

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي ٢

عنوان المشروع
أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات التعليمية بالتطبيق على
جامعة أم القرى في مكة

سلمى عبده عمر عون

222001359

المشروع النهائي- 2
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2025_ الفصل الدراسي الثالث

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وبفضله وتوفيقه أنجزت هذا المشروع الذي يمثل ثمرة جهد علمي وتجريبي في مجال الإدارة وتكنولوجيا المعلومات.

أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى جامعة ميدأوشن وكلية الإدارة على توفير البيئة الأكاديمية الداعمة التي ساهمت في تطوير مهاراتي البحثية والمعرفية.

كما أخص بالشكر والعرفان سعادة الدكتور

عبدالرحيم نادر

المشرف الأكاديمي، على دعمه المتواصل، وتوجيهاته السديدة، وصبره الكريم في متابعة مراحل هذا المشروع، مما كان له الأثر الكبير في إنجازه بالشكل المطلوب.

ولا يفوتني أن أعبر عن امتناني لكل من ساهم في إنجاح هذا العمل، من زميلاتي الغاليات في الدراسة، الذين أبدوا تعاونًا مثمرًا وساهموا في إثراء نتائج البحث.

وأخيرًا

أتوجه بالشكر إلى أسرتي العزيزة

التي كانت السند الحقيقي والداعم النفسي والمعنوي طوال فترة الدراسة، فلكم مني كل الحب والتقدير.

الإهداء

إلى عائلتي العزيزة

أنتم الجذور التي منحتني الثبات، والدعم الذي لا يُقارن، والنور الذي رافقني في كل مراحل هذه الرحلة.

أهديكم هذا العمل المتواضع، امتناناً لكل لحظة صبر، وكل دعوة صادقة، وكل كلمة تشجيع كانت سبباً في استمراري وتقديمي.

وإلى صديقتي الغالية أحلام

شكراً من القلب على دعمك الكريم ومساعدتك القيّمة في هذا البحث،
كنتِ خير معين، ووجودك بجانبني أضفى على هذه التجربة طابعاً من الطمأنينة والثقة.

هذا العمل يحمل أثر عطائك، ويشهد على صداقتك الصادقة التي أعتز بها كثيراً.

مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

جدول المحتويات

٢	الشكر والتقدير.....
٣	الإهداء.....
٤	مستخلص الدراسة.....
٧	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
٨	١,١. المقدمة:.....
٩	١,٢. مشكلة الدراسة.....
٩	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري.....
١٠	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي.....
١٠	١,٣. أهمية الدراسة.....
١١	١,٣,١. على المستوى النظري:.....
١١	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:.....
١١	١,٤. أسئلة الدراسة.....
١٢	١,٥. أهداف الدراسة.....
١٣	١,٦. فرضيات الدراسة.....

١٤	١,٧. نموذج الدراسة.....
١٥	١,٨. الدراسة الميدانية.....
١٦	١,٩. مخطط المشروع.....
١٧	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
١٨	٢,١. المقدمة:.....
١٩	٢,٢. المتغير المستقل.....
٢٣	٢,٣. المتغير التابع.....
٢٦	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
٢٨	٢,٥. الخاتمة.....
٢٩	٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
٣٠	٣,١. المقدمة.....
٣٠	٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
٣١	٣,٣. تصميم البحث.....
٣٤	٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
٣٥	٣,٥. طريقة جمع البيانات.....
٣٦	٣,٦. أنواع البيانات.....
٣٧	٣,٧. إجراءات التحليل الإحصائي.....
٣٩	٣,٨. الخاتمة.....
٤٠	٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج.....
٤١	4.1. المقدمة.....
٤١	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث).....
٤٢	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات.....
٤٢	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث).....
٤٢	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.....
٤٣	٤,٦. الخاتمة.....
٤٣	٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات.....
٤٤	٥,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:.....
٤٤	٥,٢. توصيات الدراسة:.....
٤٥	٥,٣. الخاتمة:.....
٤٥	قائمة المراجع.....
٥٠	الملاحق.....

جدول الأشكال

جدول الجداول

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١.١ . المقدمة:

في ظل التطور المتسارع في مجال تكنولوجيا المعلومات، تواجه المؤسسات التعليمية تحديات كبيرة في تبني هذه التقنيات بالشكل الأمثل لتحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة. ورغم وفرة الحلول التقنية، لا تزال بعض الجامعات، ومنها جامعة أم القرى، تواجه صعوبات في توظيف التكنولوجيا بشكل فعال ضمن العمليات التعليمية والإدارية، مما يؤثر على جودة المخرجات التعليمية وكفاءة الأداء.

أشارت الدراسات السابقة إلى الدور الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات في تحسين البيئة التعليمية، حيث أوضحت دراسة (الشيخ والشاعر، ٢٠٢٢) أن توافر البنية التحتية التكنولوجية يسهم في رفع كفاءة الأداء الأكاديمي والإداري. كما أظهرت دراسة (حيدر، ٢٠٢٠) أهمية تدريب الكوادر التعليمية وتوفير الأدوات التقنية لضمان الاستفادة المثلى. وفي السياق المحلي، بيّنت دراسة في جامعة أم القرى أن استخدام منصات الذكاء الاصطناعي بين الطالبات كان بدرجة مرتفعة، رغم وجود معوقات تقنية وتنظيمية.

على الرغم من وجود العديد من الدراسات التي تناولت أثر تكنولوجيا المعلومات على التعليم، إلا أن هناك نقصاً واضحاً في الدراسات التطبيقية التي تتناول هذا الأثر داخل الجامعات السعودية بشكل عام، وجامعة أم القرى بشكل خاص، مما يستدعي دراسة ميدانية معمقة لرصد الفجوات وتقديم حلول واقعية تتناسب مع البيئة المحلية.

تستهدف هذه الدراسة الجهات التعليمية والإدارية بجامعة أم القرى، والمهتمين بتطوير التعليم العالي في المملكة. وتكمن أهمية المشكلة في كونها ترتبط بجودة التعليم، وقدرة الجامعة على تلبية احتياجات الطلبة وأعضاء هيئة التدريس بكفاءة في بيئة تعليمية تعتمد على الحلول الرقمية.

يهدف البحث إلى قياس أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات التعليمية في جامعة أم القرى، مع التركيز على التحديات التي تواجه هذا الاستخدام، وتقديم توصيات تساهم في تحسين البنية التحتية التقنية وأساليب التطبيق داخل الجامعة.

١,٢. مشكلة الدراسة

تعد تكنولوجيا المعلومات من أبرز الأدوات الحديثة التي أحدثت تحولا كبيرا في منظومة التعليم، إذ تشمل استخدام الحواسيب، البرمجيات التعليمية، أنظمة إدارة التعليم، والمنصات الرسمية التي تسهل العمليات التعليمية وتزيد من تفاعلاتها، وفي المقابل تعد جودة الخدمات التعليمية مؤشرا حيويا على كفاءته النظام التعليمي، وتشمل معايير مثل جودة التدريس دعم الطالب البنية التحتية ورضا المستفيدين وعلة الرغم من تزايد الاعتماد على التقنيات الرقمية في المؤسسات التعليمية، إلا أن هناك فجوة بحثية واضحة تتعلق بمدى تأثير هذا التكنولوجيا فعليا على جودة التعليم خاصة في البيئات النامية التي قد تفتقر إلى البنية التحتية أو المهارات اللازمة للاستفادة الكاملة من هذا الأدوات، مما يبرز الحاجة إلى دراسات ميدانية تقيس هذا الأثر في ضوء القياسات المختلفة.

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري

رغم تعدد الدراسات التي تناولت أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات المختلفة، إلا أنه لا يزال هناك نقص في:

1/ الفجوات القياس: تم الإشارة إلى أن العديد من الدراسات استخدمت مقاييس غير موحدة لقياس جودة الخدمات التعليمية، مما جعل من الصعب مقارنة النتائج.

2/الفجوات في الأبحاث المستقبلية: يحتاج البحث المستقبلي الى التوسع في موضوعات معينة مثل: التفاعل بين الأساليب التعليمية التقليدية وتكنولوجيا المعلومات، وتأثيرها على رفع جودة الخدمات التعليمية.

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

تعتبر الفجوة التطبيقية في المجال واضحة حيث أن العديد من الجامعات، لا تملك تطبيقا منظما ومتكاملا لتكنولوجيا المعلومات في جميع جوانب الخدمات التعليمية مثل:

1/ الفجوات في البيئة الأكاديمية: تم التعرف على أن معظم الدراسات لم تتطرق بشكل كافى الى تأثير بيئة التعليم على فعالية تطبيق تكنولوجيا المعلومات في الجامعات.

