

Final Project 1
Code: MGM 496-PMG496
Project Template

Faculty of Management
Midocean University

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

سلمى عبده عمر عون

222001359

مشروع تخرج - 1

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني - 2025

جدول المحتويات

3	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4	1.1. المقدمة:
4	1.2. مشكلة الدراسة
5	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
5	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
5	1.3. أهمية الدراسة
6	1.3.1. على المستوى النظري:
6	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
6	1.4. أسئلة الدراسة
7	1.5. أهداف الدراسة
7	1.6. فرضيات الدراسة
8	1.7. نموذج الدراسة
8	1.8. منهجية الدراسة
10	1.9. الدراسة الميدانية
12	1.10. مخطط المشروع المقترح
	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
1	
3	
14	2.1. المقدمة:
15	2.2. المتغير المستقل
17	2.3. المتغير التابع
20	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
22	2.5. الخاتمة

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. 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 الشاخي والشارع (2022) أن توافر البنية التحتية التكنولوجية يساهم في رفع كفاءة الأداء الأكاديمي والإداري. كما أظهرت دراسة حيدر (2020) أهمية تدريب الكوادر التعليمية وتوفير الأدوات التقنية لضمان الاستفادة المثلى. وفي السياق المحلي، بينت 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.

1.2. مشكلة الدراسة

تعد تكنولوجيا المعلومات من أبرز الأدوات الحديثة التي أحدثت تحولاً كبيراً 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 مؤشراً

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 ، الا ان هناك فجوة بحثية واضحة تتعلق بمدى تأثير هذا التكنولوجيا فعليا على جودة التعليم خاصة في البيئات النامية التي قد تفتقر الى البنية التحتية او المهارات اللازمة للاستفادة الكاملة من هذا الأدوات ، مما يبرز الحاجة الى دراسات ميدانية تقيس هذا الأثر في ضوء القياسات المختلفة.

1.2.1. 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 الى 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.

1.2.2. 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.

سؤال الدراسة :

ولذا جاءت هذه الدراسة للإجابة على السؤال التالي:

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

1.3. أهمية الدراسة

أن تكنولوجيا المعلومات تلعب دوراً محورياً في تطوير وتحسين الأداء التعليمي بالإضافة إلى ذلك، فإن الدراسة تستهدف تحقيق العديد من الأهداف، منها:

- ١/ رفع مستوى رضا الطلاب، مما يؤثر إيجابياً على سمعة الجامعة وتجذب المزيد من الطلاب.
- ٢/ تحقيق تحسينات في مستوى الخدمات التعليمية، من خلال تكنولوجيا المعلومات كأداة لتطوير وتحسين الأداء الأكاديمي والإداري.

1.3.1. على المستوى النظري:

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

- ١/ تغيير بيئة التعليم : توفر بيانات تعليم افتراضية وشبكات معلوماتية يساهم في تفاعل الطلاب مع المحتوى بشكل أفضل.
- ٢/ تحسين تجربة التعليم : عبر استخدام التقنيات مثل الإنترنت برامج التعليم الإلكتروني، والأجهزة الحديثة أصبح التعليم أكثر تفاعلية ومرونة.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

- ١/ دور تكنولوجيا المعلومات في التعليم : أصبحت تكنولوجيا المعلومات جزءاً من التحول الذي شهدته العملية التعليمية، حيث ساعدت في نقلها من الوسائل التقليدية إلى الوسائل الحديثة، مما يساهم في تحسين الجودة.
- ٢/ 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.

1.4. أسئلة الدراسة

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

٢/ كيف تسهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين ادارة العملية التعليمية في جامعة أم القرى؟

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

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

1.5. 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:

١/ تحليل أثر أبعاد تكنولوجيا المعلومات على التعاطف في جامعة أم القرى مكة

٢/ تحليل اثر أبعاد تكنولوجيا المعلومات على الاعتمادية في جامعة أم القرى / مكة.

٣/ تحليل أثر تكنولوجيا المعلومات على الاستجابة في جامعة أم القرى / مكة.

