعات	15351.339	217	70.743			
	المجموع	15717.359	219				
الوسائل التعليمية المستخدمة في البيئة التعليمية	بين المجموعات	89.237	2	44.618	0.596	0.552	غير دال
	داخل المجموعات	16246.309	217	74.868			
	المجموع	16335.545	219				
المهارات التي يمتلكها اختصاصيو مصادر التعلّم	بين المجموعات	1166.505	2	583.252	7.918	0.000	دال*
	داخل المجموعات	15984.932	217	73.663			
	المجموع	17151.436	219				
كافة المجالات جودة مراكز مصادر التعلّم	بين المجموعات	2341.394	2	1170.697	2.052	0.131	غير دال
	داخل المجموعات	123818.584	217	570.593			
	المجموع	126159.977	219				

***عند مستوى دلالة 0.05.**

جدول (11): نتائج اختبار (LSD) للفروق بين الكليات بحسب إجابات
أعضاء الهيئة التعليمية في جامعة تشرين عند مجالالمهارات التي يمتلكها اختصاصيو مصادر التعلّم

(I)المؤهل العلمي	(J)المؤهل العلمي	الفرق في المتوسط	الخطأ المعياري	قيمة الاحتمال	القرار
دكتوراه	إجازة	5.641(*)	1.439	0.001	دال

يشير الجدول (10) إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً على المستوى الإجمالي لمستوى جودة مصادر التعلّم حيث جاءت قيمة مستوى الدلالة لـ (F=2.335)، ومستوى دلالتها (0.098)، وهو أكبر من (0.05)، في حين تبين وجود فروق دالة عند مجال المهارات التي يمتلكها اختصاصيو مصادر التعلّم. ويظهر الجدول (11) أن هذه الفروق جاءت بين حملة الإجازة الجامعية وحملة الدكتوراه لصالح حملة الدكتوراه، بدلالة المتوسطات الحسابية، وفي ذلك إجابة عن السؤال المخصص لذلك. تبين النتيجة السابقة الأهمية التي يدركها أعضاء الهيئة التعليمية لضرورة امتلاك اختصاصيو مصادر التعلّم للمهارات والخبرات التي تساعده في تقديم خدمات أكبر للباحثين وتسهل عملية حصولهم على المعلومات. وقد اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (الشعار، 2008) التي بينت وجود فروق دالة تبعاً للمؤهل العلمي.

- **السؤال السابع:** هل توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (a = 0.05) بين آراء أعضاء الهيئة التعليمية في مستوى جودة مراكز مصادر التعلّم تعزى لمتغير الخبرة؟

للإجابة عن هذا السؤال حسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة البحث من أعضاء الهيئة التعليمية في جامعة تشرين لمعرفة آرائهم في مستوى جودة مراكز مصادر التعلّم تبعاً للكية التي يعملون فيها (أقل من 5 سنوات، من 5 –10 سنوات، أكثر من 10 سنوات) وأدرجت النتائج في الجدول (12).

جدول (12): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والخطأ المعياري لإجابات عينة البحث من أعضاء الهيئة التعليمية في جامعة تشرين حول آرائهم في مستوى جودة مراكز مصادر التعلّم تعزى لمتغير (الخبرة)

المجال	الخبرة	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	مجال الثقة 95%		القيمة الصغرى	القيمة الكبرى
						أدنى قيمة	أعلى قيمة		
التجهيزات المادية في مراكز مصادر التعلّم	أقل من 5 سنوات	106	43.79	9.336	0.907	41.99	45.59	20	60
	من 5 –10 سنوات	59	41.64	8.880	1.156	39.33	43.96	20	57
	أكثر من 10 سنوات	55	41.44	8.755	1.181	39.07	43.80	20	59
الخدمات المقدمة للطلبة من مصادر التعلّم	أقل من 5 سنوات	106	44.15	8.827	0.857	42.45	45.85	20	60
	من 5 –10 سنوات	59	41.54	8.297	1.080	39.38	43.70	25	58
	أكثر من 10 سنوات	55	42.69	7.786	1.050	40.59	44.80	20	60
الوسائل التعليمية المستخدمة في البيئة التعليمية	أقل من 5 سنوات	106	35.25	8.732	0.848	33.57	36.94	20	60
	من 5 –10 سنوات	59	35.58	8.253	1.074	33.43	37.73	22	60
	أكثر من 10 سنوات	55	38.07	8.686	1.171	35.72	40.42	24	60
المهارات التي يمتلكها اختصاصيو مصادر التعلّم	أقل من 5 سنوات	106	44.82	8.463	0.822	43.19	46.45	20	60
	من 5 –10 سنوات	59	41.69	9.589	1.248	39.20	44.19	22	60