2/الفجوات في التطبيق العملي: هناك فجوة بين نظرية تطبيق تكنولوجيا المعلومات وجودة التعليم وبين تطبيقها الفعلي في بعض الجامعات.

ولذا جاءت هذه الدراسة للإجابة على السؤال التالي:

ما هو أثر تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة أم القرى؟

١,٣. أهمية الدراسة

أن تكنولوجيا المعلومات تلعب دورا محوريا في تطوير وتحسين الأداء التعليمي بالإضافة الى ذلك، فإن الدراسة تستهدف تحقيق العديد من الأهداف، منها:

1/ رفع مستوى رضا الطلاب، مما يؤثر ايجابيا على سمعة الجامعة وتجذب المزيد من الطلاب.

2/ تحقيق تحسينات في مستوى الخدمات التعليمية، من خلال تكنولوجيا المعلومات كأداة لتطوير وتحسين الأداء الأكاديمي والإداري.

١,٣,١. على المستوى النظري:

تتمثل الأهمية النظرية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة الخدمات التعليمية في عدة جوانب رئيسية:

1/ تغيير بيئة التعليم: توفر بيئات تعليم افتراضية وشبكات معلوماتية يساهم في تفاعل الطلاب مع المحتوى بشكل أفضل.

2/ تحسين تجربة التعليم: عبر استخدام التقنيات مثل الإنترنت، برامج التعليم الإلكتروني، والأجهزة الحديثة، أصبح التعليم أكثر تفاعلية ومرونة.

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

1/ دور تكنولوجيا المعلومات في التعليم: أصبحت تكنولوجيا المعلومات جزءا من التحول الذي شهدته العملية التعليمية، حيث ساعدت في نقلها من الوسائل التقليدية الى الوسائل الحديثة، مما يساهم في تحسين الجودة.

2/ أثر التقنيات الحديثة: تكنولوجيا المعلومات تساهم في توجيه وتطوير أساليب التعلم والتعليم، حيث دمج هذه التقنيات في تحسين المخرجات التعليمية، مما يساعد في حل قضايا متعددة مثل ندرة البحوث العربية في المجال.

١,٤. أسئلة الدراسة

1/ هل هناك اثر ذو دلالة احصائية الابعاد لتكنولوجيا المعلومات على التعاطف كأحد ابعاد جودة الخدمات التعليمية بالتطبيق على جامعة أم القرى / مكة؟

2/ كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين ادارة العملية التعليمية في جامعة أم القرى؟

3/ ما هي أبرز الأدوات التكنولوجية التي تستخدمها جامعة أم القرى في تحسين جودة التعليم؟

4/ ما هي التحديات التي تواجه جامعة أم القرى في استخدام تكنولوجيا المعلومات في التعليم؟

١,٥. أهداف الدراسة

يسعى البحث الى تحقيق الهدف الرئيسي الآتي:

تحليل أثر تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة أم القرى / مكة.

ويتفرع منها الأهداف الآتية:

1/ تحليل أثر أبعاد تكنولوجيا المعلومات على (التعاطف) في جامعة أم القرى / مكة.

2/ تحليل أثر أبعاد تكنولوجيا المعلومات على (الاعتمادية) في جامعة أم القرى / مكة.

3/ تحليل أثر أبعاد تكنولوجيا المعلومات على (الاستجابة) في جامعة أم القرى / مكة.

4/ تحليل أثر أبعاد تكنولوجيا المعلومات على (مستوى التحسين المستمر) في جامعة أم القرى / مكة.

١,٦. فرضيات الدراسة

1/الفرضية الصفرية (H1):

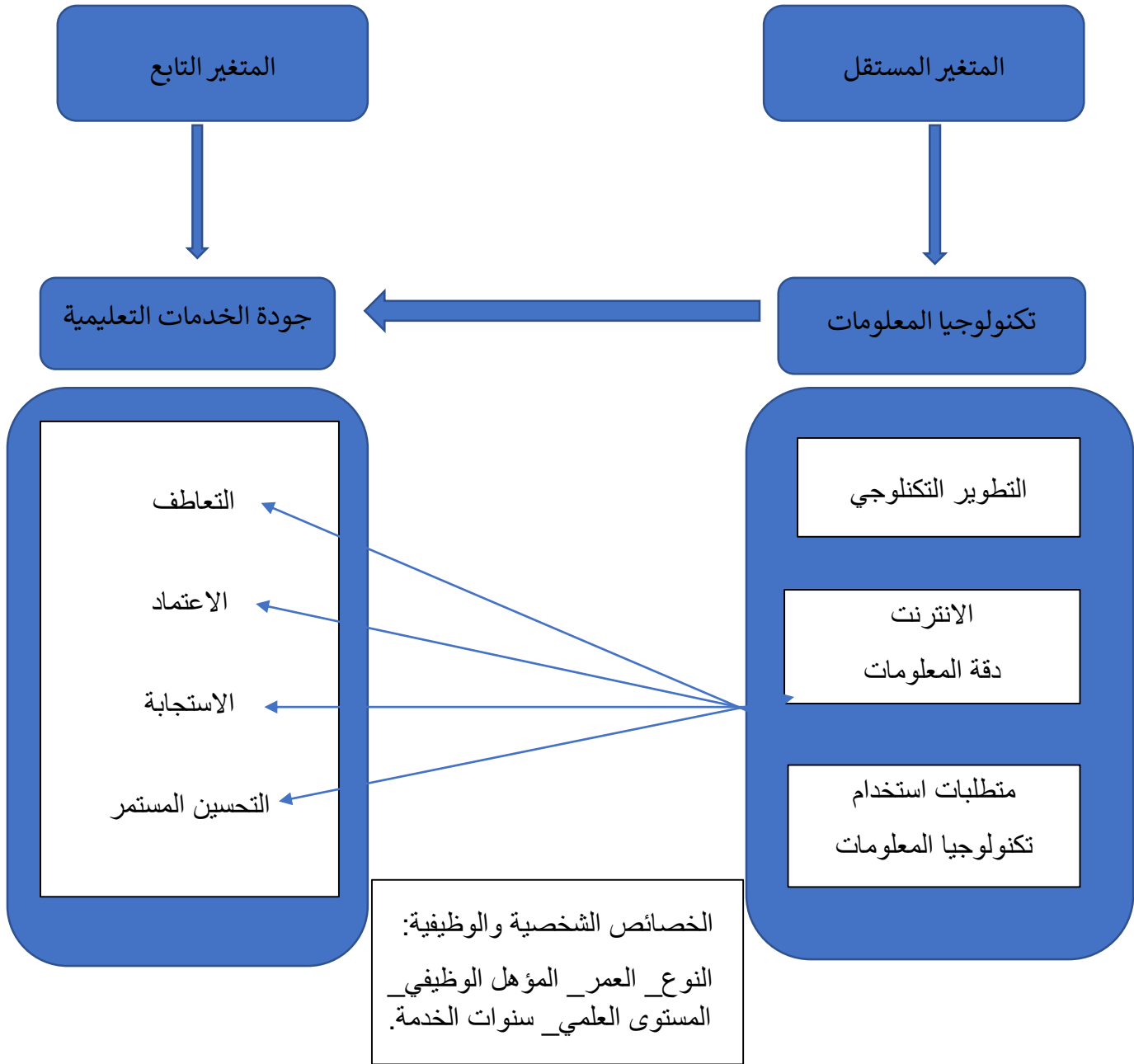
لا يوجد تأثير لتكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات التعليمية في جامعة أم القرى.
2/ الفرضية البديلة (H2):

يوجد تأثير لتكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات التعليمية في جامعة أم القرى.
3/ الفرضية الاتجاهية (H3):

تؤدي تكنولوجيا المعلومات الى تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة أم القرى.
4/الفرضية غير الاتجاهية (H4):

تؤدي تكنولوجيا المعلومات الى تغيير في جودة الخدمات التعليمية في جامعة أم القرى (سواء بتحسين أو بتدهور).

١,٧. نموذج الدراسة



١,٨ . الدراسة الميدانية

اعتمدت هذه الدراسة على مجموعة من البحوث الميدانية والدراسات التطبيقية الحديثة التي تناولت أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات التعليمية:

1/ آل سرور (2018):

هدفت دراسته الى التعرف على التقنيات الحديثة التي يمكن استخدامها في التعليم وفوائدها، وتأثيرها على أداء المعلمين والطلاب. اعتمدت على مراجعة أدبيات ودراسات سابقة، وخلصت الى أن التقنيات مثل الحاسوب والكتب الالكترونية تسهم بشكل كبير في تحسين الأداء التعليمي، وتدعم دور المعلم كمرشد وموجه.