٤/ تحليل أثر تكنولوجيا المعلومات على مستوى التحسين المستمر في جامعة أم القرى / مكة.

1.6. فرضيات الدراسة

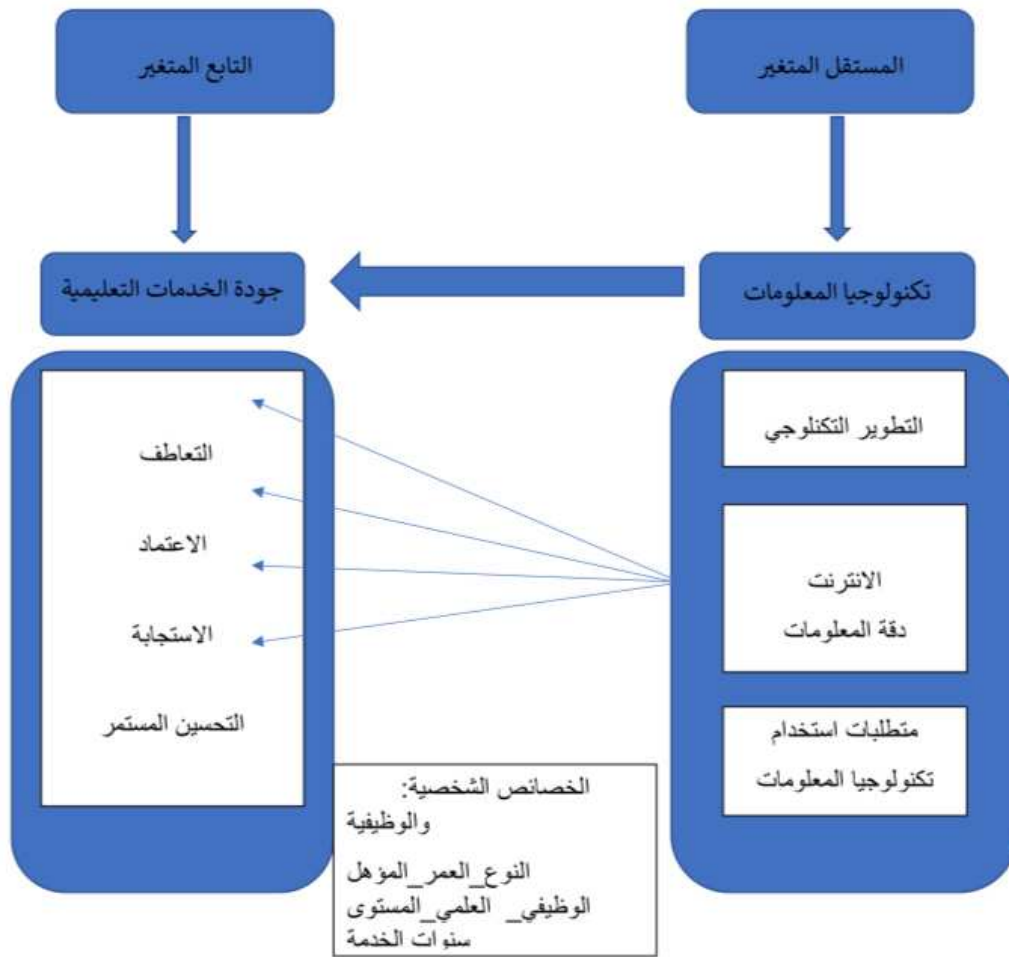
١/ الفرضية الصفرية (H1) : لا يوجد تأثير لتكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات التعليمية في جامعة أم القرى.

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

٣/ الفرضية الاتجاهية (H3): تؤدي تكنولوجيا المعلومات الى تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة أم القرى.

٤ / الفرضية غير الاتجاهية (H4): تؤدي تكنولوجيا المعلومات الى تغيير في جودة الخدمات التعليمية في جامعة أم القرى سواء بتحسين أو بتدهور).

1.7. نموذج الدراسة



الشكل 1: نموذج الدراسة (إعداد الطالبة)

1.8. منهجية الدراسة

تعد جامعة أم القرى إحدى الجامعات السعودية الرائدة، وتقع في مكة المكرمة، حيث تتفرد بمكانة علمية وتاريخ أكاديمي متميز في تقديم التعليم العالي والخدمات التعليمية. وتسعى الجامعة إلى 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.