	أكثر من 10 سنوات	55	41.58	8.326	1.123	39.33	43.83	20	60
كافة المجالات جودة مراكز مصادر التعلّم	أقل من 5 سنوات	106	168.02	24.207	2.351	163.36	172.68	92	230
	من 5 –10 سنوات	59	160.46	26.047	3.391	153.67	167.25	104	208
	أكثر من 10 سنوات	55	163.78	20.647	2.784	158.20	169.36	89	206

للإجابة عن السؤال السابع، وللكشف عن الفروق في المتوسطات الحسابية ودلالتها بين إجابات أعضاء الهيئة التعليمية لدرجة تقديرهم لمستوى جودة مصادر التعلّم في الجامعة تبعاً لمتغير الخبرة، استُخدم تحليل التباين الأحادي الجانب (ANOVA)، وأدرجت النتائج في الجدول (13). ومن قراءته يتبين وجود فروق دالة إحصائياً، على المستوى الإجمالي لمستوى جودة مصادر التعلّم، حيث جاءت قيمة مستوى الدلالة لـ (F) أصغر من (0.05).

جدول (13): تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمستوى جودة مصادر التعلّم لدى إجابات عينة البحث تبعاً لمتغير الخبرة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات (التباين)	قيمة F	قيمة الاحتمال	القرار
التجهيزات المادية في مراكز مصادر التعلّم	بين المجموعات	278.950	2	139.475	1.694	0.186	غير دال
	داخل المجموعات	17864.487	217	82.325			
	المجموع	18143.436	219				
الخدمات المقدمة للطلبة من مصادر التعلّم	بين المجموعات	269.385	2	134.692	1.892	0.153	غير دال
	داخل المجموعات	15447.974	217	71.189			
	المجموع	15717.359	219				
الوسائل التعليمية المستخدمة في البيئة التعليمية	بين المجموعات	305.307	2	152.653	2.066	0.129	غير دال
	داخل المجموعات	16030.239	217	73.872			
	المجموع	16335.545	219				
المهارات التي يمتلكها اختصاصيو مصادر التعلّم	بين المجموعات	555.952	2	277.976	3.635	0.028	دال*
	داخل المجموعات	16595.485	217	76.477			
	المجموع	17151.436	219				
كافة المجالات جودة مراكز مصادر التعلّم	بين المجموعات	2263.989	2	1131.995	1.983	0.14	غير دال
	داخل المجموعات	123895.988	217	570.949			
	المجموع	126159.977	219				

***عند مستوى دلالة 0.05.**

وللكشف عن طبيعة هذه الفروق بين إجابات أعضاء الهيئة التعليمية تبعاً لمتغير الخبرة استخدم اختبار (LSD) للمقارنات البعدية على النحو المبيّن في الجدول (14).

جدول (14): نتائج اختبار (LSD) للفروق في مجالات جودة مراكز مصادر التعلّم بحسب إجابات عينة البحث تبعاً لمغير الخبرة

المجال	(I)خبرة	(J)خبرة	اختلاف المتوسط (I–J)	الخطأ المعياري	قيمة الاحتمال	القرار
المهارات التي يمتلكها اختصاصيو مصادر التعلّم	أقل من 5 سنوات	من 5 . 10 سنوات	3.126(*)	1.420	0.029	دال
		10سنوات فأكثر	3.239(*)	1.453	0.027	دال