2/ زبار وناصر (2018):

أجرى دراسة ميدانية في جامعة بابل بالعراق حول تأثير تكنولوجيا التعليم على جودة التعليم الجامعي ومستوى التصنيف العالمي للجامعة. شملت العينة 90 مدرس، وأظهرت النتائج وجود تأثير ايجابي وذو دلالة احصائية لتكنولوجيا التعليم على الكفايات التدريسية وجودة التعليم.

3/ سالم (2022):

تناولت دراسته دور الجامعة السعودية في تعزيز الاستدامة من خلال تكنولوجيا التعليم، من جهة أعضاء هيئة التدريس. أظهرت النتائج أن أكثر الأدوار وضوحا كانت في تنمية البعد التكنولوجي، تليها تنمية البعد الأخلاقي، ثم البعد الاجتماعي، مما يبرز أهمية دمج التكنولوجيا لتعزيز الأبعاد المتعددة للاستدامة.

4/ البقمي، ه. م. ر. (2025):

هدفت دراستها الى التعريف على تأثير استخدام التكنولوجيا في تحسين جودة التعليم وتعزيز الاستدامة في التعليم ما قبل الجامعي في محافظة الطائف. اعتمدت على منهج الوصف التحليلي باستخدام الاستبانة، وشملت عينة من 281 معلما ومعلمة. بينت النتائج أن استخدام التكنولوجيا في الفصول يعزز فهم المفاهيم الصعبة ويساعد على ترسيخ ممارسات تعليمية مستدامة، وأوصت بتوفير تدريب مستمر وبنية تحتية مناسبة.

١,٩. مخطط المشروع

المحتويات الرئيسية	العنوان	الفصل
مقدمة الدراسة_ مشكلة الدراسة_ أهداف الدراسة_ فرضيات الدراسة_ نموذج الدراسة	الإطار العام للدراسة	الفصل الأول
دراسة المتغيرات المستقلة والتابعة_ والعلاقة بين المتغيرات	الدراسات السابقة	الفصل الثاني
فلسفة البحث_ منهج البحث_ نوع البحث_ استراتيجية البحث_ الأفق الزمني_ جمع وتحليل البيانات	منهجية الدراسة	الفصل الثالث
النتائج_ التوصيات_ الخاتمة	النتائج والتوصيات	الفصل الرابع

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١ . المقدمة:

أدت التوسعات الكبيرة في السوق الى خلق ظروف ملائمة لاحداث تطورات عملية وتكنولوجية، حيث كان السوق في كثير من الأحيان المحفز الأول لظهور العديد من الاختراعات والابتكارات. وبناء على، فان الادارة التسويقية المعاصرة يجب أن تكون ادارة مبتكرة، اذ يعد الابتكار والابداع أساسا في البيئة التسويقية الحديثة.

ومن الضروري أن تحصل هذه الادارة على المعلومات المقدمة من الباحثين والمبدعين والعاملين في مجال التطور والاقتراحات، والتي ترتبط بالتطورات التكنولوجية، والسلع الجديدة والأسواق الناشئة. وتعد نظم المعلومات الوسيلة الفعالة التي تسهل على الادارة التسويقية مهمة الحصول على هذه المعلومات (العجاردة، 2008، ص24)

بالاضافة الى ذلك، فان استخدام تكنولوجيا المعلومات في مختلف الأعمال التجارية يسهم في السيطرة على العمليات، ويؤدي الى خفض التكاليف، مع القدرة على انتاج منتجات ذات جودة عالية. كما يسهم في تحسين نوعية المنتجات أو الخدمات المقدمة.
(Madadipouya، 2015، p21)

ومن المعروف أن العصر الصناعي استمر حتى منتصف القرن العشرين، ثم ظهر عصر جديد يعتمد أساسا على المعلومات وتكنولوجيا المعلومات.

وقد تسلم هذا العصر المعلوماتي زمام القيادة من الماكينة، ليسلمها الى النظم الالكترونية التي تتحكم في الماكينات والمصانع وفي مختلف مجالات الحياة. فقد نقل عصر المعلومات مركز الثقل من المصنع الى جهاز الحاسوب، وعلى خلاف العصر الصناعي الذي كان يهيمن عليه أصحاب رؤوس الأموال، فان العصر المعلوماتي يهيمن عليه أصحاب العقول الذين يتحكمون في الأجهزة الالكترونية، والبرمجيات، والنظم المعلوماتية. (الحمري، 2001)

تشير الدراسات الى أهمية تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات التعليمية ودورها الأساسي في تطوير العملية التعليمية.

وأن تكنولوجيا المعلومات تعزز من بيئة التعليم وتساهم بشكل ايجابي في تحسين انتاجية العمل داخل المؤسسات التعليمية. كما تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا مهما في تسهيل الوصول الى المعلومات، وتوفير الوسائل التعليمية الحديثة التي تساهم في رفع كفاءة وجودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب.

٢,٢. المتغير المستقل

مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

تعتبر التكنولوجيا قديمة ومعاصرة، وأساس المستقبل لأنها عبارة عن مزيج من المعرفة والآلة، وفيها يتم تحويل الفكرة الى آلة تساعد الانسان في الحياة، ثم تتطور حاجات الانسان مما يتطلب تطوير الآلة وتطوير الاستخدام.

مما سبق يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات من خلال:
التعريف الأول: أنها كافة أنواع الأجهزة والبرامج المستخدمة في تجهيز وتخزين واسترجاع المعلومات.
(شريف كامل شاهين، 2000، ص.1)

التعريف الثاني: هي كل ما استخدمه الانسان في معالجة المعلومات من أدوات وأجهزة ومعدات. (شوقي سالم، 1990، ص.8) وتشمل المعالجة والتسجيل والإستنتاج والبث والتنظيم والاسترجاع.

العرف الثالث: هي تطبيقات المعرفة العلمية والتقنية في معالجة المعلومات من حيث الانتاج والصياغة والاسترجاع بالطرق الآلية. (حشمت قاسم، 1990، ص.59)

ومن التعريفات السابقة نستنتج الآتي:

- 1/ تطوير مفهوم تكنولوجيا المعلومات من عصر الى آخر بهدف تسهيل التعامل مع المعلومات المختلفة.
- 2/ الصورة المعاصرة لتقنية المعلومات تتكون من ثلاثة عناصر أساسية، وهي الحاسبات الالكترونية بقدراتها الهائلة على التخزين وسرعتها الفائقة في التجهيز والاسترجاع. وتقنيات الاتصالات بعيدة المدى بقدرتها على تخطي الحواجز الجغرافية. (شريف كامل شاهين، 2000، ص.15) والمصغرات بكل أشكالها من فليميه وضوئية، وبقدرتها الهائلة على توفير الحيز اللازم لاختراق الوثائق.

يمكن تحديد ست أشكال رئيسية لتطور مفهوم التكنولوجيا:

1/ المرحلة الأولى: ما قبل العصر الرقمي (قبل الستينات)

في هذه الفترة، كان استخدام التكنولوجيا يقتصر على الآلات الميكانيكية والحسابات اليدوية. كانت المعلومات تخزن وتعالج باستخدام الأساليب التقليدية مثل الأوراق والكتب.

2/ المرحلة الثانية: ظهور الحواسيب (الستينات)

مع بداية الستينات، ظهرت الحواسيب الأولى مثل IBM1401، وكانت تستخدم لمعالجة البيانات وحسابات الأعمال. بدأت استخدام الحواسيب في المؤسسات الحكومية والشركات الكبرى.

3/ المرحلة الثالثة: الثورة في البرمجيات والتطبيقات (السبعينات والثمانينات)

في هذه الفترة، شهدنا تطور البرمجيات مثل نظم التشغيل UNIX و DOS. كانت الحواسيب تزداد قوة، وبدأت الشركات في استخدام أنظمة المعلومات لتخزين البيانات وتنظيم الأعمال.

4/ المرحلة الرابعة: انتشار الانترنت وتكنولوجيا الشبكات (التسعينات)

مع انتشار الانترنت في التسعينات، ظهرت تقنيات جديدة مثل البريد الالكتروني، والويب، وبدأت الشركات في الاستفادة من الانترنت لتبادل المعلومات والخدمات. تطورت الشبكات الرقمية بشكل سريع، وأصبحت جزءاً أساسياً من حياة الأفراد والمنظمات.