فلسفة البحث:

يعتمد هذا البحث على الفلسفة التفسيرية، نظراً لطبيعتها 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 ودراسات 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 الاستبيانات 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.

1.9. الدراسة الميدانية

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

١/ 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.

٢/ زبار وناصر (2018):

أجريا دراسة ميدانية في جامعة بابل بالعراق حول تأثير تكنولوجيا التعليم على جودة التعليم الجامعي ومستوى التصنيف العالمي للجامعة.

شملت العينة 90 مدرسا ، وأظهرت النتائج وجود تأثير ايجابي وذو دلالة احصائية لتكنولوجيا التعليم على الكفايات التدريسية وجودة التعليم.

٣/ 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.

٤/ 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

1.10. مخطط المشروع المقترح

المحتويات الرئيسية	العنوان	الفصل
مقدمة الدراسة – مشكلة الدراسة – أهداف الدراسة – فرضيات الدراسة – نموذج الدراسة	الإطار العام للدراسة	الاول
دراسة المتغيرات المستقلة والتابعة – والعلاقة بين المتغيرات	الدراسات السابقة	الثاني
فلسفة البحث – منهج البحث – نوع البحث – استراتيجية البحث – الأفق الزمني – جمع وتحليل البيانات	منهجية الدراسة	الثالث
النتائج- التوصيات- الخاتمة	النتائج والتوصيات	الرابع

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

أدت التوسعات الكبيرة في السوق الى خلق ظروف ملائمة لاجداث تطورات عملية وتكنولوجية حيث كان السوق في كثير من الأحيان المحفز الأول لظهور العديد من الاختراعات والابتكارات. وبناء عليه، فإن 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 العجارية، (2008، ص 24) بالإضافة الى ذلك، فإن 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. (ص21 ماداديوبيا-2015)

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، فإن العصر المعلوماتي يهيمن عليه أصحاب العقول الذين يتحكمون في الأجهزة الالكترونية، والبرمجيات، والنظم المعلوماتية (الحمري ٢٠٠١)

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.

2.2. المتغير المستقل

• مفهوم تكنولوجيا المعلومات

تعتبر التكنولوجيا قديمة ومعاصرة، وأساس المستقبل لأنها عبارة عن مزيج من المعرفة والآلة، وفيها يتم تحويل الفكرة إلى آلة تساعد الإنسان في الحياة، ثم تتطور حاجات الإنسان 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 الإنسان في معالجة المعلومات من أدوات وأجهزة ومعدات. (شوقي سالم 1990 ، ص 8) وتشمل المعالجة والتسجيل والإستنتاج والبحث والتنظيم والاسترجاع.

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

ومن التعريفات السابقة نستنتج الآتي:

١/ تطوير مفهوم تكنولوجيا المعلومات من عصر إلى آخر بهدف تسهيل التعامل مع المعلومات المختلفة.

٢/ 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 فليمية وضوئية، وبقدرتها الهائلة على توفير الحيز اللازم لاختراق الوثائق.

يمكن تحديد ست أشكال رئيسية لتطور مفهوم التكنولوجيا:

١/ 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.

٢/ 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.

٣/ الثورة في البرمجيات والتطبيقات السبعينات والثمانينات)

في هذه الفترة، شهدنا تطورًا في البرمجيات مثل نظم التشغيل UNIX و DOS كانت الحواسيب بكفاءة وبدأت الشركات في استخدام أنظمة المعلومات لتخزين البيانات وتنظيم الأعمال

٤/ المرحلة الرابعة: انتشار الإنترنت وتكنولوجيا الشبكات (التسعينات)

مع انتشار الإنترنت في التسعينات، ظهرت تقنيات جديدة مثل البريد الإلكتروني، والويب، وبدأت الشركات في الوصول من الإنترنت لتبادل المعلومات والخدمات تطورت الشبكات الرقمية بشكل سريع، وأصبحت متكاملة أساسية من حياة الأفراد.