من قراءة الجدول (14) يتبين أن الفروق التي ظهرت بين إجابات أفراد عينة البحث جاءت بين أعضاء الهيئة التعليمية الذين لديهم خبرة أقل من 5 سنوات وبين الذين لديهم خبرة (من 5 . 10 سنوات و 10 سنوات فأكثر) لصالح أعضاء الهيئة التعليمية لديهم خبرة أقل من 5 سنوات، بدلالة المتوسطات الحسابية، فأعضاء الهيئة التعليمية الذين لديهم خبرة قليلة في التعليم لديهم قدرة أعلى في تقديرهم لمستوى جودة مراكز مصادر التعلّم من أعضاء الهيئة التعليمية اللذين خبرتهم طويلة في التدريس، وربما يعود ذلك إلى حاجتهم الماسة لاستخدام هذه المصادر، والرجوع إليها والاستفادة من خدماتها، أكثر من الذين لديهم خبرة طويلة في التعليم. وقد اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (الشعار، 2008) التي بينت وجود فروق دالة عند كافة المستويات تبعاً لمتغير الخبرة.

الاستنتاجات والتوصيات:

من خلال النتائج التي تم التوصل إليها حول مستوى جودة مراكز مصادر التعلّم في جامعة تشرين، تبين أن درجة توافرها جاء بدرجة متوسطة. وعند مقارنة النتائج التي تم التوصل إليها مع الدراسات السابقة، تبين عدم وجود دراسة مشابهة تقارن مستوى جودة مراكز مصادر التعلّم بين جامعاتها، إلا أنه تبين وجود دراسات اهتمت بآراء أعضاء الهيئة التدريسية في أهمية الخدمات التي يقدمها مركز مصادر التعلّم وفي مدى توافرها والتي اتفقت معها الدراسة الحالية، وتوافقت مع دراسة كل من (Dalton and Mcnicol, 2004) و(Kyrillrdou and Giersch, 2004) التي أكدت على ضرورة تقويم مراكز مصادر التعلم، واتفقت مع دراسة (Kisilowska, 2003) التي دعت إلى توفير أحدث المراجع والدوريات، وأكدت دراسة كل من (Hayden, 2000)، على دور اختصاصي مراكز مصادر التعلم في توفير الخدمات المطلوبة للباحثين، وعلى ضرورة تدريب اختصاصي مراكز مصادر التعلّم التي أكدت عليها دراسة كل من (الشايع، 2005)، و(العمران، 2007، 2008)، وأوصت دراسة كل من (Wang, 2006) و(الغامدي، 2006) بضرورة وجود نظام معلومات يقدم تقارير عن تكاليف الجودة وأداءها. لكن أوجه الشبه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية لا تنفي اختلاف هذه الدراسة عن سابقاتها في تركيزها على مستوى جودة مراكز مصادر التعلّم في الجامعة.

بناء على النتائج التي تم التوصل إليها قُدِمت المقترحات الآتية:

1 -تجهيز البنية التحتية لمراكز مصادر التعلم بالتقنيّات الحديثة كالحواسيب المتّصلة بالإنترنت والبرمجيات التعليميّة والوسائط المتعدّدة لتوفير بيئة تعليميّة ملائمة وعصرية.

2 -توفير التكنولوجيا الحديثة في مراكز مصادر التعلم على مستوى الجامعة، وعلى مستوى كل كلية، وتقديم الدعم المادي لتطويرها بشكلٍ مستمرٍ.

3 -إتاحة وقت كاف للباحثين لاستخدام مراكز مصادر التعلّم سواء كان ذلك خلال الدوام الرسمي أو خارجه.

4 -تعيين إداريين من ذوي التخصص في مجال التكنولوجيا، وإجراء دورات تدريبية بشكل مستمر ليتمكنوا من التعامل مع مجتمع المعلومات في الجامعة، وإكسابهم المهارات اللازمة لاستخدامها.

5 -إجراء دورات تدريبية لأعضاء الهيئة التعليمية في الجامعات للتعرف إلى كيفية استخدام التكنولوجيات الحديثة، واستخدامها في العملية التعليمية والتشارك بين أعضاء الهيئة التعليمية في الجامعة واختصاصي مصادر التعلّم لخدمة العملية التعليمية.