5/ المرحلة الخامسة: التوسع في البيانات الضخمة (2000s)

في العقد الأول من القرن الواحد والعشرين، ظهرت البيانات الضخمة أو Big Data مما ساعد الشركات على تحليل كميات ضخمة من البيانات واستخراج رؤى دقيقة لتحسين الأداء واتخاذ القرارات. أصبحت التقنيات مثل الحوسبة الحسابة والذكاء الاصطناعي جزءاً أساسياً من هذه المرحلة.

6/ المرحلة السادسة: عصر التقنيات الرقمية المتقدمة (2020s وما بعده)

في العقد الأخير، أصبح التحول الرقمي جزءاً لا يتجزأ من جميع الصناعات. التطبيقات المعتمدة على الذكاء الاصطناعي، البلوك تشين، وانترنت الأشياء (IoT) تعد من أبرز التقنيات المتطورة. تكنولوجيا المعلومات أصبحت تساهم في تحسين الأداء، تعزيز التواصل، وتسهيل حياة الأفراد والشركات.

● أبعاد تكنولوجيا المعلومات:

تكنولوجيا المعلومات أصبحت جزءاً أساسياً في كل جانب من جوانب الحياة اليومية، خصوصاً في المؤسسات الحديثة التي تعتمد عليها لتحسين الأداء وزيادة الكفاءة.

تتنوع الأبعاد التي ترتبط بتكنولوجيا المعلومات من حيث التطور التكنولوجي، الانترنت، دقة المعلومات، ومتطلبات استخدامها.

1. التطور التكنولوجي: يشمل هذا البعد التغيرات الكبيرة التي حدثت في كيفية استخدام الأدوات التقنية في المؤسسات.

فمع مرور الوقت، تطورت الأجهزة والتطبيقات من الأنظمة التقليدية الى الأنظمة الحديثة التي تعتمد على الذكاء الاصطناعي والأنظمة الذكية.

2. الانترنت: أصبح الانترنت جزءاً لا يتجزأ من كل نظام تكنولوجي في المؤسسات. من خلاله يتم تبادل المعلومات والبيانات بين مختلف الأطراف، ما يسهم في تسريع العمليات وتحسين التواصل بين الموظفين والعملاء.

3. دقة المعلومات: تكنولوجيا المعلومات تتيح جمع ومعالجة البيانات بدقة عالية، مما يساعد في اتخاذ قرارات مبنية على معلومات دقيقة وسريعة. هذه الدقة تؤثر بشكل مباشر على الجودة والانتاجية في المؤسسات.

4. متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات: من أجل الاستفادة المثلى من تكنولوجيا المعلومات، يجب على المؤسسات توافر بنية تحتية ملائمة من حيث الأجهزة، البرمجيات، وأيضاً الكوادر البشرية. هذه المتطلبات تساهم في تمكين الموظفين من استخدام التكنولوجيا بفعالية ورفع كفاءة الأداء العام.

#نظريات تكنولوجيا المعلومات: هذه النظريات تساعد في تحليل وتفسير كيفية تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي وتحسين فعالية العمليات التنظيمية تشمل هذه النظريات:

1. نظرية التقدم التكنولوجي: تركز على أن التكنولوجيا تتطور بشكل مستمر وتؤدي الى تحسين الانتاجية والكفاءة.

التطور التكنولوجي ساعد على تحسين الكفاءة في المؤسسات ولكن بعض المؤسسات كانت بطيئة في تطبيقه. (غادة حسين صالح 2003)

2. نظرية المجمع الشبكي: ترى أن الانترنت يعزز من التواصل والاتصال بين الأفراد والمؤسسات عبر الحدود الجغرافية والثقافية.

الانترنت كان له تأثير محدود على تحسين الأداء البشري بسبب ضعف التدريب والتطبيقات داخل المؤسسة. (مراد رايس 2006)

3. نظرية المعلومات: تركز على ادارة المعلومات بكفاءة، مع ضمان دقتها وسلامتها أثناء جمعها ونقلها.

دقة المعلومات أسهمت في تحسين الأداء الوظيفي واتخاذ قرارات أفضل داخل المؤسسات. (عزيزة عبدالرحمن العنبي 2010)

4. نظرية النظم المفتوحة: تعني أن التكنولوجيا لا تعمل في عزلة، بل تتطلب أن تكون مترابطة مع البيئة الخارجية للمؤسسة.

أشارت الدراسات الى أن المؤسسات لم تستطع تطبيق متطلبات تكنولوجيا المعلومات بشكل كاف بسبب عدم وجود بنية تحتية وتدريب مناسب

٢,٣. المتغير التابع

جودة الخدمات التعليمية

تشير الى مدى قدرة المؤسسات التعليمية على تقديم خدمات تلبي أو تتجاوز توقعات الطلبة والمستفيدين. وقد عرفها الباحثون:

تعريف برهمين(2002،9): بأنها " مجموعة من الصفات والخصائص للخدمة التعليمية المقدمة من قبل مؤسسات التعليم العالي والتي تتضمن ارضاء احتياجات الطالب الجامعي"

تعريف الحدابي وعكاشة (2007، 13) بأنها " تصورات الطلاب عن مستوى أداء الخدمات الجامعية مقارنة بما يتوقعونه عنها، ويتم تقديرها بالدرجة التي سيتم حسابها على استبانة مصممه لهذا الغرض من خلال تطبيقها مره واحدة بعد الخدمة.

تعريف سلمان (2013، 7) بأنها " كل خدمة تقدمها الجامعة للطلبة تتطابق مع المواصفات وتؤدي الى رضا الطلاب وتحدد من خلال الجوانب الملموسة، والاعتمادية، والاستجابة، والتعاطف، وخصوصيات الجامعة.

أن هناك مواصفات محددة تؤدي الى رضا المستفيدين (الطلاب، أولياء الأمور، سوق العمل) عن الخدمة التعليمية.

• تطور لمفهوم جودة الخدمات التعليمية

1/القرون الوسطى وعصر النهضة: كان التعليم محصورا في الفئات العليا والمجالات الدينية والفلسفية، مع بداية تحول تدريجي نحو التعليم العام في عصر النهضة.

2/القرن ال 19 وال 20: شهدت الفترة توسعا في التعليم الالزامي، وتطوير أساليب التدريس والمناهج، مع التركيز على التعليم المهني واحتياجات ذوي الاحتياجات الخاصة.

3/القرن ال 21: تزايد استخدام التكنولوجيا في التعليم مثل التعليم عن بعد والتعليم الالكتروني، مع التركيز على تحسين جودة التعليم من خلال مؤشرات الأداء ومواءمة المناهج لاحتياجات سوق العمل.

• أبعاد جودة الخدمات:

يتفق العديد من العلماء والباحثين على أن مفهوم جودة الخدمات هو مفهوم متعدد الأبعاد، الا أن هذا الاتفاق يغيب عندهم الى حد بعيد عند تحديد ما هيه هذه لأبعاد وطبيعتها. ويتم تعريفها وفقا لمقياس Hedperf:

١. التعاطف: يشير الى مدى اهتمام العاملين في المؤسسة التعليمية بحاجات الطلاب وتقديم الدعم الشخصي لهم بشكل فعال.

٢. الاعتماد: يتعلق بقدرة المؤسسة التعليمية على تقديم خدمة تعليمية موثوقة ومتسقة تلبي توقعات الطلاب.

٣. التحسين المستمر: يعكس التزام المؤسسة التعليمية بتحسين جودة خدماتها التعليمية بشكل دائم لمواكبة التطورات وتلبية احتياجات الطلاب.

٤. الاستجابة: يتعلق بسرعة وفعالية الاستجابة لطلبات الطلاب وحل مشكلاتهم بشكل مناسب وفي وقت مناسب.

هذه الأبعاد تستخدم لقياس رضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية وتساعد في تحديد مجالات التحسين داخل المؤسسات التعليمية.

نموذج HEDPERF لعبدالله (2006) لقياس جودة الخدمات التعليمية في مؤسسات التعليم العالي:

درجة التوافر	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
مرتفعة	1	0.69	3.92	التعاطف
مرتفعة	2	0.71	3.85	الاعتماد
مرتفعة	3	0.73	3.80	سرعة الاستجابة
مرتفعة	4	0.77	3.75	التحسين المستمر
مرتفعة	—	0.72	3.83	المجموع الكلي

نظريات جودة الخدمات التعليمية:

نظرية الجودة الشاملة (TQM) في التعليم: تناولت النظرية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية لتحقيق التحسين المستمر في جودة التعليم. تؤكد على أهمية تقديم خدمات تعليمية عالية الجودة بين كافة أعضاء المؤسسة التعليمية.