٥/ المرحلة الخامسة: التوسع في البيانات الضخمة (2000)

في العقد الأول من القرن الحادي والعشرين، ظهرت البيانات الضخمة أو البيانات الضخمة مما ساعد الشركات على تحليل كميات ضخمة من البيانات واستخراج رؤى دقيقة لتحسين الأداء نحو القرارات. أصبحت تقنيات مثل الحوسبة الحسابة والذكاء الاصطناعي متكاملة أساسية من هذه المرحلة.

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

في العقد الأخير، أصبح التحول الرقمي جزءًا لا يتجزأ من جميع الصناعات والتطبيقات المعتمدة على الذكاء الاصطناعي، والبلوك تشين، وإنترنت الأشياء (IoT) تعد من أبرز التقنيات المتطورة. أصبحت تكنولوجيا المعلومات تساهم في تحسين الأداء، وتعزيز التواصل، وتسهيل حياة الأفراد من الشركات.

• أبعاد تكنولوجيا المعلومات

أصبحت تكنولوجيا المعلومات جزءًا أساسيًا في كل جانب من جوانب الحياة اليومية، وخاصة في المؤسسات الحديثة التي تعتمد عليها لتحسين الأداء وزيادة الكفاءة. التنوع الأبعاد التي تشملها تكنولوجيا المعلومات من حيث التطور التكنولوجي، والإنترنت، ودقة المعلومات ومتطلبات استخدامها.

- 1 - التطور التكنولوجي يشمل هذا البعد التغيرات الكبيرة التي تحدث في كيفية استخدام الأدوات التقنية في المؤسسات. فمع مرور الوقت، تطورت الأجهزة
- 2 - الإنترنت: أصبح الإنترنت جزءًا لا يتجزأ من كل نظام تكنولوجي في المؤسسات. من خلاله يتم تبادل المعلومات والبيانات بين مختلف الأطراف، ما يساهم في تسريع العمليات وتحسين التواصل بين الموظفين والعاملين
- 3 - دقة تكنولوجيا المعلومات، 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 الحصول على المثل من تكنولوجيا المعلومات، يجب على المؤسسات توافر بنية تحتية داخلية من حيث الأجهزة والبرمجيات، وأيضا الكوادر البشرية. هذه المتطلبات تساهم في تمكين الموظفين من استخدام التكنولوجيا 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 إلى تحسين الانتاجية والكفاءة.
 2. نظرية المجمع الشبكي: ترى أن الانترنت يعزز من التواصل والاتصال بين الأفراد والمؤسسات عبر الحدود الجغرافية والثقافية.
 3. نظرية المعلومات: تركز على ادارة المعلومات بكفاءة، مع ضمان دقتها وسلامتها أثناء جمعها ونقلها.
 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.

2.3. المتغير التابع

- مفهوم جودة الخدمات التعليمية
- جودة الخدمات التعليمية تشير الى مدى قدرة المؤسسات التعليمية على تقديم خدمات تلبي أو تتجاوز توقعات الطلبة والمستفيدين. وقد عرفها الباحثون:
- تعريف برهمين (9،2002) " 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 إلى رضا الطلاب وتحدد من خلال الجوانب الملموسة، والاعتمادية والاستجابة، والتعاطف و خصوصيات 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:

1. التعاطف: يشير الى مدى اهتمام العاملين في المؤسسة التعليمية بحاجات الطلاب وتقديم الدعم الشخصي لهم بشكل فعال.
2. الاعتماد: يتعلق بقدرة المؤسسة التعليمية على تقديم خدمة تعليمية موثوقة ومتسقة تلبي توقعات الطلاب.
3. التحسين المستمر: يعكس التزام المؤسسة التعليمية بتحسين جودة خدماتها التعليمية بشكل دائم لمواكبة التطورات وتلبية احتياجات الطلاب.

4. 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 لعبد الله (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:

1. 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. محمد الزايري وأحمد (2003)، العميم
2. 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.
3. نظرية معايير الجودة التعليمية: ستنند 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.
4. 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.