المراجع:

1. ابراهيم، محمد عبد الرزاق. *منظومة تكوين المعلم في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة* ، ط2، عمان: دار الفكر النشر، 2007، 324 ص.

2. الدراركة، مأمون؛ شبلي، طارق. *الجودة في المنظمات الحديثة*. ط1، عمان: دار صفاء للنشر، 2002، 489 ص.

3. أبو السعود، إبراهيم. التعليم والمعلوماتية: دور الإنترنيت في إعداد الخريجين وتدريس اللغات مع تقديم رؤية إستراتيجية للتعليم في الأقطار العربية. *مجلة التربية* – البحرين، ع (10)، 2003، ص ص 34 – 38.

4. الأغا، إحسان. *البحث التربوي وعناصره – مناهجه وأدواته*. ط4، الجامعة الإسلامية، غزة، 2002، 293 ص.

5. ربيع، فلاح أحمد. *مدى فاعلية مراكز مصادر التعلّم وأهمية القائمين عليها في توظيف خدمة الإنترنيت في التعليم بمدارس مملكة البحرين* . رسالة ماجستير غير منشورة. بيروت: جامعة القديس يوسف، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، 2006، 261ص.

6. الشايع، حصة محمد. *تصميم برنامج تدريبي قائم على الكفايات المهنية اللازمة لاختصاصي مراكز مصادر التعلّم*. كلية التربية، الرياض: جامعة البنات، 2005، 312 ص.

7. شبيب، ناديا. كيفية الاستفادة من مراكز مصادر التعلّم: المكتبة المدرسية الشاملة. *مجلة المعلّم العربي (سورية)*، س 42، ع2، 1999، ص ص 59 – 67.

8. الشعار، قاسم إبراهيم. *مدى إمكانية تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الحكومية والخاصة في الأردن*. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة البلقاء التطبيقية، كلية الدراسات العليا، الأردن، 2008، 149ص.

9. الصالح، بدر، وآخرون. *الإطار المرجعي الشامل لمراكز مصادر التعلّم* . الرياض: مكتب التربية العربي لدول الخليج، 2003، 290 ص.

10. الصوفي، عبد الله إسماعيل. *التكنولوجيا الحديثة ومراكز المعلومات والمكتبات المدرسية* . عمان: دار المسيرة للنشر، 2001، 196 ص.

11. علي، علي حسين. *قضية التحديث في التعليم العالي في جمهورية مصر العربية*، جامعة بني سويف: كلية التربية، 2004، 22 ص.

12. العمران، حمد إبراهيم. *مدى توفر الكفايات المهنية اللازمة في اختصاصيات مراكز مصادر التعلّم*. جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، كلية علوم الحاسب والمعلومات: قسم دراسات المعلومات، الرياض، 2008، 53.

13. العمران، حمد إبراهيم. *مراكز مصادر التعلّم في المملكة العربية السعودية دراسة للواقع مع التخطيط لمركز نموذجي*. رسالة دكتوراه غير منشورة، الرياض: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، كلية العلوم الاجتماعية، 2007، 187ص.

14. الغامدي، عزة. *تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على العاملين بمكتبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة*. رسالة ماجستير غير منشورة، جدة: جامعة الملك عبد العزيز، 2006، 546 ص.

15. القاسم، حسن. دور *النشر الإلكتروني في المكتبات ومراكز المعلومات*. عمان: دار الضياء، 2007، 202 ص.

16. قندلجي، عامر. *البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية*. عمان: دار اليازوري،2002، 314 ص.

17. كليب، فضل جميل. دور معايير الاعتماد الصادرة عن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية في تحقيق الجودة في مكتبات الجامعات الخاصة بالأردن، *مجلة اتحاد الجامعات العربية* ، عمان، ع (51) متخصص، 2008، ص ص 355 – 398.

18. المالكي، مجبل لازم. *المكتبات الرقمية وتقنية الوسائط المتعددة*. عمان: دار الوراق، 2005، 259ص.