Mohamed Zairi & Ahmed (2003) ،Al-Omair

١. نظرية قياس الفجوات (SERVQUAL) في التعليم:

نموذج SERVQUAL هو مقياس يستخدم لقياس الفجوة بين توقعات الطلاب للخدمة التعليمية والجودة المدركة للخدمة الفعلية التي يتلقونها. يتم تقييم الخدمات التعليمية بناءً على هذه الفجوات لتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين.

دراسة حول قياس فجوة الجودة في التعليم تم استخدام نموذج SERVQUAL لقياس الفجوة بين توقعات الطلاب والخدمة الفعلية.

٢. نظرية معايير الجودة التعليمية: ستند هذه النظرية إلى ضرورة استخدام معايير الجودة التي تحدد كيفية تقديم التعليم بشكل فعال، من خلال مراجعة مؤشرات الجودة المتعلقة بالمناهج الدراسية، المدرسين، والتجهيزات في المؤسسات التعليمية.

٣. نظرية التحسين المستمر (Kaizen & Six Sigma) في التعليم:

تعتمد هذه النظرية على تطبيق التحسين المستمر في المؤسسات التعليمية من خلال نموذج Kaizen و Six Sigma لتحسين العمليات التعليمية وتقديم خدمة تعليمية أعلى جودة باستمرار.

دراسة التحسين المستمر في التعليم تم استعراض تجربة ماليزيا في تطبيق التحسين المستمر في مؤسسات التعليم العالي وكيفية استفادة المملكة العربية السعودية من هذه التجربة.

٢,٤ . العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمات التعليمية

أدت عولمة التعليم إلى تبني التقنيات الرقمية بشكل متزايد، مما أتاح استخدام المنصات الإلكترونية في إدارة الفصول الدراسية، مشاركة الموارد، إجراء التقييمات، وتنظيم الأنشطة اليومية للمؤسسات الأكاديمية.

وقد كان اعتماد هذه المنصات يتم تدريجيًا وبشكل استباقي، إلى أن جاءت جائحة كوفيد-١٩، التي دفعت المؤسسات التعليمية إلى تبني أسلوب التدريس عبر الإنترنت لضمان استمرارية العملية التعليمية. وبينما كانت الدول المتقدمة مجهزة بشكل جيد لمواجهة هذه الأزمة، بذلت الدول النامية جهودًا كبيرة لتلبية هذا التحدي. وفي هذه الفترة الحرجة، برزت التقنيات الرقمية كمنقذ للتعليم، وأظهرت الأزمة العالمية الحاجة الملحة إلى دمج هذه التقنيات بشكل دولي في أنظمة التعليم.

(Javaid et al., 2020)

- تُسهم التقنيات الرقمية في تطوير المهارات المهنية للطلاب، مثل حل المشكلات، التفكير النقدي، والقدرة على التكيف مع المستقبل المتغير وغير المتوقع، حيث سيكون للتكنولوجيا دور حاسم في هذا السياق. وتُعد هذه المهارات ضرورية لنجاحهم المهني. كما أن الموارد التعليمية والأدوات الرقمية تعزز بيئة التعلم، وتجعل العملية التعليمية أكثر فعالية وجاذبية. بالإضافة إلى ذلك، توفر هذه الأدوات مرونة أكبر للمؤسسات التعليمية، مما يسمح بتخصيص المناهج لتلبية احتياجات كل طالب بشكل أفضل. (Dufour et al., 2010)

وأشار كل من Shapiro & Halverson (2012) إلى أن استخدام أجهزة الحاسوب والأدوات الرقمية يمنح الطلاب دورًا أكثر فاعلية، ويضعهم في قلب العملية التعليمية، بينما يتحول دور المعلم إلى مرشد يركز على تحسين كفاءة التعلم. ومع توفر عدد لا يُحصى من الموارد الرقمية، يمكن للمتعلمين الوصول إلى المعلومات المطلوبة أو تحميل محتواهم الخاص.

كما تُسهم تقنيات الويب ٢,٠، مثل الويكي، البودكاست، والمدونات، في تسهيل إنشاء المحتوى، وتعزيز التعاون بين المتعلمين، وتقييم أعمال بعضهم البعض، مما يدعم التعلم التعاوني. وتُسهل التقنيات الرقمية أيضًا استخدام استراتيجيات تعليمية مبتكرة، مثل التلعيب والفصول الدراسية المقلوبة، مما يُسهم في تحسين جودة التعلم.

(Arlene et al., 2015)

١. من ناحية الصراعات والفجوات: الفجوات بين التوقعات والخدمة الفعلية: في سياق التعليم، قد تكون هناك فجوات بين توقعات الطلاب لجودة التعليم الذي يتلقونه باستخدام التكنولوجيا، والأداء الفعلي لهذه الخدمات. قد يظن الطلاب أن استخدام تكنولوجيا المعلومات سيساهم في تحسين التعليم بشكل كبير، لكن قد يواجهون تحديات مثل نقص الدعم التكنولوجي أو مشاكل في البنية التحتية التقنية.
٢. الفجوات الثقافية والتقنية: كما تبرز فجوات في كيفية تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مؤسسات مختلفة، خاصة إذا كانت هناك اختلافات ثقافية أو اقتصادية تؤثر على توفير هذه التكنولوجيا بشكل متساوٍ بين الطلاب في مؤسسات تعليمية مختلفة. بعض الدراسات أظهرت أن الطلاب في البلدان النامية قد يواجهون صعوبة في الوصول إلى أدوات تكنولوجيا المعلومات، مما يخلق فجوة في مستوى الجودة التعليمية مقارنة بالطلاب في الدول المتقدمة.

بالمجمل، يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات تحسن جودة الخدمة التعليمية ولكن هناك فجوات في التوقعات والواقع الذي يمكن أن يخلق صراعات في تحقيق الجودة المثلى.

٢,٥. الخاتمة

أظهرت نتائج الدراسة أن تكنولوجيا المعلومات تلعب دورًا محوريًا في تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة أم القرى، حيث تم استخدام الأدوات الرقمية مثل الإنترنت ومنصات التعليم الإلكتروني والتقنيات الحديثة لتسهيل التعليم. على الرغم من الفوائد الواضحة، أظهرت الدراسة أيضًا وجود فجوات في التطبيق الفعلي لتكنولوجيا المعلومات داخل الجامعة، مثل نقص البنية التحتية التقنية، وعدم تدريب بعض المعلمين بشكل كافٍ على استخدام الأدوات التقنية.

كما أظهرت الدراسة وجود تحديات ثقافية وتقنية في تنفيذ التكنولوجيا التعليمية على نطاق واسع، خاصة في الدول النامية التي قد تفتقر إلى الموارد اللازمة لذلك.

من الضروري إجراء المزيد من الدراسات حول التفاعل بين الأساليب التعليمية التقليدية وتكنولوجيا المعلومات لمعرفة تأثيرها على تحسين جودة التعليم. مع استمرار تطور التكنولوجيا، من المتوقع أن تستمر الفجوات في التعليم في الدول النامية، مما يتطلب حلولاً مبتكرة لتحسين جودة التعليم. كما ينبغي أن تركز الدراسات المستقبلية على كيفية تحسين تطبيق تكنولوجيا المعلومات في التعليم بشكل أكثر فعالية وملاءمة لاحتياجات الطلاب والمعلمين.

قدمت الدراسة إطارًا نظريًا مهمًا لفهم العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمات التعليمية في بيئة جامعية. كما قدمت توصيات عملية لتحسين تطبيق تكنولوجيا المعلومات في جامعة أم القرى، مما قد يساهم في تطوير البيئة التعليمية والتقنية بشكل عام في الجامعات السعودية. من بين التوصيات التي أوصى بها تحسين البنية التحتية التكنولوجية، وتوفير التدريب المستمر للمعلمين، وتعزيز استخدام الأدوات الرقمية في الفصول الدراسية.

٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

٣,١. المقدمة

تعد جامعة أم القرى إحدى الجامعات السعودية الرائدة، وتقع في مكة المكرمة، حيث تنفرد بمكانة علمية وتاريخ أكاديمي متميز في تقديم التعليم العالي والخدمات التعليمية. وتسعى الجامعة الى تحقيق التميز الأكاديمي من خلال برامج تعليمية وبحثية تسهم في تنمية المجتمع السعودي، مع تركيز خاص على مجالات الحج والعمرة، بما يتوافق مع موقعها في قلب المدينة المقدسة.

٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات): تُعرّف تكنولوجيا المعلومات في جامعة أم القرى بأنها استخدام نظم المعلومات، البرمجيات، الشبكات، والأجهزة الذكية لدعم وتعزيز العملية التعليمية. تشمل هذه الاستخدامات توفير بيانات تعلم إلكترونية، أدوات تواصل رقمية، وأدوات تقييم إلكترونية. تسعى الجامعة من خلال عمادة تقنية المعلومات والتعليم الإلكتروني إلى ضمان إتاحة وسلامة خدماتها الإلكترونية في مجالات التدريس والتعلم والبحث والإدارة، مع التأكيد على حماية نظم تقنية المعلومات والبنى التحتية من المخاطر الأمنية.