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

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 تدريجياً وبشكل استباقي، إلى أن جاءت جائحة كوفيد - 19 ، 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 جهوداً 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. وتعد 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 دوراً أكثر فاعلية، ويضعهم في قلب العملية التعليمية، بينما يتحول دور المعلم

إلى مرشد يركز على تحسين كفاءة التعلم. ومع توفر عدد لا يحصى من الموارد الرقمية، يمكن للمتعلمين الوصول إلى المعلومات المطلوبة أو تحميل محتواهم الخاص.

- كما تسهم تقنيات الويب 2.0، مثل الويكي البودكاست والمدونات، في تسهيل إنشاء المحتوى، وتعزيز التعاون بين المتعلمين، وتقييم أعمال بعضهم البعض، مما يدعم التعلم التعاوني. وتُسهّل التقنيات الرقمية أيضا استخدام استراتيجيات تعليمية مبتكرة مثل التلعيب والفصول الدراسية المقلوبة، مما يُسهم في تحسين جودة التعلم.
(Arlene et al., 2015).

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.

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 متساو و 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.

2.5. الخاتمة

أظهرت نتائج الدراسة أن تكنولوجيا المعلومات تلعب دوراً محورياً 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 أيضاً 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 إطاراً نظرياً مهماً 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.

قائمة المراجع

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

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

الستينات "تناولت هذه الدراسة تأثير (The Impact of the Computer on Management): الحواسيب على إدارة الأعمال، مشيرة إلى 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

دراسة تستعرض تطور نظم التشغيل من الأنظمة " (The Evolution of Operating Systems): DOS و UNIX التشاركية إلى أنظمة الوقت الحقيقي، مع التركيز على ظهور أنظمة مثل

<https://citeseerx.ist.psu.edu/document?doi=969effe7509150634b2c9cd74157bb6804a8d438>

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

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

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

https://www.researchgate.net/publication/351383495_Transformation_of_Business_Analytics_from_Business_Intelligence .

وما بعده تناولت الدراسة 2000s (Artificial Intelligence and Business Transformation): 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، (1990، ص.8): "صناعة المعلومات، دراسة لمظاهر تكنولوجيا المعلومات المتطورة . وآثارها على المنطقة العربية، الكويت، شركة المكتبات الكويتية.

حشمت قاسم، (1990، ص.59): "مدخل لدراسة المكتبات وعلم المعلومات القاهرة، غريب .

شريف كامل شاهين، (2000، ص.1): "مصادر المعلومات الالكترونية في المكتبات ومراكز المعلومات، مصر، الدار المصرية اللبنانية.

شريف كامل شاهين، (2000، ص.15): "مصادر المعلومات الالكترونية في المكتبات ومراكز المعلومات، مصر، الدار المصرية اللبنانية.

الحمري، (2001): "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 (2003): "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 (2003): "دراسة حول متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات.

عبد العاطي عمر (2005). "تقنية المعلومات وتطبيقاتها العلمية والعملية"، والتي توضح دور التقنية الحديثة في حياة الإنسان، وتطوير أسلوب تفكيره وتأثيرها في التعليم.

مراد رايس (2006): "تأثير الانترنت وتكنولوجيا المعلومات عللا الأداء البشري في شركة سوناطراك الجزائرية.

صلاح الدين محمد الأمين (2008). "التقنيات الحديثة للمعلومات والاتصالات ودورها في التعليم بمختلف مراحله"، والتي تتناول تأثير تكنولوجيا المعلومات على تطوير أساليب التعلم.

حيدر كريم سكر وكفاح يحيى صالح (2008). "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، (2008)، ص24: "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 (2010): "أثر دقة المعلومات على الأداء الوظيفي في المؤسسات التعليمية. .

آل سرور، م. (2018). "التقنيات الحديثة في التعليم وأثرها على أداء المعلم والطالب. .

زبار، ح . ، وناصر، ص. (2018). "تأثير تكنولوجيا التعليم على جودة التعليم الجامعي: دراسة تطبيقية . في جامعة بابل.

حيدر، ع. (2020). "أثر تحسين استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي في مؤسسات التعليم . العالي"، 36(2)، 88-102.