19. محجوب، بسمان فيصل. *إدارة الجامعات العربية في ضوء المواصفات العالمية* . القاهرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2003، 192 ص.

20. المقطري، ياسين عبدة. واقع مراكز مصادر التعلّم في دولة الإمارات العربية المتحدة ومدى تحقيقه لمتطلبات العملية التعليمية من وجهة نظر الأمينات. جامعة أسيوط: *مجلة كلية التربية* ، م 24 (1)، 2008، ص ص 315 – 363.

21. الموسوي، علي شرف. *معايير فاعلية مراكز تقنيات ومصادر التعلّم* . مسقط. مركز الدراسات العمانية بجامعة السلطان قابوس، 2004، 125 ص.

22. النوايسة، غالب عوض. *خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات* ، عمّان: دار صفاء للنشر، 2000، 59 ص.

23. علي، خضر. *تقنيات التعليم1* (الجزء النظري). ط1، اللاذقية: منشورات جامعة تشرين، سورية، 2015، 284 ص.

24. وزارة التعليم العالي في الجمهورية العربية السورية، جامعة تشرين. *دليل جامعة تشرين للعام الدراسي 2007- 2008*. 2007، 481 ص.

25. CAMPELL L. *Resource Based Learning. In M. Orey* (Ed.), Emerging perspective on learning, teaching, and technology. http://www.coe.uga.edu/epltt/RBL.htm, 2002, 68p.

26. CHEN, L, S. Design and implementation of intelligent library system. *Technical Services*, NO. 32, 2009, pp. 127–141.

27. DALTON P.; MCNICOL S.. Balancing The Books: Emphasizing the Importance of Qualitative Evaluation Understanding Electronic Information Services. *The Library Quarterly*, Vol. 74, No. 4, 2004, 455 – 468.

28. HAYDON T.W. *Perception beliefs and expectations of preservice and experienced middle school teachers regarding of school library media specialists*, Georgia State University, 2000, 204p.

29. KISILOWSKA A.; MALGORZATA. (2003). *Quality Assurance in Higher Education in the Field of Library and Information Science. Bayra Michalina, Access mode*: http://ebib.oss.wroc.pl/english/grant/kisilowska.46.

30. KYILLRDOU M.; GIERSCH S. Qualitative Analysis of Association of Research Libraries' E – Metrics Participant Feedback about the Evaluation of Measures for Networked Electronic Resources. *The Library Quarterly*, Vol. 74, No. 4, 2004, pp 423 – 440.

31. LAVERTY, C. *Resource - Based Learning*, Queen, s University. http://stauffer.queensu. ca/inforef/tutoriales/rbl/index.htm, 1998, 103p.

32. O'NEILL, M, A, and PALMER, A. Importance–performance analysis: A useful Tool for Directing Continuous Quality Improvement in Higher Education. *Qual Assur Educ* ,12 (1), 2004, p39 –52.

33. SCHMIDT, W and RIECH, D. *Managing Media Services: Theory and Practice* (2nd ed). Colorado: Libraries Unlimited, Englewood, 2000, 416p.

34. WANG, HONG. From User to Customer TQM in Academic Libraries, *library management, emerald group publishing limited*. Vol 27, No 9, 2006, pp. 261 – 278.

35. SAHU, A. K. Perceptions of service quality in an academic library: a case study. *Journal of Service Research*, Vol. 6, NO 1, 2006, pp. 187-204.

36. LINCOLN, Y. Insights into library services and users from qualitative research. *Library & Information Science Research*, NO 24, 2002, pp. 3 -16.

37. KYRILLIDOU, M, And HIPPS, K. Symposium on measuring library service quality. *Journal of Library Administration*, Vol. 35, NO 4, 2001, pp 55 -61.

38. RAMLA, M. Le rôle du marketing dans le management de la qualité des services: cas d'une entreprise de distribution. *La revue des sciences digestion Journal*, N 208, 2004, p.154.

39. ZENITHAMAL, V, A, And BERRY, L, P. *The nature and determinants of customer expectations of services*. J Acad Mark Sci , Vol. 12, NO 1, 1993, pp .1-12.