المتغير التابع (جودة الخدمات التعليمية): تُعرّف جودة الخدمات التعليمية في جامعة أم القرى بأنها قدرة المؤسسة التعليمية على تقديم بيئة تعليمية تلبي احتياجات وتوقعات الطلاب، مع التركيز على تحسين جودة التعليم والمواد التعليمية المساعدة واستراتيجيات التعليم. تسعى الجامعة من خلال عمادة التطوير والجودة إلى ضمان تحقيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي، وتطوير البرامج الأكاديمية بما يتماشى مع الاحتياجات التعليمية والمجتمعية.

٣,٣. تصميم البحث (بصلة البحثي)

فلسفة البحث:

يعتمد هذا البحث على الفلسفة التفسيرية، نظراً لطبيعته التي تهدف إلى فهم العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمات التعليمية، وتفسير كيفية تأثير هذه التكنولوجيا على البيئة التعليمية في جامعة أم القرى. تتيح الفلسفة للباحث استكشاف الظواهر من خلال السياق الواقعي وتحليل المعاني المرتبطة.

منهج البحث:

يتبع البحث المنهج الاستقرائي، حيث يبدأ بجمع البيانات الواقع الميداني، ثم تحليلها لاستخلاص الأنماط والعلاقات بين المتغيرات.

يركز هذا المنهج على دراسة الأثر الفعلي لتكنولوجيا المعلومات في البيئة التعليمية، ويهدف إلى تقديم حلول عملية مبنية على نتائج واقعية.

نوع البحث:

بحث ميداني تطبيقي يعتمد على جمع البيانات من الواقع عبر دراسات تطبيقية، لقياس أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات التعليمية.

بحث كمي يستخدم أدوات احصائية لتحليل البيانات مثل الاستبيانات، بهدف قياس العلاقة بين المتغيرات بشكل دقيق وقابل للقياس.

استراتيجية البحث:

تم استخدام الدراسة الميدانية كاستراتيجية بحث أساسية، حيث تم الاعتماد على بيانات ميدانية و دراسات تطبيقية سابقة لتقييم أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات التعليمية في جامعة أم القرى.

الافق الزمني:

يعتمد البحث على أفق زمني طولي، إذ يدرس التأثير المستمر لتكنولوجيا المعلومات على جودة التعليم عبر فترة زمنية محددة. يهدف الى تتبع المتغيرات والتحسينات الناتجة عن تطبيق التكنولوجيا في البيئة الجامعية، مما يعكس ديناميكية التطور في جودة الخدمات التعليمية.

جمع وتحليل البيانات:

جمع البيانات:

الدراسات الميدانية تم اجراء دراسات ميدانية شملت استبيانات موجهة لأعضاء هيئة التدريس والطلبة، بهدف تقييم تأثير تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات التعليمية. المراجعة الأدبية: تم تحليل الأدبيات السابقة والدراسات المتعلقة بتكنولوجيا التعليم لبناء اطار نظري يدعم فهم العلاقة بين التكنولوجيا وجودة التعليم الجامعي.

تحليل البيانات:

المنهج الوصفي التحليلي استخدم لتفسير أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين الجودة التعليمية، من خلال تحليل البيانات المستخلصة من الاستبانات والدراسات الميدانية.

التحليل الاحصائي: تم توظيفه لقياس العلاقة بين استخدام التكنولوجيا ومكونات الجودة التعليمية مثل: التعاطف: مراعاة احتياجات الطلبة الفردية.

الاعتمادية: الثقة في الخدمات التعليمية الرقمية.

الاستجابة: سرعة وكفاءة التفاعل عبر المنصات التقنية.

طرق جمع البيانات:

أداة الاستبانة(الاستبيان)

تم استخدام أداة الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات في هذا البحث.

وهي أداة شائعة في البحوث الكمية، حيث تم تصميم استبيانات تحتوي على أسئلة مغلقة (ذات إجابات محددة) لقياس آراء الطلبة حول استخدام تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمات التعليمية المقدمة في جامعة أم القرى.

تم جمع البيانات من عينة طبقية عشوائية مكونة من ٢٠ موظفًا من مختلف إدارات جامعة أم القرى، وذلك لضمان تمثيل شامل لمجتمع البحث الأكاديمي والإداري داخل الجامعة.

الهدف: دراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات التعليمية، من خلال تحليل آراء موظفي الجامعة حول فعالية الأدوات التقنية، وكفاءة البنية التحتية، واستجابة الإدارات المعنية، ومدى انعكاس هذه العوامل على جودة الأداء المؤسسي والرضا الوظيفي.

طرق تحليل البيانات:

التحليل الإحصائي

نظرًا لاعتماد البحث على البيانات الكمية المستخلصة من الاستبانة فقد تم تحليل هذه البيانات باستخدام أساليب التحليل الإحصائي من خلال برنامج SPSS ويشمل ذلك تقنيات التحليل الوصفي لحساب المتوسطات والنسب بالإضافة إلى التحليل الاستدلالي للتحقق من وجود علاقات معنوية بين المتغيرات كما سيتم تطبيق اختبارات إحصائية مثل اختبار التباين (ANOVA) لتحديد ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين التخصصات ومعامل الارتباط (Correlation) لقياس العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمات التعليمية.

التحليل الوصفي:

يهدف إلى فهم التوزيع الأساسي للبيانات من خلال حساب المتوسطات والنسب المئوية المتعلقة بآراء المشاركين في الاستبانة كما يساهم في تحديد الاتجاهات العامة داخل البيانات مثل مستوى رضا الطلبة عن المنصات الإلكترونية ومدى تفاعلهم مع الخدمات التعليمية الرقمية.

تصميم البحث:

البند	الوصف
فلسفة البحث	تفسيرية-يهدف البحث الى فهم وتحليل العلاقة بين استخدام المعلومات وجودة الخدمات التعليمية في جامعة أم القرى.
أسلوب التحليل	استقرائي-يعتمد على جمع البيانات من الواقع من خلال استبانة موجهة الى موظفي جامعة أم القرى
منهج البحث	دراسة حالة-يركز على دراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات التعليمية داخل جامعة أم القرى.
اختيارات البحث	كمي- يعتمد على جمع بيانات رقمية باستخدام الاستبانة وتحليلها واحصائيا.
الأفق الزمني	مقطع عرضي-تم جمع البيانات في نقطة زمنية واحدة من العينة.
التقنيات والإجراءات	أداة جمع البيانات: الاستبانة-تم جمع عينة عشوائية مكونة من 20 موظفا من مختلف إدارات جامعة أم القرى في مكة المكرمة.

٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في جامعة أم القرى بمدينة مكة، ويشمل ذلك أعضاء هيئة التدريس، الموظفين الإداريين، وفنيي الدعم التقني، ممن لهم علاقة مباشرة باستخدام تكنولوجيا المعلومات في العملية التعليمية أو الإدارية.

وبحسب البيانات المتاحة، يبلغ عدد الموظفين والعاملين في الجامعة ما يزيد عن ٣٠٠٠ موظفًا، موزعين على مختلف الكليات والإدارات والمراكز التقنية.

ولأغراض هذه الدراسة، تم اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من (٢٠) مشاركًا من هذا المجتمع، لضمان تمثيل متوازن لوجهات النظر حول أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات التعليمية.

توزيع مجتمع الدراسة:

الفئة	عدد الموظفين	النسبة
موظفو جامعة أم القرى - مكة	3000 موظف	100%

عينة البحث	حجم العينة
موظفو جامعة أم القرى - مكة	20 موظف

٣,٥ . طريقة جمع البيانات

اعتمد هذا البحث في جمع بيانات الدراسة على أداة الاستبانة (الاستبيان)، نظرًا لملاءمتها لطبيعة البحث الكمي وقدرتها على جمع معلومات دقيقة من عدد من الأفراد في وقت قصير.

تم إعداد الاستبانة بعناية لتتضمن مجموعة من الأسئلة التي تقيس محاور الدراسة الرئيسية، والمتمثلة في استخدام تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمات التعليمية داخل جامعة أم القرى.

تم تصميم فقرات الاستبانة وفق مقياس ليكرت الثلاثي الذي يتدرج بين (موافق – محايد – غير موافق)، وذلك لقياس اتجاهات واستجابات المشاركين بشكل مبسط وواضح.