خيرة خليل (2021). " دورة تكنولوجيا المعلومات في تحويل التعليم إلى بيئة تعلم مبتكرة تدعم استخدام . الوسائط المتعددة والتقنيات الحديثة.

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

سالم ، ن. (2022). دور الجامعات السعودية في تعزيز الاستدامة من خلال تكنولوجيا التعليم. .

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. 67_93.

قائمة الملاحق

مقدمة الاستبيان

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. يعد 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 ستجمع في هذا الاستبيان ستستخدم 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 ومشاركاتكم 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 سنة

☐ أكثر من ١٥ سنة

الاستبيان الأول: تكنولوجيا المعلومات

الرقم	التدريب	موافق	محايد	غير موافق
١	يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير المناهج التعليمية.			
٢	تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين طرق تدريس المعلمين			
٣	يتم تدريب المعلمين بشكل دوري على استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات			
٤	المدارس أو الجامعات توفر البنية التحتية التقنية المناسبة لجميع الطلاب			
٥	يتم تحديث البرمجيات والأنظمة الإلكترونية بشكل منتظم لضمان جودتها			
٦	يتم ربط تكنولوجيا المعلومات بطرق تفاعل فعالة بين المعلمين والطلاب			
٧	تكنولوجيا المعلومات تستخدم لتحليل وتحسين أداء الطلاب			
٨	يتم تطبيق تكنولوجيا المعلومات في إدارة العمليات الإدارية داخل المؤسسة التعليمية			
٩	تكنولوجيا المعلومات تسهم في تسهيل الوصول إلى المعلومات الأكاديمية.			
١٠	هناك دعم فني متوفر للمشاكل التقنية التي قد تواجه الطلاب والمعلمين.			
١١	يتم توظيف تكنولوجيا المعلومات في التقييمات والاختبارات الأكاديمية.			
١٢	يتم تشجيع الطلاب على استخدام التكنولوجيا بشكل مستقل في البحث والتعلم			
١٣	تكنولوجيا المعلومات تلعب دورا في تطوير العملية التعليمية عن بعد			
١٤	توفر المؤسسة برامج تعليمية باستخدام تكنولوجيا المعلومات تسهم في تطوير مهارات الطلاب			

الاستبيان الثاني: جودة الخدمات التعليمية

الرقم	التدريب	موافق	محايد	غير موافق
١	تقدم المؤسسة التعليمية خدمات أكاديمية تلبي احتياجات الطلاب.			
٢	المعلمون في المؤسسة يتسمون بالكفاءة والقدرة على نقل المعرفة بشكل فعال.			
٣	توفر المؤسسة برامج تدريبية مستمرة لتحسين مهارات المعلمين.			
٤	هناك دعم أكاديمي مستمر للطلاب يساعدهم في تحقيق أهدافهم التعليمية.			
٥	يتوفر للمؤسسة بيئة تعليمية مريحة وأمنة تعزز من تجربة الطلاب.			
٦	تستخدم المؤسسة أساليب وتقنيات حديثة في التدريس الرفع جودة التعليم.			
٧	يتم تحديث المناهج الدراسية بانتظام لتواكب التطورات العلمية والتكنولوجية.			
٨	توفر المؤسسة خدمات استشارية للطلاب تساعدهم في اتخاذ قراراتهم الأكاديمية والمهنية.			
٩	يتم توفير الموارد التعليمية مثل الكتب والمراجع بشكل كاف للطلاب.			
١٠	يتم تقويم أداء الطلاب بشكل مستمر ومنتظم لتحديد نقاط القوة والضعف لديهم.			
١١	هناك تواصل فعال بين المعلمين والطلاب لتنمية العملية التعليمية.			
١٢	يتم الاهتمام بتقديم خدمة الدعم الفني لتسهيل استخدام التكنولوجيا في التعليم.			
١٣	يتم تقييم جودة الخدمة التعليمية بشكل دوري من قبل الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.			
١٤	الخدمات الإدارية مثل التسجيل والإرشاد الأكاديمي تقدم بشكل.			