تم توزيع الاستبانات إلكترونياً على عينة طبقية عشوائية مكونة من (٢٠) موظفًا من مختلف الإدارات الأكاديمية والإدارية في جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة، لضمان تمثيل متوازن لآراء العاملين في الجامعة. وبعد استلام الاستبانات المكتملة، قام الباحث بمراجعتها بدقة للتأكد من خلوها من الأخطاء والقيم الناقصة قبل البدء في عملية التحليل الإحصائي.

لتحليل البيانات الكمية المستخلصة من الاستبانات، اعتمد الباحث بعد ذلك على برنامج SPSS بهدف الوصول إلى نتائج دقيقة تساعد في اختبار فرضيات الدراسة وتحقيق أهدافها.

٣,٦. أنواع البيانات

اعتمدت هذه الدراسة على ثلاثة أنواع رئيسية من البيانات، تم جمعها وتحليلها بما يخدم أهداف البحث وفرضياته، وهي:

أولاً: البيانات الأولية (Primary Data)

وهي البيانات التي تم جمعها مباشرة من أفراد العينة باستخدام أداة الاستبانة، حيث عبّر المشاركون عن آرائهم وتقييماتهم حول استخدام تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمات التعليمية في جامعة أم القرى. وقد شكّلت هذه البيانات المصدر الأساسي للتحليل الإحصائي.

ثانياً: البيانات الثانوية (Secondary Data)

وهي المعلومات المستخلصة من الدراسات السابقة، والكتب والمراجع العلمية، والتقارير ذات الصلة بموضوع البحث. وقد ساهمت هذه البيانات في بناء الإطار النظري وتحديد المتغيرات وأبعادها، بالإضافة إلى دعم تفسير النتائج.

ثالثاً: البيانات الكمية (Quantitative Data)

وهي البيانات الرقمية التي تم الحصول عليها من خلال إجابات المشاركين على فقرات الاستبانة، باستخدام مقياس ليكرت الثلاثي. وقد شملت:

- تقييم أبعاد تكنولوجيا المعلومات (مثل: التطور التكنولوجي، دقة المعلومات، الإنترنت، التحسين المستمر).
- تقييم أبعاد جودة الخدمات التعليمية (مثل: التعاطف، الاعتمادية، الاستجابة، التحسين المستمر).
- البيانات الديموغرافية للمشاركين (النوع، العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة، سنوات الخدمة).

وقد تم تحليل هذه البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية عبر برنامج SPSS، بما يضمن دقة النتائج وموثوقية الاستنتاجات.

٣,٧. إجراءات التحليل الإحصائي

بعد جمع البيانات من أفراد العينة، تم استخدام التحليل الإحصائي لفهم الاتجاهات العامة واختبار الفرضيات، وذلك باستخدام أدوات وصفية واستدلالية عبر برنامج SPSS، بهدف الوصول إلى نتائج دقيقة تدعم أهداف الدراسة

وتتمثل إجراءات التحليل الإحصائي في الخطوات التالية:

١. مراجعة الاستبانات المستلمة

تم التأكد من اكتمال البيانات وخلوها من القيم الناقصة أو الأخطاء قبل البدء في التحليل.

٢. التحليل الوصفي للبيانات

استخدم الباحث التحليل الوصفي لفهم التوزيع الأساسي للبيانات، من خلال حساب:

- المتوسطات الحسابية

- الانحرافات المعيارية

- النسب المئوية

وذلك لتوصيف خصائص العينة وتحديد الاتجاهات العامة في استجابات المشاركين.

٣. اختبارات الصدق والثبات

تم قياس الاتساق الداخلي لأداة الاستبانة باستخدام معامل كرونباخ ألفا، لضمان موثوقية القياس.

٤. التحليل الاستدلالي

استخدم الباحث مجموعة من الاختبارات الإحصائية لاختبار الفرضيات، منها:

- تحليل التباين (ANOVA): لقياس الفروق بين المجموعات المختلفة.
- تحليل الارتباط (Correlation): لقياس قوة العلاقة بين المتغيرات.
- تحليل الانحدار (Regression): لتحديد أثر المتغيرات المستقلة على جودة الخدمات التعليمية.

٥. التحليل العاملي التوكيدي (CFA)

تم استخدام برنامج AMOS للتحقق من صلاحية النموذج المفترض للعلاقة بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمات التعليمية.

٦. استخدام برنامج SPSS

تم إجراء جميع التحليلات الإحصائية باستخدام برنامج SPSS، لما يوفره من أدوات دقيقة لتحليل البيانات الكمية.

في هذا الفصل، تم عرض المنهجية التي استندت إليها الدراسة لتحقيق أهدافها، من خلال تحديد نوع المنهج المستخدم، وتصميم أداة الاستبانة، واختيار العينة، وتوضيح خطوات جمع البيانات وتحليلها.

وقد تم اختيار عينة عشوائية مكونة من (٥٠) مشاركاً من مختلف الفئات الأكاديمية والإدارية في جامعة أم القرى بمدينة مكة

لضمان تمثيل واقعي لآراء العاملين في البيئة التعليمية المستهدفة. وتم إعداد الاستبانة بعناية لتشمل محاور الدراسة المتعلقة بأبعاد تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمات التعليمية، باستخدام مقياس ليكرت الثلاثي لقياس اتجاهات المشاركين.

تُعد هذه المنهجية ركيزة أساسية لفهم طبيعة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمات التعليمية، وتوفر إطاراً علمياً يساعد في اختبار الفرضيات والإجابة على أسئلة الدراسة، مما يمهد الطريق للفصل التالي الذي يتناول تحليل النتائج ومناقشتها في ضوء الأدبيات السابقة والمعطيات الميدانية.

ويمهد هذا الفصل للفصل التالي، الفصل الرابع، الذي سيتم فيه عرض النتائج الإحصائية المستخلصة من تحليل بيانات الاستبانة، ومناقشتها في ضوء أهداف الدراسة وفرضياتها، بما يساهم في تقديم تفسير علمي دقيق لطبيعة العلاقة بين المتغيرات المدروسة.

٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

٤,١ . المقدمة

٤,٢ . توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

٤,٣. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

٤,٤. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

٤,٥. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

٤,٦ . الخاتمة

٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

٥,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

٥,٢. توصيات الدراسة:

٣,٥. الخاتمة:

قائمة المراجع

. (of Computing Curriculum History, 1960 to 1969): قبل الستينات "تستعرض هذه الدراسة تطور مناهج تعليم الحوسبة في الفترة من (1960 إلى 1969) مع التركيز على ظهور أولى الحواسيب.

https://www.hofstra.edu/pdf/comphist_9812tla5.pdf

. (The Impact of the Computer on Management): الستينات "تناولت هذه الدراسة تأثير الحواسيب على ادارة الأعمال، مشيرة الى أن الحاسوب يمكن اعتباره آلة تفكير قادرة على أداء مهام فكرية مشابهة للبشر.

https://iiif.library.cmu.edu/file/Simon_box00065_fld05019_bdl0001_doc0001/Simon_box00065_fld05019_bdl0001_doc0001.pdf

(The Evolution of Operating Systems): "دراسة تستعرض تطور نظم التشغيل من الأنظمة التشاركية إلى أنظمة الوقت الحقيقي، مع التركيز على ظهور أنظمة مثل UNIX و DOS. <https://citeseerx.ist.psu.edu/document?doi=969effe7509150634b2c9cd74157bb6804a8d438>

(The Digital Revolution): "تتناول هذه الدراسة تأثير الثورة الرقمية على النشر الأكاديمي والتواصل المهني، مشيرة إلى أن الإنترنت أحدث تحولاً كبيراً في طريقة تبادل المعلومات.

https://www.researchgate.net/publication/289704061_The_digital_revolution

تستعرض هذه (Big Data and Analytics: The Transformation of Business): الدراسة كيفية استخدام البيانات الضخمة والتحليلات في تحويل الأعمال التجارية، مع التركيز على دور في بناء خدمات البيانات السحابية. ERP و SAP https://www.researchgate.net/publication/351383495_Transformation_of_Business_Analytics_from_Business_Intelligence

وما بعده تناولت 2000s (Artificial Intelligence and Business Transformation): الدراسة تأثير الذكاء الاصطناعي في تحسين الانتاجية وتعزيز الابتكار في الشركات.

https://www.researchgate.net/publication/371546121_The_role_of_big_data_in_digital_transformation

- شوقي سالم، (١٩٩٠، ص.٨): "صناعة المعلومات، دراسة لمظاهر تكنولوجيا المعلومات . المتطورة وأثارها على المنطقة العربية، الكويت، شركة المكتبات الكويتية
- حشمت قاسم، (١٩٩٠، ص.٥٩): "مدخل لدراسة المكتبات وعلم المعلومات القاهرة، غريب .
- شريف كامل شاهين، (٢٠٠٠، ص.١): "مصادر المعلومات الالكترونية في المكتبات ومراكز المعلومات، مصر، الدار المصرية اللبنانية.
- شريف كامل شاهين، (٢٠٠٠، ص.١٥): "مصادر المعلومات الالكترونية في المكتبات ومراكز المعلومات، مصر، الدار المصرية اللبنانية.
- الحمري، (٢٠٠١): "يناقش التحول من العصر الصناعي الى العصر المعلوماتي الذي يعتمد على . تكنولوجيا المعلومات، ويفصل بين الهيمنة في العصرين حيث أصبح أصحاب العقول يتحكمون في التكنولوجيا والأجهزة الالكترونية
- غادة حسين صالح (٢٠٠٣): "تحديات الثورة التكنولوجية وأثرها على الموارد البشرية في الامارات .
- https://www.mobt3ath.com/uplode/book/book-372.pdf?utm_source=chatgpt.com
- غادة حسين صالح (٢٠٠٣): "دراسة حول متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات .
- عبد العاطي عمر (٢٠٠٥). "تقنية المعلومات وتطبيقاتها العلمية والعملية"، والتي توضح دور التقنية . الحديثة في حياة الإنسان، وتطوير أسلوب تفكيره وتأثيرها في التعليم
- مراد رايس (٢٠٠٦): "تأثير الانترنت وتكنولوجيا المعلومات عللا الأداء البشري في شركة سوناطراك . الجزائرية

- صلاح الدين محمد الأمين (٢٠٠٨). "التقنيات الحديثة للمعلومات والاتصالات ودورها في التعليم .
بمختلف مراحله"، والتي تتناول تأثير تكنولوجيا المعلومات على تطوير أساليب التعلم
- حيدر كريم سكر وكفاح يحيى صالح (٢٠٠٨). "دراسة تناقش تأثير استخدام الحاسوب والإنترنت في .
التعليم الجامعي في العراق"، مشيرة إلى كيفية تغيير بيئة التعليم الجامعي من خلال دمج التكنولوجيا في
العملية التعليمية
- العجارمة، (٢٠٠٨)، ص ٢٤: "يشير الى أهمية الادارة التسويقية المبتكرة ودور نظم المعلومات .
المتعلقة بالتطورات التكنولوجية، السلع الجديدة، والأسواق الناشئة
- يوضح كيف يسهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في الأعمال " (Madadipouya،2015،p.21) .
التجارية في تحسين العمليات، خفض التكاليف، وتحسين جودة المنتجات والخدمات
- عزيزة عبد الرحمن العتيبي (٢٠١٠): "أثر دقة المعلومات على الأداء الوظيفي في المؤسسات التعليمية .
آل سرور، م. (٢٠١٨). "التقنيات الحديثة في التعليم وأثرها على أداء المعلم والطالب.
- زبار، ح، وناصر، ص. (٢٠١٨). "تأثير تكنولوجيا التعليم على جودة التعليم الجامعي: دراسة تطبيقية
في جامعة بابل.
- حيدر، ع. (٢٠٢٠). "أثر تحسين استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي في مؤسسات .
التعليم العالي"، ٣٦ (٢)، ٨٨-١٠٢
- خيرة خليل (٢٠٢١) "دورة تكنولوجيا المعلومات في تحويل التعليم إلى بيئة تعلم مبتكرة تدعم استخدام
الوسائط المتعددة والتقنيات الحديث.

عبد العزيز طلبة عبد الحميد (2021). "دور تكنولوجيا المعلومات على تغيير بيئة التعليم من خلال
تسهيل التواصل بين الطلاب والمعلمين عبر الإنترنت، وتقديم محتوى تعليمي مبتكر يدعم التفاعل المستمر
كما تساهم هذه البيئة في تطوير أساليب التعليم والتعلم بما يتناسب مع التغيرات التكنولوجية."

. محمد محمود الشخبي وأمال مفتاح الشاعر (2022). "دورة البنية التحتية التكنولوجية ونظم المعلومات في تحسين الأداء الأكاديمي والإداري في الجامعات"، مجلة العلوم التربوية، 45(3)، 120-135.

. دور الجامعات السعودية في تعزيز الاستدامة من خلال تكنولوجيا التعليم. 2022. (سالم، ن)
. البقمي، ه. م. ر. (2025). دور التكنولوجيا في تحسين جودة التعليم وتعزيز الاستدامة في التعليم ما قبل الجامعي في المملكة العربية السعودية. مجلة التربية، جامعة طنطا، المجلد (91)، العدد (1)، ص.
93_67

الملاحق

مقدمة الاستبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يسرنا أن نرحب بكم في هذا الاستبيان الذي يأتي في إطار البحث العلمي بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات التعليمية"، والذي يهدف إلى استكشاف العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات التعليمية.

يهدف هذا البحث إلى تحليل كيفية تأثير استخدام تقنيات تكنولوجيا المعلومات على تحسين فعالية وجودة الخدمات التعليمية، مع التركيز على العوامل التي يمكن أن تسهم في تطوير العملية التعليمية داخل المؤسسات التعليمية. يُعد هذا البحث جزءاً من متطلبات الحصول على شهادة البكالوريوس في مجال إدارة المشاريع، ويشمل دراسة تطبيقية على المؤسسات التعليمية.

نود أن نؤكد لكم أن المعلومات التي ستُجمع في هذا الاستبيان ستُستخدم لأغراض بحثية علمية فقط، ولن يتم مشاركتها مع أي جهة خارجية. نقدر تعاونكم ونتمنى أن تساهموا في إثراء هذا البحث من خلال تقديم إجاباتكم الصادقة.

شاكرين لكم وقتكم ومشاركتكم القيمة في هذا البحث.

البيانات الشخصية

الجنس:

- ☐ ذكر
- ☐ أنثى

المستوى التعليمي:

- ☐ تعليم ثانوي
- ☐ بكالوريوس
- ☐ ماجستير

العمر:

- ☐ أقل من ٢٠ سنة
- ☐ من ٢٠ إلى ٣٠ سنة
- ☐ من ٣٠ إلى ٤٠ سنة
- ☐ من ٤٠ إلى ٥٠ سنة
- ☐ ٥٠ سنة وأكثر

سنوات الخبرة:

- ☐ من سنتين إلى ٥ سنوات
- ☐ من ٥ سنوات إلى ١٠ سنوات
- ☐ من ١٠ إلى ١٥ سنوات
- ☐ من ١٥ سنة وأكثر

الاستبيان الأول:
آثر تكنولوجيا المعلومات

الرقم	التدريب	موافق	محايد	غير موافق
1	يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير المناهج التعليمية			
2	تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين طرق تدريس المعلمين			
3	يتم تدريب المعلمين بشكل دوري على استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات			
4	المدارس أو الجامعات توفر البنية التحتية التقنية المناسبة لجميع الطلاب			
5	يتم تحديث البرمجيات والأنظمة الإلكترونية بشكل منتظم لضمان جودتها			

الاستبيان الثاني
جودة الخدمات التعليمية

الرقم	التدريب	موافق	محايد	غير موافق
1	تقدم المؤسسة التعليمية خدمات أكاديمية تلبي احتياجات الطلاب.			
2	المعلمون في المؤسسة يتسمون بالكفاءة والقدرة على نقل المعرفة بشكل فعال.			
3	توفر المؤسسة برامج تدريبية مستمرة لتحسين مهارات المعلمين.			
4	هناك دعم أكاديمي مستمر للطلاب يساعدهم في تحقيق أهدافهم التعليمية.			
5	يتوفر للمؤسسة بيئة تعليمية مريحة وآمنة تعزز من تجربة الطلاب.			

استبيان حول أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات التعليمية بالتطبيق على جامعة أم القرى في مكة

<https://docs.google.com/forms/d/1XODx6J5>

في ظل التحولات الرقمية المتسارعة في قطاع التعليم، أصبحت تكنولوجيا المعلومات من أهم الأدوات التي تعتمد عليها المؤسسات الأكاديمية لتعزيز جودة الخدمات التعليمية وتلبية احتياجات الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.

يهدف هذا الاستبيان إلى جمع آراء المشاركين حول أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات التعليمية في جامعة أم القرى بمدينة مكة، وذلك من خلال قياس مدى فاعلية الأنظمة الرقمية في تحسين تجربة التعلم، تسهيل الوصول إلى الموارد الأكاديمية، وتعزيز رضا المستفيدين من الخدمات التعليمية.